

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอิสลาม

Factors affecting the operational success of Islamic Bank employees

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอิสลาม วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของพนักงานธนาคารอิสลาม 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของพนักงานธนาคารอิสลาม 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ระดับองค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของพนักงานธนาคารอิสลาม กรณีศึกษาพนักงานธนาคารอิสลาม โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 48 คน และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า (1) พนักงานธนาคารอิสลามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.4) มีอายุระหว่าง 31ปี – 40ปี (ร้อยละ 37.5) มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 43.8) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5-10 ปี (ร้อยละ 56.3) โดยดำรงตำแหน่งอื่นๆ (ร้อยละ 29.2) (2) พนักงานธนาคารอิสลาม มีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.94$) มีการบริหารจัดการองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.38$) มีกลยุทธ์ระดับองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.81$) มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด และมีประสิทธิผลอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.71$) และพบว่า (3) กลยุทธ์ระดับองค์กร มีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถร่วมกันทำนายกลยุทธ์ระดับองค์กรได้ร้อยละ 15.83

คำสำคัญ: ความสำเร็จ, การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอิสลาม

Abstract

Subject Studies Factors affecting the operational success of Islamic Bank employees Objectives 1) To study the relationship between human resource management of an organization and the operational success of Islamic Bank employees efficiency and effectiveness, 2) To study the relationship between corporate management and operational success in efficiency and effectiveness of Islamic Bank employees, 3) To study the relationship between corporate strategy and operational

success in efficiency and effectiveness of Islamic Bank employees. Islamic Bank Employees Case Study The questionnaire was created as a tool to collect data from a sample of 48 people, and the statistics used for analysis were percentage, mean ($\bar{X}$), standard deviation (S.D.), and multiple regression analysis

The results showed that (1) the majority of Islamic bank employees are female (60.4%), aged between 31 and 40 years (37.5%), have a bachelor's degree (43.8%), have a working period of 5-10 years (56.3%), hold other positions (29.2%), (2) Islamic bank employees. The highest level of human resource management of the organization ($\bar{X}$ = 3.94) Highest level of organization management ($\bar{X}$ = 3.38) Highest level of enterprise strategy ($\bar{X}$ = 3.81) It was found that (3) the corporate strategy had a statistically significant influence on the success of Islamic Bank employees at the level of 0.05 and was able to jointly predict corporate strategy by 15.83%.

Keywords: Achievements, Islamic Bank Employee Performance

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ ถือเป็นปัจจัยทางการบริหารที่มีความสำคัญและมีอิทธิพลต่อความสำเร็จขององค์กรมากที่สุด เนื่องจากคนมีสติปัญญาที่สามารถใช้ทรัพยากรอื่นๆ ได้แก่ เงิน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องจักร และกระบวนการจัดการในการทำงานให้ได้ผลงาน ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คนจึงเป็นทรัพยากรบุคคลที่เปรียบเสมือนฟันเฟืองและเป็นกำลังสำคัญต่อการขับเคลื่อนนำพาองค์กรให้บรรลุต่อเป้าหมายและภารกิจในการดำเนินงาน ของแต่ละองค์กรได้เป็นอย่างดี (ลาวัลย์ เติมมา, 2561) การบริหารคนจำนวนมากที่มีความหลากหลายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ด้านการบริหารจัดการองค์กร และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงมีความสำคัญอย่างมาก หากองค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพและมีศักยภาพสูง องค์กรนั้นย่อมมีขีดความสามารถพร้อมต่อการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าให้องค์กรเจริญเติบโตได้อย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนสามารถรองรับ และก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกยุคศตวรรษที่ 21 ซึ่งเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมขององค์กรจนอาจส่งผลทำให้เกิดความท้าทายใหม่ๆ ในการดำเนินงานขององค์กร และส่งผลกระทบต่อ กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

ในปัจจุบันพนักงานธนาคารอิสลามต่างได้ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการพนักงานที่ดีเพื่อส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และพัฒนาพนักงานให้พนักงานมีความรู้สึกรักองค์กรและรับรู้ว่าเป็นส่วนสำคัญขององค์กร แต่ถ้าหากองค์กรไม่มีการบริหารจัดการพนักงานที่ดี ก็จะทำให้พนักงานเหล่านั้นรู้ว่า องค์กรไม่เห็นคุณค่าพวกเขา และไม่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในที่สุด สิ่งทุกอย่างองค์กรควรจะให้ ความสำคัญและต้องการให้เกิดขึ้นกับพนักงาน คือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร จะเป็นขวัญกำลังใจทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจที่จะทำงานอย่างทุ่มเท และเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้นเป็นส่วนประกอบในการทำงานเพื่อโน้มน้าวจิตใจผู้ปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ถ้าหน่วยงานสามารถจัดบริการต่างๆ สนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานได้ผู้ปฏิบัติงานจะบังเกิดแรงจูงใจการทำงาน องค์กรที่ประสบความสำเร็จเจริญเติบโตได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นอย่างยิ่งต้องมีการวางแผนมีการปรับเปลี่ยนองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ธนาคาร อิสลามแห่งประเทศไทย, 2559)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ในการทำงานของ

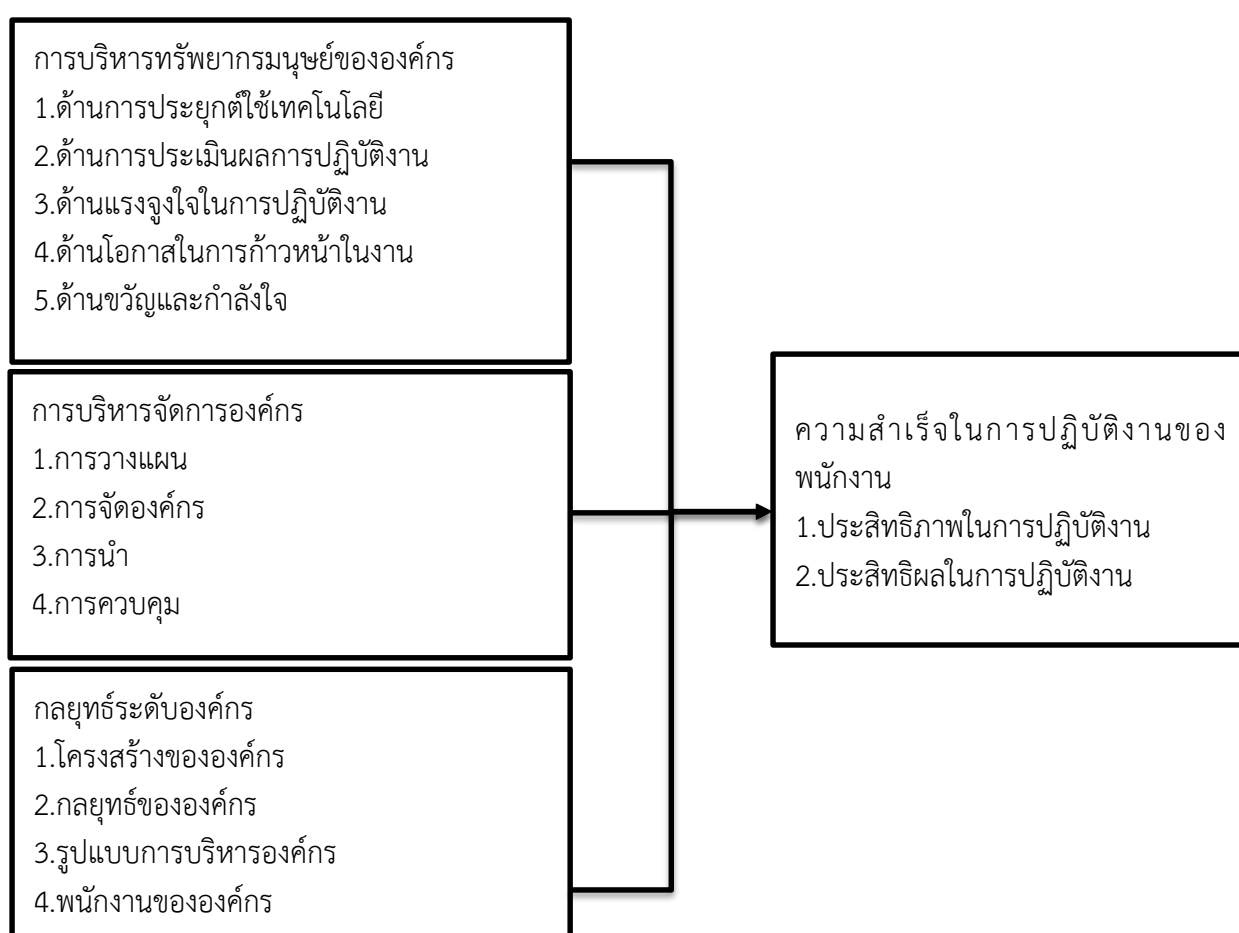
พนักงานในองค์กร เพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยเน้นให้องค์กรมีความพร้อมอยู่เสมอ เพื่อรองรับสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมภายนอกที่อาจจะมีเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น และพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ของพนักงานธนาคารอิสลาม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ของพนักงานธนาคารอิสลาม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ระดับองค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ของพนักงานธนาคารอิสลาม

กรอบแนวคิด

จากการศึกษา และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตลอดจนข้อมูลพื้นฐานสามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่1 กรอบแนวคิดวิจัย

กรอบความคิด

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

การที่องค์กรจะกระทำการกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้นหน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงจัดเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้จัดหาและใช้ทรัพยากรบริหารอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นเงิน วัสดุอุปกรณ์และการจัดการซึ่งถ้าองค์กรเริ่มต้นด้วยการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถปัจจัยด้านอื่นๆ ก็จะได้

ศิรินาถ นิรมิตวรรณ, (2559, น.27) กล่าวว่า เทคโนโลยี เป็นการนำแนวความคิดหลัก หลักการเทคนิคความรู้ ระเบียบวิธี กระบวนการ ตลอดจนผลผลิตทางวิทยาศาสตร์ ทั้งในด้านสิ่งประดิษฐ์ และวิธีการปฏิบัติมาประยุกต์ใช้ในระบบงาน ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานได้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ของงานนั้นให้มากยิ่งขึ้นด้วย

มาร์ทิส และแจ๊คสัน Mathis and Jackson, อ้างอิงใน ธนย์ชนก อดิพงษ์วิวัฒน์, (2554, น.32) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็น กระบวนการในการประเมินว่าลูกจ้างนั้นได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานได้อย่างดีหรือไม่ และรายงานผลการประเมินให้ลูกจ้างได้ทราบ อีกทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นต้องประเมินว่าลูกจ้างได้ทำงานในองค์กรมากน้อยแค่ไหน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจและทัศนคติส่งผลต่อการถ่ายทอดความรู้รวมถึงการเพิ่มความรู้ใหม่ อีกทั้งการมีอยู่ของความรู้เดิมส่งผลต่อการสร้างความรู้ใหม่องค์กรสามารถยกระดับการถ่ายทอดความรู้จากวัฒนธรรมองค์กร และระบบผลตอบแทนส่วนด้านการเงินนั้นไม่ได้ผูกพันโดยตรงกับปริมาณของความรู้ แต่ความเที่ยงตรงของความรู้ก็มีความจำเป็น นั่นคือเหตุผลที่การถ่ายทอดความรู้ถูกพิจารณาให้เป็นขั้นตอนที่ไม่มีวันจบสิ้น ศิรินาถ นิรมิตวรรณ, (2559, น.33)

ประสิทธิ์ชัย พิภักดี (2552, น. 46) ได้สรุปไว้ว่า ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน หมายถึงลักษณะงานที่กำลังทำอยู่มีความเหมาะสม และทำให้รู้สึกว่าจะมีอนาคตที่ดีขึ้นงานที่ปฏิบัติมีความท้าทาย และกระตุ้นให้เกิดความต้องการอยากจะทำงานงานที่ท้าทายมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง และพัฒนาอยู่ตลอดเวลา

อัครเดช ไม้จันทร์, (2560, น.36) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้ 1) เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นอย่างดี 2) ทำให้เกิดความรักความสามัคคีในหมู่เพื่อนร่วมงาน 3) เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาองค์กร 4) สร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลในองค์กร 5) ทำให้เกิดความจงรักภักดีในหมู่คณะขององค์กร 6) สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจกรรมต่างๆ เพิ่มขึ้นอีกด้วย

การบริหารจัดการองค์กร

ทฤษฎีการจัดการของ Louis A. Allen Louis A. Allen, อ้างอิงใน นารินทร์ เกื้อนคุ้ม, (2553, น.56) ที่ปรึกษาด้านการจัดการชาวอเมริกันเขาเขียนหนังสือ Management and Organization ขึ้นในปี ค.ศ. 1958 ได้ระบุหน้าที่พื้นฐานของการจัดการ 4 อย่างได้แก่ Planning Organizing Leading และ Controlling (หรือPOLC) โดย POLC ถือว่าเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ที่ทำให้การทำงานมีระบบระเบียบตลอดจนมีประสิทธิภาพ และยังคงนิยมใช้มาถึงปัจจุบันหลักการจัดการ POLC ของ Louis A. Allen ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) 2. การจัดองค์การ (Organizing) 3. การนำ (Leading) 4. การควบคุม (Controlling)

กลยุทธ์ระดับองค์กรแบบจำลอง 7S ของ McKinsey แม็คคินซี, อ้างอิงใน นวพันธ์ บุญฤทธิ์, (2558, น.54-55) อธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยไม่ได้จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ เนื่องจากปัจจัยแต่ละตัวจะมีบทบาทสำคัญแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร และแต่ละช่วงเวลา โดยแบบจำลองนี้มีส่วนประกอบ 7 ประการดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) 2. โครงสร้าง (Structure) 3. ระบบ (System) 4. รูปแบบการบริหาร (Style) 5. บุคลากร (Staff) 6. ทักษะ (Skill) 7. ค่านิยมร่วม (Shared Value)

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คาท และคาห์น Katz and Kahn, อ้างถึงใน นิมนวล ทองแสน (2557, น.20)กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีการฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สีกผูกพันเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

วูดโคช Woodcoch, อ้างถึงใน วิชุดา จิวประพันธ์, (2553, น.59-64) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกันบุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการที่เรียกว่า "Buiding Blocks"

สตีเยร์ Steers, อ้างถึงใน นิมนวล ทองแสน, (2557, น.20) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานว่าสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การวัดประสิทธิผล โดยใช้ตัวบ่งชี้เดียวจะใช้ตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมที่สุดเพียงตัวเดียวในการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2. การวัดประสิทธิผล โดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัวเป็นการวัดที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง โดยจะใช้ตัวบ่งชี้หลายตัวที่เหมาะสมในการวัดประสิทธิผล เช่น ฮอย และมิสเคิล Hoyand Miskle, อ้างถึงใน วิชุดา จิวประพันธ์, (2553, น.56) เสนอการวัดประสิทธิผลจากหน้าที่หลัก 4 ประการ ดังนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นางสาววิชุดา จิวประพันธ์ (2553) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า อายุ สถานภาพ รายได้ आयुงาน มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกันกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน การบริหารจัดการองค์การมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกันกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลยุทธ์ในการดำเนินการขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกหรือทางเดียวกันกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากผลการวิจัยทำให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัจจัยที่จำเป็นและส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาองค์กร

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่าผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-35 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท และอายุงานน้อยกว่า 5ปีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา ทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับความคิดเห็นมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้านได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 4 ด้านได้แก่ ความรู้และความเข้าใจในงานที่ทำ ความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ขวัญและกำลังใจในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านได้แก่ ความรวดเร็วในการทำงาน รองลงมาคุณภาพงาน และปริมาณการผลิต ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกัน ส่วน เพศ อายุ สถานภาพ

ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานไม่แตกต่างกัน ปัจจัยในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการทำนายมีค่าน้อย โดยพบปัจจัยที่มีอิทธิพลคือความมั่นคงก้าวหน้าในงาน ดังนั้นเจ้าของสถานประกอบการควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงปัจจัยในการทำงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาและวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอิสลาม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่สมบูรณ์โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานธนาคารอิสลาม จำนวน 53 คน ณ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2561 และได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารอิสลาม โดยใช้สูตร Yamane (Yamane, 1976, p.886 อ้างถึงใน ธนภรณ์ พรหมราย, 2565, น.78) ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 0.5

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอิสลาม โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารอิสลาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร สร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็นต่อตัวพนักงานเองที่มีต่อคำถามแต่ละข้อ โดยมีคำตอบให้ 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร สร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็นต่อตัวพนักงานเองที่มีต่อคำถามแต่ละข้อ โดยมีคำตอบให้ 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่4 แบบสอบถามเกี่ยวกับกลยุทธ์ระดับองค์กร แบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการองค์กร สร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็นต่อตัวพนักงานเองที่มีต่อคำถามแต่ละข้อ โดยมีคำตอบให้ 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอิสลาม สร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ชนิด 5 ตัวเลือก โดยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็นต่อตัวพนักงานเองที่มีต่อคำถามแต่ละข้อ โดยมีคำตอบให้ 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด

3. การรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งไปรษณีย์จากพนักงานธนาคารอิสลาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างให้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้กับแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้เก็บข้อมูลให้ครบตามจำนวน 48 ตัวอย่าง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ได้รับจากการรวบรวมจากแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงปริมาณเพื่อการวิเคราะห์ ดังนี้

ตอนที่1 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง มาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่2 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร มาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่3 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กร มาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่4 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์ระดับองค์กร มาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่5 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารอิสลาม มาวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าวิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมของตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอิสลาม เพื่อสร้างกรอบแนวคิดที่จะนำไปศึกษา โดยกำหนดขั้นตอนในการทบทวน 3 ขั้นตอนคือ

1. ทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบของตัวแปรที่ใช้ศึกษา โดยเลือกทฤษฎีตัวแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มฮาร์วาร์ด (The Harvard Model, 1980) กำหนดตัวแปรเป็นตัวแปรต้น และความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานของคาทา และ คาห์น (Katz and Kahn, 1988) เป็นตัวแปรตาม

2. ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรในภาคธุรกิจ

3. การทบทวนองค์ประกอบของตัวแปรที่ใช้ศึกษาที่นำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิด

ผลการศึกษาเพื่อทบทวนวรรณกรรมในครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างกรอบแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อใช้ในการศึกษากับองค์กรในภาคธุรกิจ ที่ประกอบด้วย ตัวแปรต้นคือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรโดยมีองค์ประกอบคือ 1. ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี 2. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน 3. ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในงาน 5. ด้านขวัญและกำลังใจ ตัวแปรตามคือความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยมีองค์ประกอบคือ 1.ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังแสดงในภาพที่ 1

ตารางที่1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี	4.83	0.239	มากที่สุด
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.89	0.218	มากที่สุด
ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	4.86	0.262	มากที่สุด
ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในงาน	4.84	0.230	มากที่สุด
ด้านขวัญและกำลังใจ	4.85	0.210	มากที่สุด
รวม	4.85	0.230	มากที่สุด

จากตารางที่1 พนักงานธนาคารอิสลาม โดยภาพรวมมีปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่มี

ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.89, S.D. = 0.218$) รองลงมา คือด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.86, S.D. = 0.262$) และน้อยที่สุด คือด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ($\bar{X} = 4.83, S.D. = 0.239$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือองค์กรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้เช่นสื่อวีดิทัศน์ การเรียนรู้ ห้องฝึกอบรม เป็นต้น และท่านมีความภูมิใจในงานที่ทำสำเร็จไปแล้ว ($\bar{X} = 4.96, S.D. = 0.202$) รองลงมา คือท่านปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กร ($\bar{X} = 4.94, S.D. = 0.245$) และน้อยที่สุด คือหากท่านได้รับความดีความชอบขององค์กรจะส่งผลให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและให้องค์กรของท่านคนที่มีผลงานโดดเด่นท่านนั้นที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ($\bar{X} = 4.73, S.D. = 0.449$)

ตารางที่2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของการบริหารจัดการองค์กร

การบริหารจัดการองค์กร	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
การวางแผน	4.90	0.175	มากที่สุด
การจัดการองค์กร	4.83	0.315	มากที่สุด
การนำ	4.81	0.442	มากที่สุด
การควบคุม	4.85	0.290	มากที่สุด
รวม	4.84	0.386	มากที่สุด

จากตารางที่2 พนักงานธนาคารอิสลาม โดยภาพรวมมีการบริหารจัดการองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การบริหารจัดการองค์กรด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการวางแผน ($\bar{X} = 4.90, S.D.= 0.175$) รองลงมา คือด้านการควบคุม ($\bar{X} = 4.85, S.D.= 0.290$) และน้อยที่สุด คือด้านการนำ ($\bar{X} = 4.81, S.D.= 0.442$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการบริหารจัดการองค์กร ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือแผนการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ($\bar{X} = 4.98, S.D. = 0.144$) รองลงมา คือองค์กรมีการกำหนดนโยบายและถือว่านโยบายเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการองค์กร ($\bar{X} = 4.94, S.D.= 0.245$) และน้อยที่สุด คือสามารถนำแผนเป็นเครื่องมือในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารมีความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและผู้บริหารวางตนได้อย่างเหมาะสมและเป็นแบบอย่างที่ดี ($\bar{X} = 4.79, S.D. = 0.410$)

ตารางที่3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของกลยุทธ์ระดับองค์กร

กลยุทธ์ระดับองค์กร	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
โครงสร้างขององค์กร	4.87	0.199	มากที่สุด
กลยุทธ์ขององค์กร	4.89	0.241	มากที่สุด
รูปแบบการบริหารองค์กร	4.85	0.364	มากที่สุด
พนักงานขององค์กร	4.91	0.167	มากที่สุด
รวม	4.88	0.258	มากที่สุด

จากตารางที่3 พนักงานธนาคารอิสลาม โดยภาพรวมมีกลยุทธ์ระดับองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลยุทธ์ระดับองค์กรด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านพนักงานขององค์กร ($\bar{X} = 4.91, S.D.= 0.167$) รองลงมา คือกลยุทธ์ขององค์กร ($\bar{X} = 4.89, S.D. = 0.241$) และน้อยที่สุด คือรูปแบบการบริหารองค์กร ($\bar{X} = 4.85, S.D.= 0.364$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลยุทธ์ระดับองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ ($\bar{X} = 5.00, S.D. = 0.00$) รองลงมา คือท่านได้รับการยอมรับและดูแลเอาใจใส่เป็น

อย่างต่ำจากองค์กร ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.202) และน้อยที่สุด คือถ้าได้รับการฝึกอบรมทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร และองค์กรมีรูปแบบการบริหารงานมีความโปร่งใสและยุติธรรม ($\bar{X} = 4.81$, S.D. = 0.445)

ตารางที่4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารอิสลาม

ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.89	0.184	มากที่สุด
ด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	4.92	0.162	มากที่สุด
รวม	4.91	0.212	มากที่สุด

จากตารางที่4 พนักงานธนาคารอิสลาม โดยภาพรวมมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.92$, S.D. = 0.162) และน้อยที่สุด คือด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.89$, S.D. = 0.184) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือท่านมีความผูกพันกับองค์กร ($\bar{X} = 4.96$, S.D. = 0.202) รองลงมา คือท่านมีความสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้และท่านปรับปรุงผลงานของท่านอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.94$, S.D. = 0.320) และน้อยที่สุด คือท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องและรวดเร็วอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.85$, S.D. = 0.461)

ตารางที่5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารอิสลาม

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Squares	F	Sig.
Regression	.337	1	.337	26.159	.000 ^b
Residual	.592	46	.013		
Total	.929	47			
ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
Constant	3.197	.336		9.523	.000
กลยุทธ์ระดับองค์กร	.351	.069	.602	5.115	.000

R = .602^a R² = .363 SEE = .11345 F = 26.159 P = .005

จากตารางที่5 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอิสลาม ซึ่งได้ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต้น คือกลยุทธ์ระดับองค์กร เป็นตัวแปรที่ได้รับเลือกเข้าสมการถดถอย และสามารถอธิบายความแปรผันของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอิสลาม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าประสิทธิภาพในการทำนาย เท่ากับ 0.363 ซึ่งแสดงว่ากลยุทธ์ระดับองค์กรของพนักงานธนาคารอิสลาม สามารถร่วมกันทำนายกลยุทธ์ระดับองค์กรของพนักงาน ธนาคารอิสลาม ได้ร้อยละ 15.83

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของพนักงานธนาคารอิสลาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารอิสลาม มีระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ

องค์กรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.89 รองลงมา คือด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.86 และน้อยที่สุด คือด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยผลจากการศึกษาส่วนใหญ่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอิสลาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชุดา จิวประพันธ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความหมายต่อตัวพนักงานเอง และต่อองค์กรเป็นการเพิ่มโอกาสให้พนักงานได้รับการพัฒนาให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น เช่นการเลื่อนตำแหน่งและผลตอบแทนต่างๆ การศึกษาการที่พนักงานได้ทราบผลการประเมินแต่ละครั้งจะช่วยให้มีการปรับปรุง และพัฒนาการทำงานของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนครองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจในการทำงานถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งหากไม่มีการพัฒนาแรงจูงใจในการทำงานให้มีความสมบูรณ์ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิรินาถ นิรมิตวรรณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน พบว่าปัจจัยด้านโครงสร้างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ขององค์กรเอกชน ระบบสารสนเทศขององค์กรช่วยให้บุคลากรทุกคนในองค์กรเชื่อมโยง และสื่อสารเกี่ยวกับการจัดการความรู้ได้อย่างทั่วถึง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของพนักงานธนาคารอิสลาม จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจังหวัดสงขลา มีระดับการบริหารจัดการองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 การบริหารจัดการองค์กรด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.90 รองลงมา คือด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85 และน้อยที่สุด คือด้านการนำมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการวางแผน โดยผลจากการศึกษาส่วนใหญ่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอิสลาม สอดคล้องกับทฤษฎีของ Louis A. Allen พบว่า กระบวนการบริหารจัดการมีขั้นตอนดังนี้หนึ่ง 1.การวางแผน 2.การจัดองค์กร 3.การนำ 4.การควบคุม ถือว่าเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ที่ทำให้การทำงานมีระบบระเบียบตลอดจนมีประสิทธิภาพ และยังคงนิยมใช้มาจนถึงปัจจุบัน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ระดับองค์กรกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ของพนักงานธนาคารอิสลาม จากผลการวิจัย พบว่าพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยจังหวัดสงขลา มีระดับกลยุทธ์ระดับองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยด้านกลยุทธ์ระดับองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านพนักงานขององค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.91 รองลงมา คือกลยุทธ์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.89 และน้อยที่สุด คือรูปแบบการบริหารองค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.85 โดยผลจากการศึกษาส่วนใหญ่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จังหวัดสงขลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชุดา จิวประพันธ์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยสำคัญในการนำกลยุทธ์การดำเนินการไปปฏิบัติ ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร กลยุทธ์ขององค์กร รูปแบบการบริหารองค์กร พนักงานขององค์กร ซึ่งเห็นถึงองค์กรที่มีประสิทธิผลหรือประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารินา อาแว (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยกรณีศึกษา

พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานภาคใต้ตอนล่าง พบว่า งานที่พนักงานธนาคารปฏิบัติอยู่นั้นมีคุณค่าก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรโดยรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมีความภาคภูมิใจเมื่อบอกว่าทำงานอยู่กับองค์กร พนักงานธนาคารสามารถกระตุ้นให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดี และบางครั้งก็มีปัญหาเฉพาะหน้าพนักงานธนาคารสามารถใช้ทักษะ และมีความชำนาญในการแก้ปัญหาจึงทำให้ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและยอมรับเกี่ยวกับงานที่ได้รับผิดชอบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคนในองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรีพบว่า กลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการขององค์กร ที่อธิบายถึงการจัดสรรทรัพยากร และกิจกรรมที่เหมาะสมช่วยให้องค์การบริหารบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานการจัดสรรทรัพยากรและกิจกรรมอื่นๆ ให้เหมาะสมกับสิ่งแวดล้อม และช่วยให้องค์การบริหารบรรลุเป้าหมายขององค์การเป็นจำนวนมากได้มีการกำหนดรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า รูปแบบการบริหารจัดการองค์การเป็นแบบแผน พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรพบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กรผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ควรมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการสื่อสาร ส่งเสริมบุคลากรในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาทักษะของตนเอง
2. ด้านกลยุทธ์ระดับองค์กร องค์กรควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารงานในด้านต่างๆ ปรองดองและยุติธรรม
3. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานทุกคนควรได้รับการฝึกอบรมประสบการณ์จากองค์กรและปรับปรุงผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรเป็นการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์กร เพื่อให้องค์กรที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีกว่าหรือดีที่สุด เป็นต้นแบบให้องค์กรที่มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อย ได้ศึกษา เพื่อนำไปปรับปรุงให้ดีขึ้น
2. ควรทำการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และควรทำงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง แล้วนำผลที่วิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรเพิ่มมากขึ้น
3. เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มตัวอย่างคล้ายกันแต่มีขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใหญ่ขึ้น
4. การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาด้านอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อให้กรอบแนวคิดวิจัยมีความกว้างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย. (2561). ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง. สืบค้น
[http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER5/DRAWER066/GENERAL/DATA0000/00000480](http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER5/DRAWER066/GENERAL/DATA0000/00000480.PDF)
.PDF. [22 กุมภาพันธ์ 2566]
- วิชุดา จิวประพันธ์ (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). สืบค้นจาก
[http://www.sure.su.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/12094/fulltext.pdf?sequence=](http://www.sure.su.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/12094/fulltext.pdf?sequence=2)
2 [28 ธันวาคม 2565]
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด
ชลบุรี. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักร
สายการผลิตในจังหวัดสงขลา. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธนภรณ์ พรณราย. (2565) . ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด
สงขลา. สืบค้นจาก <http://dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789>. [28 ธันวาคม 2565]
- ธรรินทร์ ใจเอื้อพลสุข. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีคุณภาพในประเทศไทย. สืบค้นจาก
http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/5334/1/prangjai_chua.pdf. [28 ธันวาคม 2565]
- ปรังค์ใจ ช่วยบุญนาค (2564). การศึกษาพฤติกรรมองค์กรของพนักงานและลูกจ้างที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ
ทำงานของธนาคารออมสิน. สืบค้นจาก
http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/2460/1/sirinatt_nira.pdf. [28 ธันวาคม 2565]
- ศิรินาถ นิรมิตวรรณะ. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดความรู้ของ
องค์กรเอกชน. สืบค้นจาก <https://www.pbru.ac.th/pbru/wp-content/uploads/files/>. [28 ธันวาคม 2565]
- ธนภรณ์ พรณราย. (2565) . ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. สืบค้นจาก
<https://oar.hu.ac.th/wp-content/uploads/2019/11/Mareena.pdf>. [24 ธันวาคม 2558]
- มารีนา อาแว. (2561) . ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยกรณีศึกษาพนักงานที่
ปฏิบัติงานในสำนักงานภาคใต้ตอนล่าง. สืบค้นจาก
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2625/1/RMUTT-147691.pdf>.
[28 ธันวาคม 2565]
- นันทนา ทองแสน. (2557) . ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขต
จังหวัดปทุมธานี. สืบค้นจาก
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2625/1/RMUTT-147691.pdf>.
[28 ธันวาคม 2565]