

ปัญหาและความเป็นมาของปัญหา

ปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต้องการทราบก็คือ คุณลักษณะอะไรในภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการบริหารงานจะดำเนินไปได้ด้วยดี บรรลุตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับศิลปะในการปกครองบังคับบัญชาของหัวหน้างานในหน่วยงานนั้น และศิลปะในการปกครองบังคับบัญชานี้ กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ภาวะการเป็นผู้นำหรือ Leadership (มุสสลี สัตยมานะ, 2521 : 84) ซึ่งหมายถึง ศิลปะหรือความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะจูงใจ หรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่น ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติและอำนวยความสะดวกโดยใช้กระบวนการสื่อความหมาย หรือการติดต่อกันและกัน ให้ร่วมมือกับตน ดำเนินการจนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ (กิติ ตยัคคานนท์, 2533 : 38)

องค์การทุกองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน ย่อมมีความต้องการผู้นำที่มีภาวะความเป็นผู้นำอย่างมาก เพราะผู้นำที่มีภาวะความเป็นผู้นำ จะสามารถจูงใจ หรือชักนำให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานด้วยความมั่นใจและตั้งใจ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานได้ผลเต็มร้อยละ 100 ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาถูกควบคุมด้วยเกณฑ์และอำนาจของผู้นำแล้ว การปฏิบัติงานได้ผลเพียง ร้อยละ 60-65 (Sayles, 1964 : 145, อ้างถึงใน มารุต คำชะอม, ม.ป.ป.) กล่าวคือ ถ้าผู้นำที่มีภาวะความเป็นผู้นำใช้ภาวะความเป็นผู้นำของเขา กระตุ้น ชักจูง หรือจูงใจ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มความพยายามที่จะใช้ความสามารถที่เหลืออีกร้อยละ 35-40 อย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งแน่นอนว่าประสิทธิภาพที่ได้จากการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ใช้ความสามารถเต็ม ร้อยละ 100 ย่อมจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่สูงกว่าการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานเพียงร้อยละ 60-65 ดังนั้น ผู้นำที่มีภาวะความเป็นผู้นำจึงเป็น ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การที่จะขาดเสียไม่ได้เนื่องจากความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของผู้นำ (ธีรวิมล บุญยโสภณ, 2528 : 56) จึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การจะมากน้อยเพียงใดนั้น

ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความเป็นผู้นำในองค์การ (พรรณราย ทรัพย์ประภา, 2526 : 134) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การธุรกิจได้ให้ความสำคัญแก่ผู้นำเป็นอย่างมาก (บุญทัน ดอกไธสง, 2523 : 397)

ในองค์การธุรกิจ ทรัพยากรมนุษย์เป็นระบบย่อยของธุรกิจที่พิเศษกว่าระบบย่อยอื่น ๆ เพราะมันเกี่ยวข้องกับตัวทุกระบบย่อยอื่น ๆ ทั้งหมด และถือเป็นระบบย่อยหลักที่สำคัญของธุรกิจ (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2533 : 13) เนื่องจากว่า ระบบทรัพยากรมนุษย์ได้ควบคุมระบบอื่น ๆ ทั้งหมดของระบบรวมธุรกิจ ดังนั้น ถ้าหากว่าระบบทรัพยากรมนุษย์ยังมีประสิทธิภาพ และมีผลผลิตมากขึ้นเท่าไร ระบบธุรกิจก็ยิ่งได้รับผลดีมากขึ้นเท่านั้น จึงเป็นเหตุผลที่ว่าทำไมการปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่ทุกคนต้องสนใจเป็นพิเศษ (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2533 : 16) เพราะเมื่อมีการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การดีขึ้น ก็จะทำให้การดำเนินงานของธุรกิจนั้นมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายได้ตามที่หวังไว้ ผลที่ตามมาก็คือ สภาพความเป็นอยู่ของการดำเนินชีวิตในสังคมโดยส่วนรวมดีขึ้น (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2526 : 17) ดังนั้น หน้าที่ขององค์การที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อคงความสามารถในการทำงานกับองค์การตลอดไป โดยการให้การศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือวิธีการอื่นเพื่อความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน และเป็นการพัฒนาอาชีพ รวมทั้งทำให้การดำเนินงานขององค์การเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (ปริยากร วงศอนุตรโรจน์, 2535 : 250) ถ้าหากว่าระบบทรัพยากรมนุษย์ยังมีประสิทธิภาพและมีผลผลิตมากขึ้นเท่าไร ระบบธุรกิจก็ยิ่งได้รับผลดีมากขึ้นเท่านั้น จึงเป็นเหตุผลที่ว่า ทำไมการปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ที่ทุกคนต้องสนใจเป็นพิเศษ (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2533 : 16)

การค้าและอุตสาหกรรมในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ได้เจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว การติดต่อค้าขายเป็นไปอย่างกว้างขวาง ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การค้าขายตัวอย่างรวดเร็ว คือการมีสถาบันการเงินที่คอยอำนวยความสะดวกในเรื่องการเงิน และการแลกเปลี่ยนเงินตรา ระหว่างประเทศ สถาบันการเงินนับว่ามีความสำคัญ คือ ธนาคาร (จรินทร์ เทศวานิช, 2535 : 106)

ธนาคารพาณิชย์จัดเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทและความสำคัญมากที่สุดของประเทศ เนื่องจากธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งระดมเงินออมและแหล่งให้กู้ยืมที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ อีกทั้งมีบทบาทต่อการกำหนดระบบการเงิน การเพิ่มหรือลดปริมาณเงิน และเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐในการกำหนดนโยบายการเงิน เพื่อให้ระบบเศรษฐกิจอยู่ในระดับที่เหมาะสม มีเสถียรภาพ (จรินทร์ เทศวานิช, 2525 : 275-276) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐ ซึ่งทำประโยชน์ได้จากการดำเนินงาน

ของธนาคารจะเป็นรายได้ของประเทศที่มีความสำคัญยิ่งในการพัฒนาประเทศ เมื่อระบบเศรษฐกิจของประเทศมั่นคงขึ้น ทำให้ประเทศชาติมีเงินทุนในการทำนุบำรุงพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านการศึกษา สาธารณูปโภคและการป้องกันประเทศ ส่งผลให้ฐานะของประชาชนในประเทศดีขึ้น (ณรงศ์ ธนาวิภาส และคณะ, 2537 : 205) จึงกล่าวได้ว่า ธนาคารพาณิชย์มีความรับผิดชอบต่อประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าหน่วยผลิตประเภทอื่น (สุรักษ์ บุญนาค และ วณิ ฉ่อยเกียรติกุล, 2538 : 135) ดังนั้น พนักงานธนาคารจึงเป็นบุคคลอีกอาชีพหนึ่งที่ทำงานในธุรกิจ ทางด้านการธนาคารและการเงิน ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก การบริหารและการจัดองค์การเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลในองค์กร จึงเป็นภารกิจที่สำคัญใน อันที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้นได้ (ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์, 2526 : 3)

ในการคัดเลือกผู้บริหารหรือหัวหน้างานแต่ละระดับของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีคัดเลือกจากบุคคลภายในเท่านั้น โดยผู้จัดการแต่ละสาขาจะเป็นผู้ทำการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมซึ่งจะพิจารณาจากอายุ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในการทำงานและวุฒิทางการศึกษา จากนั้นจึงเสนอชื่อพนักงานที่ผ่านการคัดเลือกไปยังสำนักงานใหญ่ เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมและปรับเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งผู้บริหารหัวหน้างานที่ได้รับการแต่งตั้งโดยวิธีนี้ บางคนแม้จะมีความรู้ความสามารถหรือมีประสบการณ์ในการทำงานที่เหมาะสม แต่ขาดภาวะความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากจะไม่สามารถบริหารงานธนาคารให้มีประสิทธิภาพแล้ว ยังเป็นต้นเหตุสำคัญ ที่ทำให้เกิดปัญหาและความขัดแย้งต่าง ๆ มากมาย รวมทั้งขวัญ ในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นเรื่องสำคัญในการบริหาร งานบุคคล ของวงราชการธุรกิจ เนื่องจากผู้มีขวัญดีจะสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับหน่วยงาน ขวัญทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำให้คนมีวินัย มีความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ มีความเชื่อมั่นในองค์กรของตนเอง ทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2535 : 159)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า ภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต-ภาคใต้ 6 อยู่ในระดับใด มีด้านใดบ้างที่ควรได้รับการปรับปรุง และต้องการศึกษาว่าตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์ และเป็นตัวพยากรณ์ภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต-ภาคใต้ 6

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการประกอบการพิจารณาคัดเลือกพนักงาน เพื่อดำรงตำแหน่งผู้บริหารหรือหัวหน้างานของธนาคาร และเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานของธนาคาร ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อันนำมาซึ่งความสำเร็จและความเจริญก้าวหน้าในการ

ดำเนินการกิจการของธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินของรัฐ ที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเมื่อระบบเศรษฐกิจของประเทศมั่นคง ทำให้การดำเนินงานพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้านเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และสามารถช่วยตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของศึกษาศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน ในด้านเศรษฐศาสตร์ที่หมายถึงการพัฒนากำลังคน ไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจ ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม (ค้วน ชาวหนู, 2536 : 1) อีกทั้งเป็นแนวทางแก่ผู้สนใจในเรื่องนี้ ได้ศึกษาค้นคว้าต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6 ทั้ง 8 ด้าน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงานกับภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6
3. เพื่อหาสมการพยากรณ์ภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6 จากตัวแปรอิสระต่อไปนี้ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน

สมมติฐาน

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6 ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการตั้งสมมุติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ระดับภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต-ภาคใต้ 6 อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 8 ด้าน คือ

1.1 ด้านความคิดสร้างสรรค์

- 1.2 ด้านความมั่นใจในตนเอง
 - 1.3 ด้านความรับผิดชอบ
 - 1.4 ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์
 - 1.5 ด้านความยุติธรรม
 - 1.6 ด้านความมีวินัยในตนเอง
 - 1.7 ด้านความรอบคอบ
 - 1.8 ด้านความใจกว้าง
2. ตัวแปรอิสระต่อไปนี้ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับภาวะความเป็นผู้นำของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6
3. ตัวแปรอิสระต่อไปนี้ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน สามารถพยากรณ์ภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6

ความสำคัญและประโยชน์

การวิจัยในครั้งนี้ มีความสำคัญและประโยชน์ ซึ่งสามารถแยกกล่าวได้ 2 ด้าน

1. ด้านความรู้

- 1.1 ทำให้ทราบระดับภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6
- 1.2 ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6
- 1.3 ทำให้ทราบตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์ภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6

2. ด้านการประยุกต์ใช้

- 2.1 เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาคัดเลือกผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับต่าง ๆ ในหน่วยงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2.2 เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาภาพรวมของภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2.4 เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้สนใจจะศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับภาวะความเป็นผู้นำในโอกาสต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขต ดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6 ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะด้านต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านความคิดสร้างสรรค์
- 1.2 ด้านความมั่นใจในตนเอง
- 1.3 ด้านความรับผิดชอบ
- 1.4 ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์
- 1.5 ด้านความยุติธรรม
- 1.6 ด้านความมีวินัยในตนเอง
- 1.7 ด้านความรอบคอบ
- 1.8 ด้านความใจกว้าง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6 รวม 13 สาขา จำนวน 281 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6 จำนวน 194 คน คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรยามานะ (Yamane, 1973 : 1088, อ้างถึงใน บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2531 : 8-9)

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งเป็น

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

3.1.1 เพศ จำแนกเป็น 2 ประเภท คือ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อายุ จำแนกตามข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถาม

3.1.3 สถานภาพสมรส จำแนกเป็น 2 ระดับ คือ

3.1.3.1 โสด

3.1.3.2 ผ่านการสมรสแล้ว

3.1.4 ระดับการศึกษา จำแนกเป็น 2 ระดับ คือ

3.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.4.2 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

3.1.5 รายได้ จำแนกตามข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถาม

3.1.6 ตำแหน่งหน้าที่ จำแนกเป็น 2 ระดับ คือ

3.1.6.1 พนักงานปฏิบัติการ

3.1.6.2 พนักงานบริหาร

3.1.7 ประสบการณ์การทำงาน จำแนกตามจำนวนปีที่ปฏิบัติงานในหน้าที่

ข้อ 3.1.6

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ภาวะความเป็นผู้นำของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6 ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.2.1 ด้านความคิดสร้างสรรค์

3.2.2 ด้านความมั่นใจในตนเอง

3.2.3 ด้านความรับผิดชอบ

3.2.4 ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์

3.2.5 ด้านความยุติธรรม

3.2.6 ด้านความมีวินัยในตนเอง

3.2.7 ด้านความรอบคอบ

3.2.8 ด้านความใจกว้าง

ข้อตกลงเบื้องต้น

คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6 เป็นคำตอบที่เชื่อถือได้ และตรงกับสภาพความเป็นจริง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ภาวะความเป็นผู้นำ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลที่มีความสามารถในการนำ และดำเนินกิจกรรมของกลุ่มโดยอาศัยความสัมพันธ์ที่มีอยู่ เพื่อจูงใจ หรือชักนำให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมมือกันปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและเต็มความสามารถ เพื่อบรรลุเป้าหมาย ขององค์การที่วางไว้ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 8 ด้าน คือ

1.1 **ความคิดสร้างสรรค์** หมายถึง ลักษณะที่บุคคลแสดงออกโดยใช้ความคิดและทฤษฎี ใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ เพิ่มพูนความสามารถที่จะพัฒนา ทักษะในการแสดงออกที่ชัดเจนและสนใจในความคิดหรือผลงานของผู้อื่น

1.2 **ความมั่นใจในตนเอง** หมายถึง ลักษณะที่บุคคลจะกระทำการใด ๆ ได้อย่างองอาจ ซึ่ง ถ้าจะตั้งใจจะกระทำการสิ่งใดแล้วจะไม่มีอาการลังเลหรือหวั่นวิตกในความสามารถของตนเอง หรือไม่มีการหวั่นไหวกลัวว่า จะถูกติเตียนแม้จะมีอุปสรรคมาขัดขวางก็ไม่ยอมเลิกล้ม

1.3 **ความรับผิดชอบ** หมายถึง ลักษณะที่บุคคลแสดงออกโดยการปฏิบัติหน้าที่ที่กระทำโดย ไม่ทอดทิ้ง มีความเพียรพยายาม โดยใช้ความรู้และความสามารถอย่างเต็มที่ มีความสามารถที่จะ ปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด และยอมรับความผิดหรือความชอบจากผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตน

1.4 **ความมีมนุษยสัมพันธ์** หมายถึง ลักษณะที่บุคคลแสดงออกมาโดยการสนใจปัญหา และความต้องการของผู้อื่น มีความผูกพัน สนใจยินดี และยิ้มแย้มแจ่มใส

1.5 **ความยุติธรรม** หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกในลักษณะเสมอภาค ไม่ลำเอียง เป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์ในตนเองมีเหตุผลในความคิดและการกระทำ

1.6 **ความมีวินัยในตนเอง** หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ใช้ความสามารถในการควบคุม พฤติกรรมหรืออารมณ์ของตนเองให้เป็นไปตามที่ตนคาดหวังไว้ตามระเบียบของสถาบัน แม้จะมีสิ่งรบกวนจากภายนอก เช่น บุคคลอื่น หรือสิ่งรบกวนภายในตนเอง

1.7 **ความรอบคอบ** หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่แสดงออกมาในลักษณะ

ของการทำงานที่มีแบบแผน การแสดงออกตามความคิดที่กล้ากระองแล้ว การตรวจตราสภาพความพร้อม การรวบรวมรายละเอียดข้อมูลก่อนการตัดสินใจ มีการทำงานอย่างรัดกุม ประณีตและเป็นระเบียบ

1.8 ความใจกว้าง หมายถึง ลักษณะนิสัยอย่างหนึ่งที่บุคคลแสดงออกมาโดยพร้อมที่จะยอมรับความคิดใหม่ ๆ หรือแนวทางในการแก้ปัญหาอื่นๆ การให้อภัยในความผิดพลาดที่ไม่ได้เป็นไปโดยเจตนาของผู้อื่น การยอมรับความเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่าง ๆ

2. พนักงานธนาคาร หมายถึง บุคคลที่ทำงานอยู่ในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6 ซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการและพนักงานระดับบริหาร

3. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานที่ทำงานในตำแหน่งที่เป็นงานเสมียนทั่วไป ได้แก่ พนักงานบริการ พนักงานพิมพ์ดีด พนักงานขับรถ พนักงานส่งหนังสือ พนักงานรักษาการณ์ พนักงานเทเลทรี พนักงานสารบรรณ พนักงานต่างประเทศ พนักงานการเงิน พนักงานคลังสินค้า เป็นต้น

4. พนักงานระดับบริหาร หมายถึง พนักงานที่ทำงานในตำแหน่งที่เป็นงานบริหาร ได้แก่ พนักงานบัญชี พนักงานสินเชื่อ พนักงานส่งเสริมธุรกิจ พนักงานเทลเลอร์ พนักงานออเธอร์ไรส์เทลเลอร์ ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก และหัวหน้าแผนกหรือเทียบเท่ารองผู้จัดการสาขา และผู้จัดการสาขา เป็นต้น

5. สังกัดสำนักงานสาขาเขต - ภาคใต้ 6 หมายถึง สำนักงานสาขาเขตที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านเป็นตัวแทนสำนักงานใหญ่ ในการดูแลประสานงานระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขา ตามที่ได้รับมอบหมาย ในด้าน การบริหาร การตลาด การอำนวยความสะดวก ประเมินราคา หลักทรัพย์ การติดตามการปฏิบัติงานและให้การสนับสนุนแก่สาขาในด้านต่าง ๆ และมีสาขาในความรับผิดชอบ 13 สาขา คือ ปัตตานี เจริญประดิษฐ์ ยะรัง ยะลา สิโรต ยะหา รามัน บันนังสตา เบตง นราธิวาส ตันหยงมัส ตากใบ และลูโหวงไกลก