

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การเตรียมตัวของพนักงานธนาคารในการเผชิญสภาวะวิกฤตทางการเงินและการธนาคาร พ.ศ. 2551” ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยต่าง ๆ มาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด
 - 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการความพร้อม
 - 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัว
2. ประวัติธนาคารทหารไทย และโครงสร้างองค์กรธนาคารทหารไทย
3. ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับความเครียด

ความเครียด (Stress) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Strictus” หรือ “Strict” แปลว่า แรงกดดันที่มีต่อร่างกายและมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดความผิดปกติของร่างกาย Webster, Noah (1957, p. 1801)

คีร์มาส อเต็นต้า (2542, น. 7) อธิบายเพิ่มเติมว่าศัพท์ดังกล่าวเป็นคำที่ถูกใช้ในคริสต์ศตวรรษที่ 17 เพื่อพรรณนาถึงความยากลำบาก หรือความทุกข์ ต่อมาในคริสต์ศตวรรษที่ 18 ความเครียด หมายถึง แรง ความกดดัน ความตึง หรือความพยายามอย่างสูงของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความเครียดไว้หลายท่าน ดังนี้

สมิต อาชวณิชกุล (2541, น. 1) อธิบายว่า ความเครียด คือ สภาวะที่ซับซ้อนของร่างกายและจิตใจอันเกิดจากสภาวะแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่บีบบังคับให้ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไป

กรมสุขภาพจิต (2541, น. 9) ให้ความหมายของความเครียดว่า คือ ภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ หรือถูกบีบคั้น กดดันจิตใจจนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธ หรือเสียใจ

สุดสบาย จุลกัทัพพะ (2548) อธิบายว่า ความเครียด คือ การหดตัวของกล้ามเนื้อส่วนใดส่วนหนึ่ง หรือหลายส่วนของร่างกาย ซึ่งทุกคนจำเป็นต้องมีอยู่เสมอในการดำรงชีวิต เช่น การทรงตัว เคลื่อนไหวทั่ว ๆ ไป ทุกครั้งที่เราคิดหรือมีอารมณ์บางอย่างเกิดขึ้นจะต้องมีการหดตัว เคลื่อนไหวของกล้ามเนื้อแห่งใดแห่งหนึ่งในร่างกายเกิดขึ้นควบคู่เสมอ ความเครียดเกิดจากสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดการปรับตัว และถ้าไม่สามารถปรับตัวได้จะทำให้เกิดความเครียด

ศรีเรือน แก้วกังวาล (อ้างถึงใน รัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544, น. 9) ให้ความหมายของความเครียดว่าเป็นสภาวะอารมณ์ประเภทหนึ่ง โดยเป็นปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งภายนอกและภายใน การตอบสนองต่อภาวะที่ทำให้เกิดความเครียดเป็นเรื่อง “เฉพาะตัว” ความเครียดจะมีผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคลทั้งทางบวกและทางลบ กล่าวคือ บุคคลที่มีความเครียดในระดับสูงจะมีผลทำให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บทั้งทางร่างกายและจิตใจหลายประการ ตั้งแต่เบาจนถึงหนัก อย่างไรก็ตามความเครียดในระดับต่ำจะมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น มีความกระตือรือร้น มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักปรับตัว เป็นต้น

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544, น. 9) สรุปว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งจากภายนอกและภายในร่างกาย การเกิดความเครียดจึงเป็นสภาวะการปรับสภาพของร่างกายและจิตใจ เมื่อบุคคลมีความเครียดจะปรากฏอาการทางร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ มือสั่น อาหารไม่ย่อย และอาการทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด ฉุนเฉียว เป็นต้น

พัชญา มาสินทพันธุ์ (2549, น. 8) สรุปว่า ความเครียด หมายถึง ภาวะทางร่างกายและจิตใจที่มีความรู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ กดดันหรือถูกบีบบังคับ ทำให้เกิดผลกระทบทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น นอนไม่หลับ ซึมเศร้า วิตกกังวล เป็นต้น

สุรีย์ กาญจนวงศ์ และ จริยาวัตร คมพยัคฆ์ (2545, น. 7) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดว่า เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานจากความสัมพันธ์ระหว่างกายกับจิต (mind and body relationship) ที่เชื่อกันว่าความรักหรืออารมณ์มีผลต่อสุขภาพหรือความเจ็บป่วยทางกายได้

สาเหตุของความเครียด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (อ้างถึงใน นฤมล เรืองรุ่งขจรเดช, 2550, น. 30) อธิบายสาเหตุของความเครียดว่าเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อม (Environmental Factors)
2. ปัจจัยทางด้านองค์การ (Organizational Factors) เช่น โครงสร้างองค์กร ภาวะผู้นำในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับ วงจรชีวิตขององค์กร ปริมาณงาน

3. ปัจจัยของแต่ละบุคคล (Individual Factors)

สมิต อาชนวนิจกุล (2541, น. 2) กล่าวว่า ในทางจิตวิทยาได้แยกสาเหตุของความเครียดไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. เกิดจากความกดดัน หมายถึงถึงความกดดันจากบุคคล สภาพแวดล้อมรอบตัว
2. เกิดจากความวิตกกังวล ได้แก่ คนที่ชอบคิด กังวลกับสิ่งที่เกิดขึ้นในอดีต อนาคต จะรู้สึกผิดปกติ ซึมเศร้า

3. เกิดจากความคับข้องใจ เนื่องจากการถูกขัดขวาง ไม่ให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เกิดจากความขัดแย้ง

4. เกิดจากความผิดปกติทางด้านร่างกายของตน เช่น พิการทางด้านร่างกาย หรือ จิตใจ

ประเภทของความเครียด

สมิต อาชนวนิจกุล (2541, น. 3) ได้แบ่งประเภทความเครียดออกเป็น

1. ความเครียดระยะสั้น เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยเฉียบพลัน
2. ความเครียดระยะยาวเป็นความเครียดที่เรื้อรัง ใช้ระยะเวลานาน

เบนจามิน มิลเลอร์ และ แคลร์ บี คีน (Benjamin F. Miller and Claire B. Keane, อ้างถึงใน เกียรติศักดิ์ สุขสาคร, 2547, น. 16) ได้แบ่งประเภทความเครียดตามแหล่งที่เกิดเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความเครียดทางร่างกาย (Physical Stress) หมายถึง เหตุการณ์ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสภาพร่างกาย ตามระยะเวลาที่เกิด คือ

- 1.1 ความเครียดอย่างเฉียบพลัน (Emergency Stress) เกิดขึ้นเมื่อร่างกายถูกคุกคามทันทีทันใด เช่น อุบัติเหตุ หรือเหตุการณ์ที่น่ากลัว

1.2 ความเครียดชนิดต่อเนื่อง (Continuing Stress) เกิดขึ้นเมื่อร่างกายถูกคุกคามอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความคับข้องใจอย่างต่อเนื่อง เช่น การเจ็บป่วยเรื้อรัง การเปลี่ยนแปลงตามวัยหนุ่มสาว

2. ความเครียดทางด้านจิตใจ (Psychological Stress) หมายถึง สภาวะการณ์ที่เป็นผลกระทบให้เกิดความคับข้องใจ ความขัดแย้งในจิตใจ เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นทันทีทันใดเมื่อคิดว่าจะเกิดอันตราย ดังนั้นความเครียดทางด้านจิตใจ หมายถึง กระบวนการทั้งหมดไม่ว่าจะมีสาเหตุจากสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือภายในร่างกาย ที่เป็นเหตุให้บุคคลต้องใช้พลังจิตในการแก้ปัญหาที่ก่อนระบบอื่น ๆ ของร่างกายจะลงมือทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียด

เกียรตีสักดิ์ สุขสาคร (2547, น. 17) กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล แม้ว่าจะมีสาเหตุเหมือนกัน แต่ปฏิกิริยาการตอบสนองต่อความเครียดของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางด้านจิตใจ อารมณ์สังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมในขณะนั้น การยอมรับและความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล รวมถึงระดับความรุนแรงของความเครียด ซึ่งสามารถกล่าวโดยสรุปว่าปัจจัยที่มีผลต่อระดับความเครียดมีดังนี้

1. ความรุนแรงหรือระดับความกดดันของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
2. บุคลิกภาพของแต่ละคน
3. ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหา และความสามารถในการแก้ไขปัญหา
4. การประเมินความสำคัญของปัญหา
5. ความช่วยเหลือจากภายนอก

ระดับของความเครียด

เออวิง แอล เจนิส (Iwing L. Janis, 1984, p. 217, อ้างถึงใน เกียรตีสักดิ์ สุขสาคร, 2547, น. 17) แบ่งความเครียดออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นและสิ้นสุดลงในระยะเวลาอันสั้น เป็นภาวะที่พบได้ทั่วไปในชีวิตประจำวัน ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน

2. ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดที่มีระดับรุนแรงกว่าระดับแรก เป็นอยู่หลายชั่วโมงหรือเป็นวัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ จิตใจ และการดำเนินชีวิต หากปล่อยให้ความเครียดดำเนินต่อไปจะส่งผลต่อการดำเนินชีวิตในทุก ๆ ด้าน

3. ความเครียดระดับสูง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับที่รุนแรงมาก มีการแสดงอาการอยู่นานเป็นสัปดาห์ เดือน หรือปี ความเครียดระดับนี้ส่งผลให้ร่างกายและจิตใจเปลี่ยนแปลงไปจนเห็นได้ชัด จำเป็นต้องได้รับการรักษาหรือการช่วยเหลือจากบุคลากรทางการแพทย์

ผลกระทบของความเครียดต่อมนุษย์

1. ความเครียดในระดับต่ำ จะช่วยเพิ่มความสามารถในการทำงาน และสร้างความสุขทางใจ

2. ความเครียดในระดับปานกลาง อาจมีผลกระทบต่อพฤติกรรม และนำไปสู่อาการย้ำคิดย้ำทำ

3. ความเครียดในระดับรุนแรง อาจทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าว ซึมเศร้า ไม่สามารถควบคุมตนเองได้

4. ความเครียดในระยะยาวอาจทำให้เกิดโรคทางกายได้หลายโรค

ดังที่ได้กล่าวข้างต้นแล้วว่าความเครียดในระดับต่ำเป็นสิ่งที่ดี แต่หากมีความเครียดเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและจิตของมนุษย์ ดังนั้นมนุษย์จึงต้องหาทางจัดการกับความเครียดให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม หนึ่งในวิธีการจัดการกับความเครียดที่จะขอกล่าวถึงในที่นี้ คือ หลักคำสอนของพระพุทธศาสนาเรื่องอริยสัจ 4 หรือ หนทางแห่งการดับทุกข์อันได้แก่

1. ทุกข์ หมายถึง การเกิด แก่ เจ็บ ตาย การประจวบกับสิ่งที่ไม่เป็นที่รัก

2. สมุทัย หมายถึง เหตุแห่งทุกข์

3. นิโรธ หมายถึง ความดับทุกข์ ผลของการดับกิเลส

4. มรรค หมายถึง หนทางนำไปสู่ความดับทุกข์

นั่นคือการนี้กรู้ว่าทุกข์หมายถึงสิ่งใด มีสาเหตุมาจากอะไร จากนั้นก็คิดหาหนทางแก้ไขต่อไป แต่เมื่อใดก็ตามที่ไม่สามารถหาหนทางแก้ไขเหตุแห่งทุกข์ได้ พุทธศาสนาได้สอนให้มนุษย์รู้จักปล่อยวาง ซึ่งถือเป็นหนึ่งในหลักธรรมที่สำคัญสำหรับการดำรงชีวิต หรือที่รู้จักกันทั่วไปในนาม พรหมวิหาร 4 ประกอบด้วย

1. เมตตา หมายถึง ความรัก ความปรารถนาดี

2. กรุณา หมายถึง ความสงสาร การช่วยเหลือผู้อื่นให้พ้นทุกข์

3. มุทิตา หมายถึง ความเบิกบาน ยินดีเมื่อเห็นผู้อื่นอยู่ดีมีสุข

4. อุเบกขา หมายถึง ความมีใจเป็นกลาง มองตามความเป็นจริงโดยวางจิตไว้เรียบ

เสมอ

หากปฏิบัติตามหลักคำสอนข้างต้นได้ จะช่วยให้มนุษย์จัดการความเครียดให้อยู่ใน
ภาวะที่เหมาะสมและไม่เป็นอุปสรรคต่อร่างกายและจิตใจ

จากรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความเครียด คือ ภาวะความกดดัน หรือ
บีบคั้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ที่ก่อให้เกิดปฏิกิริยากับร่างกายและจิตใจ โดยมีสาเหตุจากตัว
บุคคลเอง หรือปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ภาวะและระดับของความเครียดของแต่ละบุคคลจะไม่เท่ากัน
ขึ้นอยู่กับการปรับตัวของบุคคลนั้น ๆ และจะแสดงปฏิกิริยาการตอบสนองออกมาในรูปแบบต่าง ๆ
กัน หากสามารถปรับตัวได้ดี ความเครียดก็จะส่งผลในด้านบวกต่อบุคคล เช่น ความกระตือรือร้น
เป็นต้น แต่หากไม่สามารถปรับตัวได้ ความเครียดก็จะส่งผลในด้านลบต่อทั้งร่างกายและจิตใจ เช่น
ปวดท้อง ปวดศีรษะ หงุดหงิด โมโหง่าย เป็นต้น ทั้งนี้สภาวะความเครียดอาจเกิดขึ้นเพียงชั่วคราว
หรืออาจคงอยู่เป็นเวลานานขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสภาวะความกดดัน หรือความบีบคั้นที่
บุคคลนั้น ๆ ได้รับ

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม

นันทนา รัตนากร (2536, อ้างถึงใน ประชา กุณาสีทธิ, 2550, น. 17) ให้ความหมาย
ของความพร้อมว่าเป็นสภาพที่ต้องมีการเตรียมการในการปฏิบัติกิจกรรม

ปภาวดี ประจักษ์ศุภนิติ (2548, อ้างถึงใน ประชา กุณาสีทธิ, 2550, น. 18) ได้ให้
ความหมายของการเตรียมความพร้อมเพื่อการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้
บุคคลากรมีความเต็มใจและยินยอมทุ่มเทพลังกายและพลังใจเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่กำหนด
รวมทั้งมีความพร้อมที่จะรับความเครียดและความยุ่งยากที่จะตามมาในช่วงของการเปลี่ยนแปลง

ประชา กุณาสีทธิ (2550, น. 22) ได้สรุปความหมายของความพร้อม หมายถึง การ
ดำเนินกิจกรรมบางสิ่งบางอย่างที่ได้ถูกเตรียมพร้อมเพื่อให้เกิดความมั่นใจ และตั้งใจในการที่จะ
ปฏิบัติกิจกรรมนั้น ๆ ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนคุณสมบัติหรือ
สภาวะของบุคคลที่พร้อมจะทำงานหรือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมีแนวโน้มจะ
ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

รัชนิกร พันธุ์วิชาติ (2544, น. 18) สรุปว่าความพร้อมเป็นสภาพที่บุคคลพร้อม หรือ
เต็มใจที่จะปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อัญชลี สว่างวงศ์ (2550, น. 21) สรุปว่าความพร้อม คือ สภาวะของบุคคลที่จะ
กระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมีแนวทางที่จะประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าได้มี

การเตรียมตัวไว้ก่อนสำหรับกิจกรรมนั้นอย่างผู้มีร่างกายและจิตใจเข้มแข็ง มีแรงจูงใจหรือพอใจ มีประสบการณ์และได้รับการอบรมแล้ว

องค์ประกอบของความพร้อม

พรรณี ช. เจนจิต (2536, อ้างถึงใน อัญชลี สว่างวงศ์, 2550, น. 19) กล่าวถึงองค์ประกอบของความพร้อมไว้ 3 ประการ คือ

1. วุฒิภาวะ
2. การได้รับการอบรมและเตรียมตัว
3. ความสนใจหรือแรงจูงใจ

Downing and Thackrey (1971, อ้างถึงใน รัชนิกร พันธุ์ชิต, 2544, น. 18) ได้แบ่งองค์ประกอบความพร้อมไว้ 4 กลุ่ม คือ

1. องค์ประกอบทางกาย ได้แก่ การบรรลุนิติภาวะด้านร่างกายทั่วไป
2. องค์ประกอบทางสติปัญญา ได้แก่ ความพร้อมด้านความสามารถในการรับรู้ความสามารถในการคิดอย่างมีเหตุผล
3. องค์ประกอบด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ประสบการณ์ด้านสังคม สภาพแวดล้อมรอบตัว
4. องค์ประกอบด้านอารมณ์ แรงจูงใจ และบุคลิกภาพ ได้แก่ ความมั่นคงทางอารมณ์ และความต้องการที่จะเรียนรู้

3. แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัว

มีผู้ให้ความหมายของการปรับตัวไว้ดังนี้

โสภา ชูพิกุลชัน (2528, อ้างถึงใน อัญชลี สว่างวงศ์, 2550, น. 27) ให้ความหมายการปรับตัว หมายถึง ความสามารถในการเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความเป็นจริงที่เป็นอยู่ นอกจากนี้จะต้องอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขภายใต้กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม สมาคมต่าง ๆ ที่เข้าไปเกี่ยวข้องด้วย

กันยา สุวรรณแสง (2533, อ้างถึงใน อัญชลี สว่างวงศ์, 2550, น. 27) กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง การปรับภายในให้อยู่ในสังคมได้ในสภาวะแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างมีความสุข

อัญชลี สว่างวงศ์ (2550, น. 27) สรุปว่า การปรับตัว หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขภายใต้กฎเกณฑ์ของสังคมในสภาวะแวดล้อม

และสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งบุคคลนั้นจะต้องมีสัมพันธกับบุคคลอื่นและเผชิญต่อปัญหาต่าง ๆ รอบตัว โดยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของกายใจให้เข้ากับสภาพแวดล้อม สังคม บุคคลได้

อักษร ดำรงสุกิจ (2547, น. 12) ได้ให้คำจำกัดความของการปรับตัวว่าหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความเป็นจริง และสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งการปรับตัวนี้มีหลายด้าน เช่น การปรับตัวด้านเศรษฐกิจ อาชีพ อารมณ์ และสังคม

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายคำว่า เตรียม หมายถึง จัดแจงไว้ให้เรียบร้อย จัดหรือทำให้ล่องหน้า

คำว่า เตรียมตัว ในพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง จัดแจงไว้ให้พร้อมเพื่อรับเหตุการณ์ข้างหน้า ทำตัวให้พร้อม

จากคำจำกัดความข้างต้น อาจสรุปได้ว่า “การเตรียมตัว” หมายถึง สภาวะการณ์ที่บุคคลดำเนินกิจกรรมในด้านต่าง ๆ ล่วงหน้า เช่น ด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และจิตใจ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเพื่อให้สามารถปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ หรือสามารถเผชิญเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุขในทุก ๆ ด้าน ภายใต้กฎเกณฑ์ สังคม และสภาพแวดล้อมรอบตัวบุคคลนั้น ๆ ได้

สำหรับการศึกษาคำนี้ การเตรียมตัวของพนักงานธนาคาร หมายถึง การที่พนักงานได้วางแผนทาง หรือเตรียมตัวเพื่อดำเนินกิจกรรมในด้านร่างกาย สติปัญญา อารมณ์และจิตใจ เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นการล่วงหน้า เพื่อให้สามารถเผชิญกับวิกฤตทางการเงินและการธนาคารที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เช่น การลดเงินเดือน การหยุดงานชั่วคราว รวมถึงการเลิกจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความสุข

จากการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสรุปได้ว่าองค์ประกอบของการเตรียมตัวที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษาประกอบด้วย

1. การเตรียมตัวด้านร่างกาย ได้แก่ ความพร้อมของร่างกาย สุขภาพอนามัย การออกกำลังกาย การพักผ่อน เป็นต้น
2. การเตรียมตัวด้านสติปัญญา ได้แก่ การรับรู้และวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีเหตุผล การศึกษาต่อ การฝึกอาชีพหรือทักษะเพิ่มเติม เป็นต้น
3. การเตรียมตัวด้านอารมณ์ และจิตใจ ได้แก่ การสร้างความเข้มแข็งด้านจิตใจและอารมณ์ ความเครียด แรงจูงใจ เป็นต้น

4. การเตรียมตัวด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ การออมเงิน การวางแผนและการควบคุมค่าใช้จ่าย การหางานทำ การหาอาชีพเสริม เป็นต้น

5. การเตรียมตัวด้านสังคมและสภาพแวดล้อม เช่น การสนับสนุนจากครอบครัวและคนรอบข้าง การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การสร้างความคุ้นเคยกับสภาพแวดล้อมที่จะเปลี่ยนแปลงไป การถกเถียงแลกเปลี่ยนปัญหา

ประวัติธนาคารทหารไทยและโครงสร้างองค์กร ธนาคารทหารไทย

1. ประวัติธนาคารทหารไทย

ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งโดย จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม พ.ศ. 2499 มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 10 ล้านบาท แม้ว่าจะจัดตั้งเป็นธนาคารพาณิชย์ แต่มีการตั้งขอบเขตต่าง ๆ ดังนี้

1. ผู้ถือหุ้น : ต้องเป็นทหารเท่านั้น บุคคลทั่วไปถือหุ้นไม่ได้
2. ลูกค้า : มุ่งรับฝากจากทหารและครอบครัวทหารเป็นส่วนใหญ่
3. วัตถุประสงค์ : เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการทางการเงินแก่หน่วยงานทหาร และเพิ่มสวัสดิการการเงินแก่ข้าราชการทหาร

หลังการเกิดภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540 อันเป็นผลมาจากความอ่อนแอของระบบสถาบันการเงิน การบริหารจัดการที่ขาดความโปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ สถาบันการเงินมีหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ในปริมาณที่สูง ต่อมาเพื่อเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับระบบสถาบันการเงินของไทย โดยมุ่งเน้นให้ธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินมีการควบคุมกิจการเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน และเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังได้เสนอคณะรัฐมนตรีให้พิจารณาอนุมัติการควบรวมสถาบันการเงิน 3 แห่ง ได้แก่ ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารทีบีไอเอสไทยท努 จำกัด (มหาชน) และบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2547 ส่งผลให้ธนาคารทหารไทย มีทรัพย์สินเพิ่มขึ้นเกือบ 700,000 ล้านบาท ติดอันดับธนาคารขนาดใหญ่ลำดับที่ 5 ของประเทศไทย

ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2550 ธนาคาร ING จากประเทศเนเธอร์แลนด์ได้เข้ามาถือหุ้นธนาคารทหารไทยจำนวน 25.2% และกลายเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่อันดับ 2 รองจากกระทรวงการคลัง

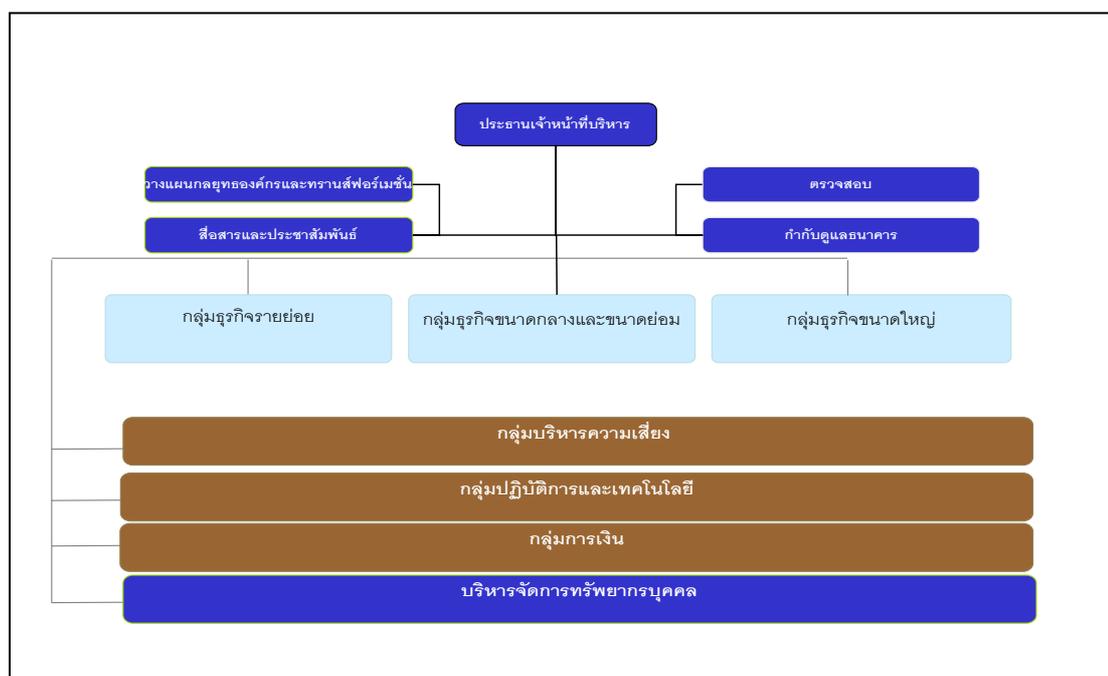
ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่อันดับ 1 ของธนาคาร ซึ่งส่งผลต่อการบริหารงาน และทิศทางในการดำเนินธุรกิจต่อไป

2. โครงสร้างองค์กรธนาคารทหารไทย

โครงสร้างองค์กรของธนาคารทหารไทยนั้นมีลักษณะคล้ายกับโครงสร้างของธนาคารกรุงเทพ เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีพนักงานจำนวนมาก ลักษณะโครงสร้างเป็นแบบ Multi-Division Organization มีการแบ่งหน้าที่และการบริหารงานตามหน้าที่การทำงาน มีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ และสายการบังคับบัญชาไว้อย่างชัดเจน เนื่องจากเป็นองค์กรที่ต้องมีการควบคุมการดำเนินงานอย่างเข้มงวด แต่ภายในหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมตามภูมิศาสตร์เป็นหลัก เปลี่ยนเป็นการมุ่งเน้นลูกค้าและผลิตภัณฑ์ เพื่อให้องค์กรและผลิตภัณฑ์สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ายิ่งขึ้น

ภาพที่ 2.1

โครงสร้างองค์กรธนาคารทหารไทย



ที่มา: โครงสร้างองค์กร. โดย ธนาคารทหารไทย, (ธันวาคม 2551), สืบค้นเมื่อวันที่

26 ธันวาคม 2551, จาก <http://www.tmbbank.com>

ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง

รัชนิกร พันธุ์วิชาติ (2544, บทสรุป, น. 144–150) ศึกษาเรื่อง ศึกษาการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพของพนักงานรัฐวิสาหกิจภายหลังการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพภายหลังการแปรรูปประกอบด้วยการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพ และการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพรองอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานกับการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพภายหลังการแปรรูปมีความสัมพันธ์เชิงบวก เมื่อพนักงานมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมาก พนักงานก็จะมีการเตรียมความพร้อมด้านอาชีพมาก นอกจากนี้พบว่าพนักงานมีการเตรียมความพร้อมด้านการอบรมทรัพย์สินในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับ การเตรียมความพร้อมด้านอื่น ๆ อีกทั้งพนักงานเกือบทั้งหมดไม่มีการทำอาชีพรอง จึงเสนอแนะให้องค์กรให้ความสำคัญในการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรกับพนักงาน รวมทั้งสร้างแรงจูงใจในการเพิ่มรายได้และความสามารถในการอบรมทรัพย์สินของพนักงาน โดยการขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอาชีพและอบรมทรัพย์สินมาร่วมดำเนินการเพื่อรองรับสภาวะการณ์ที่เกิดจากผลกระทบจากการแปรรูปและวิกฤตเศรษฐกิจ ในส่วนของพนักงานก็ควรให้ความสำคัญในการรับข้อมูลข่าวสาร พัฒนาความรู้และประสบการณ์เพื่อสร้างงาน สร้างทางเลือกในอาชีพ และเพิ่มโอกาสทางรายได้ให้กับตนเอง

อักษร ดำรงสุกิจ (2547, บทสรุป, น. 126–157) ศึกษาเรื่อง การปรับตัวของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในสภาวะเศรษฐกิจชะลอตัว : กรณีศึกษากลุ่มมินิแบร์ (ประเทศไทย) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการปรับตัวด้านเศรษฐกิจ ด้านอาชีพ และด้านสังคมในระดับมาก โดยสามารถปรับตัวด้านอาชีพได้ดีที่สุด รองลงมาคือด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคมตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของพนักงานในสถานประกอบการ คือ อายุ สถานภาพสมรส มีผลต่อการปรับตัวด้านเศรษฐกิจของพนักงาน สัมพันธภาพทางครอบครัวไม่มีผลต่อการปรับตัวด้านเศรษฐกิจ และสังคม แต่มีผลต่อการปรับตัวด้านอาชีพ ในขณะที่การรับรู้สถานภาพการดำเนินธุรกิจมีผลต่อการปรับตัวของพนักงานทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญ ปัญหาและอุปสรรคสำคัญด้านการปรับตัวของพนักงานด้านเศรษฐกิจ คือ การขาดความรู้ และการวางแผนในเรื่องการใช้จ่ายเงิน การออม และการลงทุน ด้านอาชีพ คือ การขาดความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีระหว่างกัน ส่วนด้านสังคม คือ ความแตกต่างระหว่างบุคคล

ประชา กุณาสีทธิ (2550, บทสรุป, น. 102-111) ศึกษาเรื่อง การเตรียมความพร้อมของพนักงานในองค์กรเฉพาะกิจที่อยู่ในภาวะการเปลี่ยนแปลง ผลการศึกษาพบว่า หากบริษัทถูกยุบเลิก พนักงานมีระดับความพร้อมปานกลาง โดยมีการเตรียมความพร้อมด้านสังคม เศรษฐกิจ และการปฏิบัติงานตามลำดับ แต่ถ้าบริษัทแปรสภาพและยังดำเนินการต่อไป พนักงานเตรียมความพร้อมระดับปานกลางเช่นกัน โดยการเตรียมความพร้อมด้านการบริหารจัดการและด้านการปฏิบัติงานมากตามลำดับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการเตรียมความพร้อมของพนักงาน ได้แก่ เพศ รายได้ต่อเดือน และปฏิภานของพนักงานต่อรูปแบบการเปลี่ยนแปลง และมีข้อเสนอแนะว่าพนักงานควรพัฒนาทักษะความรู้อย่างสม่ำเสมอ ปฏิบัติตนโดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง สร้างวินัยในตนเองทั้งเรื่องการทำงานและการเงิน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

