



การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0



โดย
นางสาวปราชา ไวรักษ์สัตว์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

EMPLOYEE PREPARATION OF BANGKOK BANK BANPONG BUSINESS CENTER,
RATCHABURI PROVINCE FOR INTO DIGITAL BANKING IN THAILAND 4.0



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2017

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจ
บ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุค
ไทยแลนด์ 4.0

โดย ประชา ไวรักษ์สัตว์

สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรณวีร์ บุญคุ้ม)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(รองศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ วิไลนุช)

59602350 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : การเตรียมความพร้อม, พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี, ธนาคารแบบดิจิทัล

นางสาว ปรษา ไวรักษ์สัตว์: การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0 อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ดร. พัทธ์ชัย ศิริวงศ์

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยวิธีวิเคราะห์ศึกษาเป็นรายกรณี ใช้การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลจากพนักงานสำนักงานบ้านโป่ง คือระดับผู้บริหาร จำนวน 6 คน ระดับพนักงาน จำนวน 9 คน

ผลการวิจัยพบว่า การเตรียมความพร้อมของพนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่งนั้น สามารถแบ่งเป็น 3 ด้าน หลักๆ ได้แก่ 1. ความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้าง และลักษณะงานทางด้านโครงสร้างนั้น เนื่องจากธนาคารกรุงเทพหากมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ต้องรอกทางสำนักงานใหญ่เป็นผู้แจ้ง และทางสำนักธุรกิจบ้านโป่งนั้น พนักงานให้ความเห็นว่า การยุบสำนักธุรกิจบ้านโป่งนั้นเป็นไปได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากสำนักธุรกิจบ้านโป่ง เน้นการให้บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งยังจำเป็นต้องใช้พนักงานในการเจรจากับลูกค้าเป็นหลัก สำหรับลักษณะงาน มีการเปลี่ยนแปลงตามรูปแบบของทางสำนักงานใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นการนำแอปพลิเคชันในการอนุมัติมาใช้ ซึ่งง่ายต่อการคัดกรองในระยะเริ่มต้น ทำให้การทำงานเป็นไปได้คล่องตัวมากขึ้น เกิดความผิดพลาดน้อยลง 2. การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ถึงแม้จะมีการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้ามากขึ้น แต่ในการทำธุรกรรมสินเชื่อนั้น ยังคงต้องใช้พนักงานในการตัดสินใจในขั้นสุดท้าย สำหรับการเตรียมความพร้อมของพนักงานนั้น จำเป็นต้องเรียนรู้โปรแกรมต่างๆ ที่ใช้ในงาน เพราะในบางโปรแกรมนั้นมีความซับซ้อนพนักงานจึงจำเป็นต้องจะเรียนรู้และเข้าใจอย่างถ่องแท้ 3. การเตรียมความพร้อมด้านตัวคนหรือพฤติกรรมที่ปฏิบัติ โดยปัจจุบันธนาคารได้เพิ่มเติมความรู้ให้กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ ให้พร้อมรับการทำงานและพัฒนาตนเอง โดยการอบรมให้ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์ไปสู่การธนาคารแบบดิจิทัล แบงกิ้ง (Digital Banking) เพื่อรองรับการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นจากสถาบันการเงินด้วยตัวเอง และผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงินเมื่อธนาคารเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

59602350 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : PREPARATION, EMPLOYEES OF BANGKOK BANK BANPONG BUSINESS CENTER, DIGITAL BANKING

MISS PORACHA WAIRAKSAT : EMPLOYEE PREPARATION OF BANGKOK BANK BANPONG BUSINESS CENTER, RATCHABURI PROVINCE FOR INTO DIGITAL BANKING IN THAILAND 4.0 THESIS ADVISOR : ASSOCIATE PROFESSOR PITAK SIRIWONG, Ed.D.

This research is a qualitative research. The purpose of this research was to study the readiness of Bangkok Bank employees in Ban Pong Business Center Ratchaburi province towards a digital banking system in Thailand 4.0 by means of case studies. Use interviews from the staff of Ban Pong office included with 6 executives and 9 employees.

The research found that preparation of the staff in Banpong Business Center can be classified into three main areas which are:

1. The availability of changes in the structure and job description. Regarding to the structure, if there are any changes for its structure, the branch needs to wait for the Head office to notify. According to the Business Center of Ban Pong, the staff commented that, the branch collapse situation is quite difficult because this branch Focus on loaning services which mainly require an employees to talk or negotiate with customers. For job description, it changes the format following to the headquarters by using an approved application which is easy to screen out, more flexible and less mistakes at work.

2. The preparation of changes in technology. Even with the development of applications to create more convenience to customers. But in credit transactions, employees still need to make the final decision. However, for the preparation of the staff, they need to learn and operate with the programs that are used in the job, because in some programs are more complicated to use. So, staff need to learn more and must understand thoroughly on tasks.

3. The preparation of the person or behavior treats. At present, Bangkok Bank has added more knowledge to the bank employees to be ready to work and develop themselves. The training will provide information with strategy leading to a digital banking, to support the increasing competition from any financial institutions and other service providers who are not a financial institution when the Bank entered the digital era of Thailand 4.0

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงของ รองศาสตราจารย์ ดร. พิทักษ์ ศิริวงศ์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ช่วยชี้แนะแนวทางแก้ไข ปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมทั้ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรณวีร์ บุญคุ้ม และ รองศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ วิไลนุช ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยศิลปากรแห่งนี้ ซึ่งผู้วิจัยสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้และเป็นพื้นฐานในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้บริหารธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ที่ได้ช่วยให้ความช่วยเหลือ แนะนำรวมถึงการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย และเพื่อนพนักงานที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบคำถาม การให้ข้อเสนอแนะในเรื่องต่างๆ รวมถึงความช่วยเหลือและกำลังใจที่ได้รับจากเพื่อนๆ สาขาการประกอบการ รุ่นที่ 9 มหาวิทยาลัยศิลปากร จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ลงได้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาตลอดหลักสูตรการศึกษา

คุณค่าหรือประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาแต่พระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์ที่อบรมสั่งสอน แนะนำ ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจอย่างดียิ่งเสมอมา

ปราชา ไวรักษ์สัตว์

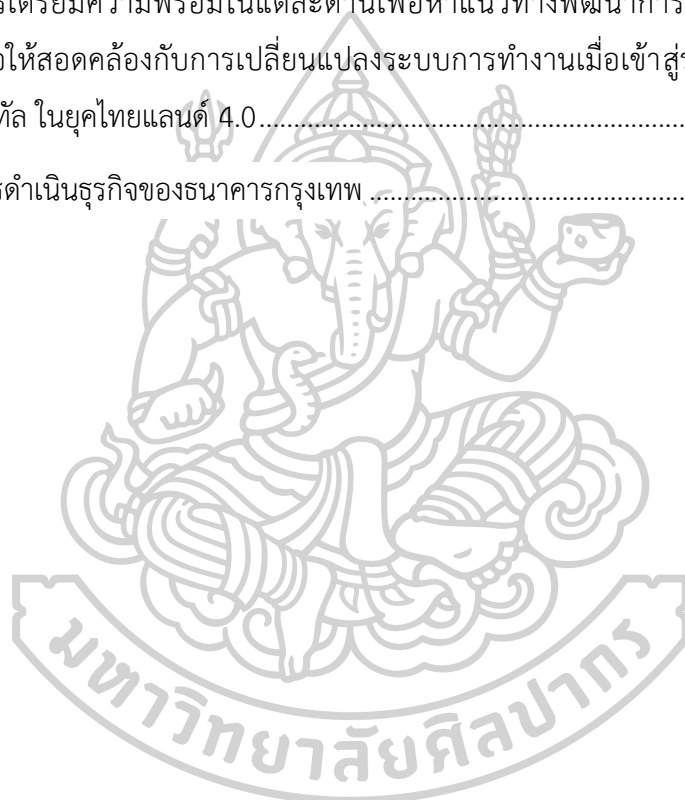
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	5
แนวคิดเกี่ยวกับการตระหนักรู้.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมประยุกต์ (Application).....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม.....	13
แนวคิดการพัฒนาตนเอง.....	18
แนวคิดยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 และ ระบบสถาบันการเงินยุค 4.0.....	21
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
บทที่ 3 วิธีการดำเนินวิจัย.....	39
การเลือกพื้นที่ศึกษา.....	40

ผู้ให้ข้อมูล.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
การวิเคราะห์ข้อมูล	43
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สภาพการณ์การธนาคารแบบดิจิทัล	45
ผลการวิเคราะห์การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัด ราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0.....	50
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	70
สรุปผลการวิจัย	70
อภิปรายผล	72
ข้อเสนอแนะ	74
รายการอ้างอิง.....	75
ประวัติผู้เขียน	85

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างธนาคารกรุงเทพ.....	34
ภาพที่ 2 โครงสร้างแผนกสินเชื่อบริการรายปลีก.....	35
ภาพที่ 3 โครงสร้างแผนกสินเชื่อบริการรายกลาง.....	35
ภาพที่ 4 รูปแบบการให้บริการแบบดิจิทัลของธนาคารกรุงเทพ.....	49
ภาพที่ 5 การเตรียมความพร้อมในแต่ละด้านเพื่อหาแนวทางพัฒนาการทำงานและตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานเมื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบ ดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0.....	50
ภาพที่ 6 การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ.....	52



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2559) ได้กล่าวถึงบริบทของประเทศไทย ในยุคดิจิทัลในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เรื่องการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Digital) ของภาคประชาชนและสังคมไว้ว่า เทคโนโลยีดิจิทัล สามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติ เช่น การสร้างโอกาสทางเรียนรู้ การเพิ่มรายได้ การเข้าถึงบริการของภาครัฐ การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล มีปริมาณเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จากอุปกรณ์พกพา เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ แท็บเล็ต สิ่งสำคัญ คือ การพัฒนาทักษะดิจิทัลที่จำเป็น สำหรับสังคมใหม่ รวมไปถึงการคิด วิเคราะห์ แยกแยะ สื่อต่างๆ หรือที่เรียกว่าการรู้เท่าทันสื่อและการใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาประเทศ คือ การพัฒนาทุนมนุษย์สู่ยุคดิจิทัลด้วยการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่ม มีความรู้ และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตในยุคดิจิทัล มีความสามารถในการพัฒนาและใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีความตระหนัก ความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์

เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้รูปแบบธุรกิจที่มีอยู่เกิดความต่อเนื่องมากขึ้นหรือเกิดเป็นธุรกิจรูปแบบใหม่ (New business model) ที่ทำให้อธุรกิจที่แตกต่างกันสามารถเชื่อมถึงกันได้หมด ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ ประสบการณ์ใหม่ๆ ด้านข้อมูลและเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองการสื่อสารสองทาง และ Realtime ให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เศรษฐกิจ มະลิสสุวรรณ, 2559)

การใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมด้านดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้บริษัทสามารถลดต้นทุนในการให้บริการลูกค้า ในขณะที่เดียวกันก็สามารถเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและสามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ โดยนวัตกรรมด้านดิจิทัลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของระบบเศรษฐกิจตลอดช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ทำให้องค์กรต่างๆ เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องพัฒนากลยุทธ์ของบริษัท เพื่อให้สามารถรักษาตำแหน่งทางการตลาดไว้โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัล (เศรษฐกิจ มະลิสสุวรรณ, 2559)

กระแสโลกออนไลน์ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภค ในการทำธุรกรรมทางการเงิน นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในโลกการเงินได้ส่งผลให้เกิดรูปแบบการให้บริการทางการเงินต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อวิถีชีวิตของผู้บริโภคยุคใหม่ โดยเฉพาะการทำธุรกรรมทางการเงินสมัยใหม่ที่สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่

ทุกเวลา รวดเร็ว สะดวกสบาย ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น โดยผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะใช้บริการดิจิทัล แบงกิ้ง (Digital Banking) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) และธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) เพราะสะดวกสบายสามารถทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็วตลอดเวลาด้วยตนเอง โดยไม่ต้องไปที่สาขาของธนาคาร (ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ, 2559) สถาบันการเงินไทยกำลังเกิดการเปลี่ยนแปลงจากผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบการเงินไทย ส่งผลให้สถาบันการเงินต้องเร่งปรับตัว โดยการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินและปรับกลยุทธ์ไปสู่การธนาคารแบบดิจิทัล เพื่อรองรับการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นจากสถาบันการเงินด้วยกันเองและผู้ให้บริการที่ไม่มีสถาบันการเงิน (Non-Bank) รวมถึงผู้เล่นรายใหม่ โดยเฉพาะธุรกิจเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเงิน (Fintech) ซึ่งเป็นประเด็นท้าทายของสถาบันการเงินในการรักษาฐานลูกค้าและสถานะผู้นำตลาดในอนาคต (ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ และ พิชญ์สินี โพธิจิตติ, 2560)

การเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในยุคดิจิทัล จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่พนักงานต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อเตรียมรับกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ในทุกสาขาอาชีพ ต้องการพนักงานที่มีขีดความสามารถ มีความรอบรู้เท่าทัน มีความเข้าใจสภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้พร้อม กับภาวะการแข่งขันในอนาคต อีกทั้งในโลกยุคดิจิทัลทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยน โดยเน้นความคล่องตัว สะดวกและรวดเร็วในการทำธุรกรรมธนาคาร ขณะที่ธนาคารพาณิชย์เป็นอีกธุรกิจที่ต้องเร่งปรับตัวเพื่อรับมือ โดยมีการลด – ปรับรูปแบบสาขา พร้อมสร้างนวัตกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ตอบโจทย์ลูกค้า ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) พบว่า สาขาธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ณ สิ้นเดือน เมษายน 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 6,950 แห่ง ลดลง 54 แห่ง จากต้นปี (เดือนมกราคม) ที่มีอยู่ทั้งสิ้น 7,004 แห่ง จำนวนที่ลดลงส่วนใหญ่มาจากการปิดสาขาในพื้นที่กรุงเทพฯ และ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มากที่สุด โดยในพื้นที่กรุงเทพฯ ปิดสาขา 16 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปิดสาขา 13 แห่ง รองลงมา คือภาคใต้ ปิดสาขา 11 แห่ง ในขณะที่ภาคกลางและภาคเหนือ ปิดสาขาภาคละ 7 แห่ง ซึ่งมี ธนาคารกรุงไทยปิดสาขามากที่สุด 27 แห่ง รองลงมา คือ ธนาคารกสิกร ปิดสาขา 18 แห่ง ขณะที่ ธนาคารกรุงเทพเปิดสาขาเพิ่ม 7 แห่ง (Voice TV, 2560)

ดังนั้น จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษา เรื่องการเตรียมความพร้อมของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่พนักงานต้องปรับวิธีการทำงานและเพิ่มขีดความสามารถเพื่อให้สอดคล้องกับ ยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้ภาวะการแข่งขันที่มีแนวโน้มจะรุนแรงมากยิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะทำให้ธนาคารกรุงเทพสามารถเพิ่มขีดความสามารถดังกล่าว ย่อมปฏิเสธไม่ได้ว่า ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ธนาคารกรุงเทพ

จะต้องเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยเริ่มต้นจากการประเมินความพร้อมในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันขององค์กร เพื่อที่จะประเมินได้ว่าพนักงานของธนาคารนั้นมีความพร้อมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะสามารถพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส โดยธนาคารกรุงเทพต้องคำนึงถึงเรื่องการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงานในด้านใดบ้าง ในส่วนของตัวพนักงานเองนั้นจำเป็นต้องเรียนรู้เรื่องใดบ้างเพื่อให้ความพร้อมในการเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัลในยุคไทยแลนด์ 4.0

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านตัวคนหรือพฤติกรรมที่ปฏิบัติตน และด้านการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ว่ามีมุมมองแนวทางการทำงานหรือมีความคิดเห็นในเรื่องการลดจำนวนสาขาลงของธนาคารอย่างไรบ้าง มีการเตรียมตัวอย่างไรเมื่อธนาคารจำเป็นต้องลดสาขาลง

2. เพื่อนำเสนอแนวทางการเตรียมความพร้อมในการทำงานและการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เมื่อธนาคารเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารในยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 ในเรื่องการเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านตัวคนหรือพฤติกรรมและด้านการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

เน้นการศึกษาลักษณะและรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการทำงาน มองภาพรวมในอนาคตที่การทำงานอาจมีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงไปของโลกยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

การศึกษาคั้งนี้รวบรวมข้อมูลจาก ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารกรุงเทพรายงานการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Smartphone) ของธนาคารกรุงเทพ นอกจากนี้ยังรวมถึง หนังสือ เอกสาร วารสาร หรือบทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผลงานการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้องที่ได้มีผู้ทำการศึกษาไว้

2. ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา

กรณีศึกษานี้ ผู้ศึกษายึดขอบเขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจ บ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

3. ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานของธนาคารกรุงเทพฯ ดังนี้

ระดับผู้บริหาร จำนวน 6 คน คือ ผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจรายปลีก จำนวน 1 คน ผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจรายกลาง จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจรายปลีก (ระดับอาวุโส) จำนวน 2 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจรายกลาง จำนวน 2 คน

ระดับพนักงาน จำนวน 9 คน คือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจรายปลีก จำนวน 7 คน และเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจรายกลาง จำนวน 2 คน รวมพนักงานธนาคารกรุงเทพฯ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี รวมจำนวนทั้งสิ้น 15 คน

4. ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการวิจัยตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560 ถึงเดือนเมษายน 2561 รวมเป็นระยะเวลาทั้งสิ้น 11 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแนวทางการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในการทำงานการธนาคารในยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 เพื่อให้พนักงานธนาคารกรุงเทพได้พัฒนาตนเอง และสามารถปรับการทำงานให้สอดคล้องกับการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป
2. ทำให้ทราบถึงแนวทางการเตรียมความพร้อมและเตรียมมองอนาคตการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เพื่อพร้อมรับกับสถานการณ์ในการลดจำนวนสาขาลงในปัจจุบัน ของภาคธุรกิจการธนาคาร

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจ บ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ได้ศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและผลการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
2. แนวคิดเกี่ยวกับการตระหนัก
3. แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมประยุกต์
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม
5. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง
6. แนวคิดยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 และ ระบบสถาบันการเงินยุค 4.0
7. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้เป็นการเปิดโอกาสสู่การเรียนรู้ โดยจะนำไปสู่ทัศนคติ ความเชื่อ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้จากผู้ทรงคุณวุฒิต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของการรับรู้

กมลวัฒน์ ยะสารวรรณ (2547) การรับรู้ หมายถึง ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัสของเราและแปลความหมายอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตของแต่ละบุคคล

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2530) กล่าวว่า การรับรู้ คือ การใช้ประสบการณ์เดิมแปลความหมายสิ่งเร้าที่ผ่านประสาทสัมผัสแล้วเกิดความรู้สึกความหมายว่าเป็นอะไร

จำเนียร ช่วงโชติ (2532) อธิบายว่า การรับรู้ คือ การสัมผัสที่มีความหมาย การรับรู้เป็นการแปลหรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายหรือที่รู้จักเข้าใจ ซึ่งในการแปลหรือตีความนี้จำเป็นที่อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมหรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง ถ้าไม่มีความรู้เดิมก็จะมีไม่มีการรับรู้สิ่งเร้านั้นๆ จะมีแต่เพียงการสัมผัสสิ่งเร้านั้นๆ

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535) ให้ความหมายว่า การรับรู้ คือ ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากกระทบกับประสาทสัมผัสต่างๆ ของเราและการแปลความหมายเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตของเราและสภาพจิตใจปัจจุบันเป็นการสร้าง ความหมายเกี่ยวกับโลกภายนอกให้กับเราเอง

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) ได้กล่าวถึง ความหมายของการรับรู้ว่าหมายถึง กระบวนการในการเลือกการรับรู้และการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ

จากความหมายของการรับรู้ที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า การรับรู้คือ กระบวนการเลือกข้อมูลต่อสิ่งเร้า โดยอาศัยข้อมูลพื้นฐานในอดีตของแต่ละบุคคล เพื่อสร้างความหมายต่อสิ่งเร้าที่สัมพันธ์นั้น

2. กระบวนการรับรู้

พชันี เขยจรรยา และคณะ (2543) กล่าวว่า กระบวนการรับรู้ หมายถึง การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจ มักเกิดตามประสบการณ์และการสังมทางสังคมโดยที่เราไม่สามารถให้ความสนใจกับสิ่งต่างๆ รอบตัวต่างกัน เมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรองดังนี้

1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motive) เรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็นและได้ยินสิ่งที่เราต้องการได้ยิน เพื่อสนองความต้องการของตนเอง

2. ประสบการณ์เดิม (Past Experience) คนเราต่างเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมต่างกันหรือถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีต่างกันและคบหาสมาคมกับคนต่างกัน จึงมีการรับรู้ที่แตกต่างกันตามประสบการณ์เดิมที่ต่างกัน

3. กรอบอ้างอิง (Frame of Reference) ซึ่งเกิดจากการสังมอบรมทางครอบครัวและสังคม ดังนั้น คนต่างศาสนาจึงมีความเชื่อและทัศนคติในเรื่องต่างกันได้

4. สภาพแวดล้อม เช่น คนที่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกัน อุณหภูมิ บรรยากาศ สถานที่ เป็นต้น จะตีความสารที่ได้รับนั้นแตกต่างกัน

5. สภาวะจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว คนเราที่มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่แตกต่างกันจะมีมุมมองที่จะรับรู้สารแตกต่างกัน

สมภพ สุขกลัด (2543) กล่าวว่า กระบวนการเรียนรู้เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความเข้าใจ ความรู้สึก ความจำ

จำเนียร ชวงโชติ (2532) กล่าวว่า กระบวนการของการรับรู้เกิดขึ้นต้องประกอบด้วย

1. อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะสัมผัสสิ่งเร้าหรือสิ่งเร้าผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะสัมผัสต่างๆ เพื่อให้คนเรารับรู้ภาวะแวดล้อมรอบตัว

2. การแปลความหมายจากอาการ ส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้การแปลความดี หรือถูกต้องเพียงใดนั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบคือ (1) สติปัญญาหรือความเฉลียวฉลาด (2) การสังเกตหรือพิจารณา (3) ความสนใจหรือความตั้งใจ และ (4) คุณภาพของจิตใจขณะนั้น

3. ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม ได้แก่ ความคิด ความรู้และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีต มีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการตีความหรือแปลความหมายของการสัมผัสได้แจ่มชัด ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่ได้สะสมไว้ สำหรับช่วยในการแปลความหมายได้ดีนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์คือ (1) เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้องชัดเจน (2) ต้องมีปริมาณมาก กล่าวคือรู้หลายอย่างจึงจะช่วยแปลความหมายต่างๆ ได้สะดวกและถูกต้อง

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2535) ได้กล่าวว่า สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้แบ่งออกได้ดังนี้

1. คุณสมบัตินิเวศของผู้นับรู้ การที่บุคคลเลือกรับรู้สิ่งใดก่อนหลังมากน้อยอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของผู้นับรู้ ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของผู้นับรู้แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ความสนใจ ความคาดหวัง ความต้องการและการเห็นคุณค่าของตนเอง

2. คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายนอกที่มีต่อความสนใจ คุณสมบัติภายนอกที่ทำให้คนเราก่อเกิดความสนใจที่จะรับรู้หรือทำให้การรับรู้ของคนคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงสิ่งเร้า ขนาดสิ่งเร้า การเคลื่อนไหวของสิ่งเร้าและการซ้ำๆ กันของสิ่งเร้า

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่าสิ่งที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์เดิม สถานการณ์ ความต้องการและ หน้าที่รับผิดชอบของบุคคล

กมลวัฒน์ ยะสารวรรณ (2547) แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการรับรู้ของบุคคลเป็น

ปัจจัยภายใน ได้แก่ คุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวของผู้นับ เช่น เพศ อาชีพ อายุ ระดับการศึกษา ความต้องการ คุณค่า ความสนใจ ประสบการณ์เดิม เป็นต้น

ปัจจัยภายนอก ได้แก่ คำแนะนำ คำสั่งสอน

พัชราวาล พันธศิลาโรจน์ (2551) ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวผู้นับรู้ แบ่งได้ 2 ด้าน คือ ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัส ถ้าอวัยวะสัมผัสสมบูรณ์ก็จะรับรู้ได้ดี ถ้าหย่อนสมรรถภาพ เช่น หูตึง ตาสั้น เป็นต้น ก็จะรับรู้ได้ไม่ดี และด้านสติปัญญา คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มีหลายประการ เช่น ความจำ อารมณ์ สติปัญญา ความพร้อม การสังเกตพิจารณา เป็นต้น

2. ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ได้แก่ ความรู้เดิม หมายถึง กระบวนการรับรู้เมื่อสัมผัสแล้ว ต้องแปลเป็นสัญลักษณ์ โดยอาศัยความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เราจะรับรู้ ฉะนั้น หากไม่มีความรู้เดิมมาก่อนก็จะทำให้การรับรู้ผิดไปจากความเป็นจริงและลักษณะของสิ่งเร้า หมายถึง คุณสมบัติซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่使人สนใจที่จะรับรู้หรือทำให้การรับรู้เกิดการคลาดเคลื่อน เช่น ความคล้ายคลึง ความต่อเนื่องของสิ่งเร้าและสภาพพื้นฐานของการรับรู้ เป็นต้น

บันทึก เฝ้าวัดนา (2548) สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ แบ่งออกได้ ดังนี้

1. ปัจจัยทางกายภาพของผู้รับรู้ ได้แก่ ระบบประสาทสัมผัส เช่น หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง เป็นต้น

2. ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้รับรู้ ได้แก่ ทัศนคติ อารมณ์ ค่านิยม ความต้องการ ความสนใจ ความพอใจ ความรู้และประสบการณ์ เป็นต้น

3. ปัจจัยทางด้านสิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ ลักษณะของสิ่งเร้า ความแตกต่างของสิ่งเร้า เช่น สิ่งเร้าที่มีความเข้มกว่า สิ่งเร้าที่มีความชัดเจน สิ่งเร้าที่มีการกระทำซ้ำบ่อยๆ เป็นต้น

ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของแต่ละบุคคลก็จะแตกต่างกันออกไป สามารถแบ่งออกเป็น ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน โดยปัจจัยภายนอกเป็นเรื่องด้านกายภาพ เช่น ประสาทสัมผัสทั้ง 5 เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายนอก หมายถึง ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมที่ผ่านมา

จากการพิจารณาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ สรุปได้ว่า การรับรู้ คือ กระบวนการเลือกรับข้อมูลต่อสิ่งเร้า โดยอาศัยข้อมูลพื้นฐานในอดีตของแต่ละบุคคล เพื่อสร้างความหมายต่อสิ่งเร้าที่สัมผัสนั้น อาจเกิดขึ้นโดยไม่รู้ตัวหรือตั้งใจ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม สภาพแวดล้อม สภาวะจิตใจ และอารมณ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาข้อคำถามสำหรับพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง เรื่องการรับรู้ข่าวสารในเรื่องการเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงการทำงานในเรื่องการธนาคารแบบดิจิทัล แง่กึ่ง ที่รูปแบบการใช้บริการของลูกค้าเปลี่ยนแปลงไป มีผลกระทบต่อสำนักธุรกิจและตัวของพนักงานหรือไม่ โดยนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ว่าพนักงานสนใจข่าวสารการเปลี่ยนแปลงไปของเทคโนโลยีหรือโปรแกรมประยุกต์ที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากทางธนาคารเพื่อนำมาเป็นแนวทางและปรับใช้ในการทำงานหรือไม่ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการตระหนัก

1. ความหมายของการตระหนัก

ประพล มลิทธจินดา (2542) กล่าวว่า ความตระหนัก หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึก ความคิดเห็น ความสำนึก เป็นภาวะที่บุคคลเข้าใจและประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับตนเองโดยอาศัยระยะเวลา เหตุการณ์ ประสบการณ์หรือสภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยทำให้คนเกิดความตระหนัก

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) กล่าวว่า ความตระหนัก หมายถึง การที่บุคคลถูกคิดได้ หรือการเกิดขึ้นในความรู้สึกว่ามีส่วนหนึ่ง เหตุการณ์หนึ่งหรือสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งการรู้สึกว่ามีหรือการได้ถูกคิดถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความรู้สึกที่เกิดในสภาวะของจิตใจ แต่ไม่ได้หมายความว่าบุคคลนั้นสามารถจำได้หรือระลึกได้ถึงลักษณะบางอย่างของสิ่งนั้น

สมหมาย วันสอน (2522) กล่าวว่า ความตระหนัก เกือบคล้ายความรู้สึกแตกต่างกันตรงที่ความตระหนักไม่เกี่ยวข้องกับการจำหรือความสามารถที่จะระลึกได้ แต่ความตระหนักเป็นเรื่องของการรับรู้ถูกคิดหรือมีความรู้สึกต่อเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง

Bloom (1971) กล่าวว่า ความตระหนักในความหมายที่ค่อนข้างกว้าง ว่าความตระหนัก เป็นภาคต่ำสุดทางภาคอารมณ์ ความตระหนักเกือบคล้ายอารมณ์และความรู้สึก (Affective Domain) ความตระหนักต่างกับความรู้ตรงที่ความตระหนักไม่จำเป็นต้องเน้นปรากฏการณ์หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความตระหนักจะเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าให้เกิดความตระหนัก

วีระชน ขาวผ่อง (2551) กล่าวว่า ความตระหนัก หมายถึง สภาวะการมีผลให้เกิดความรู้สึก การรับรู้มุ่งสู่สภาวะจิตแห่งตน คือ ทักษะคิด ความคิด ความเชื่อ ความสนใจ อันจะก่อให้เกิดความตระหนักและจิตสำนึก

พงษ์ชัย เฉลิมกลิ่น (2551) กล่าวว่า ความตระหนัก หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ที่เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านทัศนคติ ค่านิยม ความชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี ที่ได้จากการประเมินสิ่งเร้าต่างๆของบุคคลนั้น

จากความหมายของคำว่าตระหนัก สามารถสรุปได้ว่า ความตระหนัก หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึก ความคิดเห็น ความสำนึก ความตระหนักเกือบคล้ายอารมณ์และความรู้สึกแตกต่างกันตรงที่ความตระหนักไม่เกี่ยวข้องกับการจำหรือความสามารถที่จะระลึกได้

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตระหนัก

Brackler (1986) กล่าวว่า ความตระหนักเกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้า อันได้แก่ บุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคมและสิ่งต่างๆ ที่โน้มน้าวจิตหรือพร้อมที่จะสนองตอบในทางบวกหรือทางลบ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ประสบการณ์

องค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความตระหนักมี 3 ประการ คือ

1. พุทธิปัญญา หรือความรู้ความเข้าใจ (Cognitive belief component) ความรู้หรือความเข้าใจจะเริ่มต้นจากระดับงานและมีการพัฒนาขึ้นตามลำดับ

2. อารมณ์ความรู้สึก (Affective component) เป็นความรู้สึกด้านทัศนคติ ค่านิยม ความตระหนักชอบ หรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี เป็นองค์ประกอบในการประเมินสิ่งเร้าต่างๆ

3. พฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการแสดงออกทั้งวาจา กิริยา ท่าทาง ที่มีต่อสิ่งเร้าหรือแนวโน้มที่บุคคลจะกระทำ ดังนั้น บุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคม การเรียนรู้และประสบการณ์ จึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนัก โดยมีความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรมเป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความตระหนัก

บุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคม การเรียนรู้และประสบการณ์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตระหนัก โดยความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรมเป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความตระหนัก การจะให้บุคคลมีพฤติกรรมในทิศทางที่พึงปรารถนานั้นจำเป็นที่จะต้องให้บุคคลเกิดความตระหนักต่อตนเองและสังคม ซึ่งบุคคลจะเกิดความตระหนักได้ก็ต้องมีการรับรู้สิ่งนั้น

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการตระหนักดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การตระหนักคือ การแสดงออกทางความรู้สึก เมื่ออยู่ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ความตระหนักเกือบคล้ายอารมณ์และความรู้สึกแตกต่างกันตรงที่ความตระหนักไม่เกี่ยวข้องกับการจำหรือความสามารถที่จะระลึกได้ ซึ่งมี ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรมที่แสดงออกทั้งวาจา กิริยา ท่าทางเป็นองค์ประกอบ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการตระหนักไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาข้อคำถามสำหรับพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง เรื่องถ้าเกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและลักษณะงานของธนาคารสำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ท่านจะแสดงออกและรู้สึกอย่างไร หากสำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ต้องมีการควบรวมหรือยุบ เพื่อให้เป็นไปตามโครงสร้างและนโยบายของธนาคาร โดยนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ว่าหากมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธนาคาร พนักงานมีการเตรียมพร้อมด้านใดเพื่อเป็นการรับการเปลี่ยนแปลงของธนาคาร

แนวคิดเกี่ยวกับโปรแกรมประยุกต์ (Application)

โปรแกรมประยุกต์ (Application) (Education App, 2560) หมายถึง โปรแกรม หรือชุดสั่งที่ใช้ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เพื่อให้ทำงานตามคำสั่งและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ โดยโปรแกรมประยุกต์ จะต้องมีสิ่งที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่างๆ

1. ประเภทของโปรแกรมประยุกต์ (Education App, 2560)

1.1 โปรแกรมประยุกต์ระบบเป็นส่วนซอฟต์แวร์ระบบหรือระบบปฏิบัติการ (Operating system) ที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์และรองรับการใช้งานของโปรแกรมประยุกต์หรือโปรแกรมต่างๆ ที่ติดตั้งอยู่ภายในคอมพิวเตอร์เคลื่อนที่

1.2 โปรแกรมประยุกต์ที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ เป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์หรือโปรแกรมประยุกต์ ที่ทำงานภายใต้ระบบปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เฉพาะอย่าง เนื่องจากผู้ที่มีความต้องการใช้โปรแกรมประยุกต์ที่แตกต่างกันจำนวนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เคลื่อนที่ที่มีหลากหลายชนิด ขนาดหน้าจอที่แตกต่างกันจึงมีผู้ผลิตและพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ใหม่ๆ ขึ้นเป็นจำนวนมากเพื่อรองรับการใช้งานในทุกๆ ด้าน

2. โปรแกรมประยุกต์ที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้ใช้ สามารถแยกประเภทได้ดังนี้ (Education App, 2560)

2.1 โปรแกรมประยุกต์เพื่อการศึกษา เป็นโปรแกรมประยุกต์เพื่อการอ่านและการเรียนรู้ เช่น กลุ่ม education เป็นศูนย์รวมการเรียนรู้รูปแบบต่างๆ Book & Reference เป็นต้น เป็นแหล่งรวมของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ หรือ อีบุ๊ก ที่สามารถนำมาประกอบการสอนได้เป็นอย่างดี

ปัจจุบันโปรแกรมประยุกต์เพื่อการศึกษา กำลังมีบทบาทและความสำคัญในการเรียนการสอนนักเรียน อีกทั้งรัฐบาลไทยมีนโยบายส่งเสริมการใช้สื่อสมัยใหม่ (New Media) ในการพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนและนักศึกษา จึงมีการสร้างโปรแกรมประยุกต์เพื่อการศึกษาขึ้นมามากมาย

2.2 โปรแกรมประยุกต์ในกลุ่มเกม เนื่องจากมีผู้นิยมเล่นเกมบนโทรศัพท์เป็นจำนวนมาก ผู้ผลิตเกมจึงคิดค้นเกมใหม่ๆ ออกสู่ตลาดมากขึ้นซึ่งผู้เล่นมักนิยมเล่นเกมออนไลน์ รวมทั้งมีการเชื่อมโยงกันในกลุ่มเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) เช่น เกมที่อยู่ใน Twitter หรือ Facebook เป็นต้น

2.3 โปรแกรมประยุกต์ในกลุ่มมัลติมีเดีย เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเรียกใช้ไฟล์ข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ เสียงที่เป็นไฟล์ในแบบ mp3, wav หรือ midi เป็นต้น ภาพนิ่งในรูปแบบ gif, jpg หรือ bmp เป็นต้น หรือภาพเคลื่อนไหว คลิปวิดีโอในรูปแบบ mp4 หรือ avi เป็นต้น

3. แนวโน้มการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ

3.1 โอนเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Money Transfer) เป็นช่องทางที่สะดวก ประหยัด และรวดเร็ว

3.2 การสืบค้นผ่านอุปกรณ์สื่อสาร (Mobile Search) จุดประสงค์หลักของบริการนี้ก็เพื่อส่งเสริมการขายบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีการวิเคราะห์ว่าหากลูกค้าคุ้นเคยกับบริการค้นหาสินค้าหรือบริการของผู้ให้บริการรายใดแล้ว ก็มักจะกลับมาใช้บริการต่อไป

3.3 การใช้บริการเว็บไซต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Browsing) การเข้าถึงอินเทอร์เน็ตถือเป็นฟังก์ชันพื้นฐานของ โทรศัพท์สมัยใหม่และจะมีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เหล่านี้ต่อไปเรื่อยๆ

3.4 การให้บริการที่อยู่บนพื้นฐานที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ (Location-Based Services: LBS) ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ที่ อุปกรณ์มือถือนั้นอยู่ ผ่านทางระบบเครือข่ายไร้สาย กรณีที่เพื่อน โทรศัพท์เข้าหาเรา เพื่อนก็จะทราบได้ทันทีว่าโทรศัพท์เราอยู่ในพื้นที่ใด

3.5 การติดตามสุขภาพหรือการตรวจสอบสุขภาพทางไกล (Mobile Health Monitoring) เป็นบริการเพื่อคอยเฝ้าดูผู้ป่วย โดยเฉพาะผู้ป่วยเป็นโรคเรื้อรังที่ไม่จำเป็นต้องนอนที่โรงพยาบาล ผู้ป่วยจะอยู่บ้านโดยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้หน่วยงานทางด้านสุขภาพประหยัดค่าใช้จ่ายลงจากเดิม เพราะสามารถติดตามอาการผู้ป่วยได้ตลอดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และยังช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีให้ผู้ป่วยอีกด้วย

3.6 การชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Payment) มีวัตถุประสงค์คล้ายข้อแรก แต่บริการนี้มีลักษณะเด่น 3 ประการ คือ เป็นทางเลือกในการชำระเงินเมื่อช่องทางชำระเงินอื่นๆ ไม่สะดวก เพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่ผู้ใช้บริการและช่วยเพิ่มปัจจัยในการยืนยันตัวตนของลูกค้า เพื่อเพิ่มระดับของความปลอดภัยของข้อมูลได้อีกทางหนึ่ง

3.7 การเชื่อมต่อสัญญาณและการโอนถ่ายข้อมูลระยะสั้น (Near Field Communication Services: NFC) เป็นการสื่อสารไร้สายระยะสั้น จะนำมาใช้กับการชำระเงินในจุดที่ต้องการความรวดเร็ว และมียอดการชำระไม่มากนักหรือชำระค่าโดยสารยานพาหนะต่างๆ หรือใช้ในการยืนยันหมายเลข ID ของลูกค้าก่อนเข้า ระบบต่างๆ เป็นต้น

3.8 การโฆษณาผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Advertising) ตลาดโฆษณาบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านเครือข่าย สังคมออนไลน์จะเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะสามารถเข้าถึงลูกค้าจำนวนมากได้ในทำนองเดียวกับสื่อโฆษณาในทีวี วิทยุ หรือ แผ่นพับโฆษณา

3.9 การรับส่งข้อความหรือภาพ (Mobile Instant Messaging) บริการสนทนาผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งเป็นที่นิยมกันมากในปัจจุบัน

3.10 บริการเพลงประเภทต่างๆ (Mobile Music) บริการฟังเพลงหรือโหลดเพลงมาไว้บนโทรศัพท์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคแห่งการสื่อสาร

สำหรับแนวโน้มการใช้งาน Mobile Device อย่างสมาร์ทโฟนเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลมากจากการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่และเทคโนโลยีของตัวเครื่องโทรศัพท์จากค่ายผู้ผลิตโทรศัพท์ โดยเฉพาะการพัฒนาต่อยอดโปรแกรมประยุกต์บนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของบริษัทต่างๆ ที่แข่งขันกันเพื่อชิงความเป็นหนึ่งในตลาดด้านโปรแกรมประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Application) ซึ่งการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์

แบ่งเป็น การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ระบบ (Operation System) และ โปรแกรมประยุกต์ซอฟต์แวร์ที่ตอบสนองการใช้งานบนอุปกรณ์ ด้วยโปรแกรมประยุกต์ที่เพิ่มขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่มีแนวโน้มใช้โปรแกรมต่างๆ เพื่อตอบสนองกิจกรรมในชีวิตประจำวันได้แก่ ทำธุรกรรมทางการเงิน เชื่อมต่อและสืบค้นข้อมูลบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ชมภาพยนตร์ ฟังเพลงหรือแม้แต่การเล่นเกมที่ทั้งออนไลน์และออฟไลน์ ด้วยอัตราการขยายตัวด้านการใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ ทำให้บริษัทชั้นนำด้านโทรศัพท์มือถือหลายแห่งหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาโปรแกรมบนโทรศัพท์มือถือ โดยเชื่อว่าจะมีอัตราการดาวน์โหลดเพื่อใช้งานที่เติบโตอย่างเห็นได้ชัด (สุชาติ พลาชัยภิรมย์ศิลป์, 2554)

จากการพิจารณาแนวคิดโปรแกรมประยุกต์ จะเห็นได้ว่า มีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์อย่างต่อเนื่องและมีความทันสมัยมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น ทางด้านการศึกษา เกม การใช้จ่ายผ่านโปรแกรม ร้านค้าออนไลน์ สุขภาพอนามัย การโฆษณาและการบริการเพลงประเภทต่างๆ หรือ แม้กระทั่งการธนาคารเอง ในแต่ละธนาคารก็พยายามพัฒนาโปรแกรมต่างๆ เพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้าเพื่อการใช้งานที่ง่ายขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการตระหนักไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาข้อคำถามสำหรับพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง เรื่องการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี จะมีผลกระทบ ข้อดี ข้อเสีย ต่อการงานในส่วนที่รับผิดชอบด้านใดบ้างและนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ ถึงการเตรียมความพร้อมของพนักงานด้านการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีและโปรแกรมประยุกต์ที่จะถูกพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องจากธนาคาร เพื่อให้ตนเองสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม

1. ความหมายของความพร้อม

ความพร้อม เป็นสภาพที่บุคคลพร้อมหรือเต็มใจที่จะปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพร้อมจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานประการหนึ่งที่จะทำให้บุคคลสามารถกระทำกิจการใดๆ ต่อไปได้ มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพร้อมไว้ดังนี้

วิชญาพร สุวรรณแทน (2541) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลมีความสนใจ และมีความรู้ความสามารถตลอดจนมีความถนัดที่จะกระทำบางสิ่งบางอย่างให้สำเร็จลุล่วงโดยได้เตรียมการไว้ล่วงหน้า

รัชนิกร พันธุ์ชีวิต (2544) ศึกษาความหมายของความพร้อมสรุปได้ว่า ความพร้อม เป็นสภาพที่บุคคลพร้อมหรือเต็มใจที่จะปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เบญจพร วชิรศรีสุนทร (2545) ให้ความหมายการเตรียมความพร้อมเพื่อการมีงานทำ หมายถึง การเตรียมในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งบุคลิกภาพที่เหมาะสม

เพื่อสร้างโอกาสในการมีงานทำและให้มีความพร้อมในการทำงานโดยได้งานทำ มีรายได้เพียงพอในการเลี้ยงชีพ มีความมั่นคงและความพึงพอใจในการทำงาน

ระดับศรี หุ่นทอง (2547) ความพร้อม หมายถึง สภาวะที่บุคคลพร้อมด้วยประการทั้งปวงที่จะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างได้ผลดีที่สุด ความพร้อมในการปฏิบัติงานจึง หมายถึง สภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะทำงานอย่างได้ผลดีที่สุด

วิกรม อารีราษฎร์ (2547) การเตรียมความพร้อม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมของกระทำให้บางสิ่งบางอย่างที่ได้ถูกเตรียมพร้อมเพื่อให้เกิดความมั่นใจและตั้งใจในการที่จะปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆ ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดจนคุณสมบัติหรือสภาวะของบุคคลที่พร้อมจะทำงานหรือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมีแนวโน้มจะประสบผลสำเร็จอย่างตามวัตถุประสงค์

ปภาวดี ประจักษ์ศุภนิติ (2548) ให้ความหมายของการเตรียมความพร้อมเพื่อการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การดำเนินการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความเต็มใจและยินยอมทุ่มเทพลังกายและพลังใจเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งมีความพร้อมที่จะรับความเครียดและความยุ่งยากที่จะตามมาในช่วงของการเปลี่ยนแปลง การเตรียมความพร้อม คือ การเตรียมผู้แสดงหรือบุคลากรให้สามารถรับบทบาทใหม่ตามที่องค์กรต้องการได้

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2549) ได้ให้ความหมายของการเตรียมความพร้อมด้านสังคมการทำงาน ได้แก่ การสร้างเครือข่าย หมายถึง การทำให้มีการติดต่อและการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการร่วมมือกันด้วยความสมัครใจ การสร้างเครือข่ายควรสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้สมาชิกในเครือข่ายมีความสัมพันธ์กันฉันท์เพื่อนที่ต่างก็มีความเป็นอิสระมากกว่าการสร้างการคบค้าสมาคมแบบพึ่งพิง นอกจากนี้ การสร้างเครือข่ายต้องไม่ใช่การสร้างระบบการติดต่อเผยแพร่ข่าวสารแบบทางเดียว ดังนั้น เครือข่ายจึงไม่ใช่การส่งจดหมายไปให้สมาชิกตามรายชื่อเท่านั้น แต่ต้องมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันด้วย

ประชา กุณาสีทธิ์ (2550) ได้ให้ความพร้อมของความพร้อม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมบางสิ่งบางอย่างที่ได้ถูกเตรียมพร้อมเพื่อให้เกิดความมั่นใจและตั้งใจในการที่จะ ปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆ ให้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนคุณสมบัติหรือสภาวะของบุคคลที่พร้อมจะทำงานหรือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างมีแนวโน้มจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สุกัญญา พวงกันยา (2552) สรุปรว่า ความพร้อมนับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อการเรียนรู้ทุกชนิด ซึ่งได้แก่ วุฒิภาวะ ประสบการณ์เดิม ชีตความสามารถขั้นพื้นฐานของแต่ละบุคคล และองค์การในการวางแผนหรือในการทำงานซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องสร้างความพร้อมให้เกิดขึ้นมากที่สุดทั้งในด้านบุคลากรและด้านงานอื่นๆ เพื่อให้งานนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์

หทัยชนก บุญปลูก (2555) ได้สรุปว่า ความพร้อม หมายถึง เป็นสภาพที่บุคคลพร้อมหรือเต็มใจที่จะปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ยินยอมทุ่มเทพลังกายและพลังใจ พร้อมทั้งจะรับความเครียดและความยุ่งยากที่จะตามมา ซึ่งต้องพร้อมทั้งด้าน กายภาพ สติปัญญา อารมณ์ เพื่อที่จะทำงานหรือกระทำการกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้นๆ

2. องค์ประกอบของความพร้อม

นฤตพงษ์ ไชยวงศ์ (2540) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพร้อมไว้ 3 ประการ ได้แก่ วุฒิภาวะ ประสบการณ์เดิมและแรงจูงใจ ดังนี้

1. วุฒิภาวะ วุฒิภาวะที่บุคคลที่มีความสามารถที่จะทำอะไรได้เองตามธรรมชาติอันเหมาะสมกับวัยของตน โดยที่ความสามารถนั้นไม่ได้เกิดจากการเรียนรู้หรือการฝึกฝน ประกอบด้วย วุฒิทางร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา โดยทั่วไปวุฒิภาวะทางด้านร่างกายจะมองเห็นได้ชัดเจนกว่าทางด้านอื่น

2. ประสบการณ์เดิม เป็นที่ยอมรับกันว่าการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ต้องอาศัยประสบการณ์เดิม ทักษะเดิม เจตคติเดิม เป็นต้น ซึ่งเป็นพื้นฐานทำให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงาน

3. แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน การขาดแรงจูงใจเป็นปัญหายิ่งใหญ่สำหรับการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มนุษย์มีความต้องการทั้งด้านร่างกายและทางสังคม นักจิตวิทยา พบว่า เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองต้องการเบื้องต้นแล้วก็จะหาทางสนองความต้องการที่สูงขึ้นไปตามลำดับ

จากความหมายของคำว่าความพร้อม สามารถสรุปได้ว่า ความพร้อมเป็นการเตรียมเพื่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น รวมถึงการพัฒนาความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งบุคลิกภาพที่เหมาะสม เพิ่มศักยภาพความสามารถในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร

ความหมายและความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงองค์กร

การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่สังคมต้องประสบทั้งปัจเจกบุคคลและองค์กรจะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการพัฒนาทักษะและทรัพยากร รวมถึงการบริหารและจัดการองค์กร ในด้านการบริหารและจัดการองค์กรเป็นที่ยอมรับว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และมีลักษณะเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นตลอดเวลา (สุนันทา เลาพันธ์, 2541) ในฐานะที่องค์กรเป็นระบบเปิดที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกได้รับผลกระทบตลอดเวลาจากสภาพแวดล้อม เช่น ระบบสังคม ระบบเศรษฐกิจ ระบบการเมืองและเทคโนโลยีต่างๆ เป็นต้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542) องค์กรที่มีประสิทธิผลจึงเป็นองค์กรที่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้อยู่รอดเจริญเติบโต บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

และการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงองค์กร การปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารทุกระดับ

การเปลี่ยนแปลงองค์กร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่งในปัจจุบันในแง่ของโครงสร้าง กระบวนการ ปัจจัยนำเข้าและผลผลิตไปสู่อีกสถานภาพหนึ่งในอนาคตที่กำหนดไว้ เพื่อให้องค์กรดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิภาพ (สุนันทา เลาพันธ์, 2541)

โดยทั่วไปแล้วการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเกิดขึ้นอย่างช้าๆ หรือ ฉับพลันล้วนย่อมเกิดจากสาเหตุ 2 ประการ คือ ปัจจัยภายนอกองค์กร หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่องค์กรไม่สามารถเข้าไปควบคุมได้หรือควบคุมได้น้อย ซึ่งมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อความผันแปรและการเปลี่ยนแปลงขององค์กร อีกปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลง คือ ปัจจัยภายในองค์กร หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กรที่เป็นผลสืบเนื่องอันเกิดจากกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร รวมถึงนโยบายและเป้าหมายขององค์กร

ทั้งปัจจัยภายนอกองค์กรและปัจจัยภายในองค์กรก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ (สุนันทา เลาพันธ์, 2541)

1. การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง

โครงสร้างขององค์กรถูกนำมาใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร การเปลี่ยนแปลงใดๆ ทางด้านโครงสร้างจะส่งผลกระทบต่องานและความสัมพันธ์ทางด้านอำนาจหน้าที่ โดยจะมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของเนื้อหาและขอบเขตของงาน ตลอดจนการจัดแผนและการแบ่งฝ่ายเสียใหม่ การเปลี่ยนแปลงในเรื่องของช่วงการควบคุมและการจัดหาเจ้าหน้าที่ฝ่ายให้คำแนะนำปรึกษา การเปลี่ยนแปลงลักษณะของงาน หลักเกณฑ์การจัดแผนงานและความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายให้คำแนะนำปรึกษา เป็นต้น

2. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี

ปัจจุบันวิทยาการและเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว องค์กรที่ปรารถนาความก้าวหน้าจึงพยายามนำแนวทางใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรต่างๆ มีการนำวิทยาการหรือเทคโนโลยีไปใช้ในองค์กรจะสามารถวัดได้ว่าการลงทุนนั้นคุ้มค่าหรือไม่ แต่อย่างไรก็ตามประเด็นที่สำคัญที่ควรให้ความสนใจ คือ ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงด้านนี้ที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ในองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงในเรื่องการแบ่งงานกันทำตามความถนัดและเนื้อหาของงาน การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะมีการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อยแค่ไหน ย่อมขึ้นอยู่กับขอบเขตของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงตัวคนหรือพฤติกรรม

การเปลี่ยนแปลงตัวคนหรือพฤติกรรมเป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของทัศนคติ ทักษะและพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป้าหมายที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลง คือ การพัฒนาสมรรถภาพของตัวบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกับบุคคลอื่นให้ดียิ่งขึ้น เทคนิคที่นำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงด้านนี้ เช่น การฝึกอบรม การสับเปลี่ยนงาน การวิเคราะห์บทบาท เป็นต้น

4. การเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน

การเปลี่ยนแปลงลักษณะของงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงงานและกิจกรรมต่างๆ รวมถึงกระบวนการในการทำงานภายในองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

เนื่องจากองค์กรได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในองค์กร องค์กรจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อความอยู่รอดเจริญเติบโตและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น องค์กรจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงได้ ความสำเร็จในการจัดความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ คือ ความสามารถในการคาดคะเนหรือการทำนายภาวะแวดล้อม ความถูกต้องในการรับรู้ภาวะแวดล้อมและระดับของความจำเป็นหรือเหตุผลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสิ่งแวดล้อม (ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์, 2540) เพื่อเป็นการเตรียมองค์กรให้พร้อมที่จะเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผู้บริหารจำเป็นต้องศึกษาสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและแสวงหากลยุทธ์ที่จะทำให้องค์กรเป็นฝ่าย “รุก” มากกว่าเป็นฝ่าย “รับ” เพื่อให้องค์กรดำรงอยู่ได้ในสังคม

สำหรับการศึกษาเรื่องความพร้อมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพฯ หมายถึงการเตรียมความพร้อมของพนักงานทั้งทางด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง เทคโนโลยี ตัวคนหรือพฤติกรรมและลักษณะของงานเพื่อเตรียมพร้อมรับกับวิธีการทำงานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม คือ การดำเนินกิจกรรมบางสิ่งบางอย่างให้ถูกต้อง สนใจ มีความรู้ความสามารถ ในเรื่องนั้นๆ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้เกิดอุปสรรคขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งต้องพร้อมทั้งด้านกายภาพ สติปัญญา อารมณ์ โดยขึ้นอยู่กับวุฒิภาวะ ประสบการณ์เดิม แรงจูงใจ พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆที่เกิดขึ้นและพัฒนาความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งบุคลิกภาพที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน ความสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้วิจัยนำแนวคิดการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพร้อมไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาข้อคำถามที่เกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมของพนักงานในด้านต่างๆ ทั้งเรื่องการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธนาคาร

การเตรียมพร้อมรับมือกับเทคโนโลยีที่จะเปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการเตรียมความพร้อมของตัวพนักงานเองถ้าหากต้องยุบหรือควมรวมสำนักธุรกิจ โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมและปรับตัวเพื่อที่จะรับรู้การเปลี่ยนแปลง วิธีการทำงานอย่างไร หากมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธนาคารเกิดขึ้น

แนวคิดการพัฒนาตนเอง

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเทคโนโลยี การสื่อสาร สภาพเศรษฐกิจและข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีการส่งถ่ายถึงกันและกันเร็วขึ้น และจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงเป็นเสมือนแรงผลักดันให้แต่ละคนต่างตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงอันทำให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอเพื่อให้มีความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง (วินัย เพชรช่วย, 2551)

แสวง สารสิทธิ์ (2535) ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาตนเองนับเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญเพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาสังคมและประเทศชาติต่อไป หากประชากรของประเทศใดมีคุณภาพหมายถึงว่าประเทศนั้นได้พัฒนาแล้ว เพราะคนที่พัฒนาตนเองแล้วเป็นลักษณะของคนที่มีคุณภาพ ดังนั้นในปัจจุบันมักจะได้พบคำแนะนำในการดำเนินชีวิตให้มีความสุขหรือการทำงานให้ประสบผลสำเร็จในลักษณะของตำราจิตวิทยาในการดำรงชีวิตประจำวันมากมาย เป็นเพราะคนมีความสนใจในเรื่องการพัฒนาตนเองมากขึ้น อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจและการเมืองสำหรับนักจิตวิทยาต่างก็ยอมรับว่ามนุษย์มีพลังและความสามารถในตัว ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาปรับปรุงให้บรรลุถึงขีดสูงสุดของการพัฒนาตนเองได้ มีคนเป็นจำนวนมากที่ไม่ค่อยสนใจในพลังความสามารถของตนเองและไม่ได้นำมาพัฒนาให้เกิดประโยชน์สูงสุดในชีวิตทั้งพลังทางกายและพลังทางจิตใจ แม้ระบบการศึกษาปัจจุบันที่มุ่งหวังให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองเพื่อมีพลังทางกายและพลังทางจิตใจ ฉะนั้นการพัฒนาตนเองด้วยการพัฒนากายและพัฒนาจิตใจจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุกคน

พิสิทธิ์ สารวิจิตร (2540) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาตนเองว่า หมายถึง การพัฒนาปลูกสร้างคุณสมบัติ คุณธรรม นิสัย เจตคติ ความสามารถ ความชำนาญ ความคิด ความรู้ ความเข้าใจให้เกิดขึ้นในตนเอง เพื่อช่วยให้ตนเองเป็นบุคคลที่มีความสุข ความเจริญ เป็นประโยชน์แก่ตนเองและสังคมอย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับความถนัด ความสนใจ ศักยภาพและความสามารถของตนเอง

วิเชียร แก่นไร (2542) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ และการปรับปรุงตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญและความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการพัฒนาร่างกายและจิตใจ

พิมพ์พนิต เซาร์วะณิช (2552) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การที่บุคคลมีความต้องการที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้น พยายามเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติตนเอง ให้ทันต่อสภาพการณ์แวดล้อม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและยังทำให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเองและบรรลุเป้าหมายขององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่

จากความหมายของการพัฒนาตนเอง สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การพัฒนาตนเอง ทั้งทางด้าน ร่างกาย จิตใจและอารมณ์ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและสามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มความสามารถและผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ

1. จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเองมีเป้าหมายสูงสุด คือ การเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ ความสามารถ และเจตคติต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อความเจริญก้าวหน้าของตนเองและหน่วยงาน มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายในการพัฒนาตนเองไว้ ดังนี้ พิสิทธิ สารวิจิตร (2529) ได้เสนอจุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองโดยใช้หลักที่ว่าต้องทำเป็นกระบวนการระยะยาวติดต่อกันโดยให้เป็นการริเริ่มด้วยตัวบุคคลเองตามความต้องการและจุดมุ่งหมายชีวิตของบุคคลเป็นแกนกลาง สิ่งแวดล้อมภายนอกเป็นเพียงอุปกรณ์เสริมเท่านั้น จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเองดังกล่าว สามารถปฏิบัติได้ตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาประวัติบุคคลสำคัญและค้นหาคุณสมบัติเฉพาะตนที่ทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จเพื่อเป็นแบบอย่าง
2. สำรวจตัวเองและวิเคราะห์ตัวเองถึงลักษณะนิสัย ความสามารถ ความสนใจ
3. จุดเด่น จุดด้อย
4. ตั้งจุดมุ่งหมายในชีวิตที่แน่นอน
5. ปลุกใจตนเองให้เข้มแข็ง กล้าหาญในการเปลี่ยนแปลง
6. ทำตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งมีทั้งการปรับปรุงบุคลิกภาพ สร้างเสริมลักษณะนิสัยที่พึงงามด้วยความอุตสาหะ

สมพงษ์ เกษมสิน (2521) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาผู้บริหารว่า เป็นกรรมวิธีต่างๆ ที่มุ่งจะเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญและประสบการณ์เพื่อให้ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น โดยได้จำแนกการพัฒนาผู้บริหารไว้ 3 ประเภท คือ

1. การพัฒนาที่เป็นการศึกษาเพื่อความรู้ทั่วไป ให้ผู้เข้ารับการพัฒนา มีความรู้ในสาขาทั่วไปอย่างกว้างๆ ได้แก่ วิชาที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อประโยชน์และความก้าวหน้าต่อหน่วยงาน

2. การพัฒนาที่เป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะเฉพาะอย่าง ส่วนมากจัดขึ้นหลังจากที่บุคคลเข้าปฏิบัติงานแล้ว ได้แก่ การปฐมนิเทศ การเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน การพัฒนาหัวหน้างาน โดยจัดหลักสูตรวิชาเฉพาะ ได้แก่ จิตวิทยาการบริหาร ภาวะสร้างสรรค์ ศิลปะ การเกลี้ยกล่อมและวินัยสั่งการ

3. การพัฒนาตนเองโดยการอาศัยตนเอง ได้แก่ การฝึกตนเองให้ทันเหตุการณ์ การแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็น การศึกษาจากเอกสารและสื่อทางวิทยุ โทรทัศน์หรือสื่อมวลชนอื่นๆ ตลอดจนเข้าร่วมประชุมสัมมนา

2. กระบวนการในการพัฒนาตนเอง

การพัฒนาตนเองให้ประสบความสำเร็จ ควรจะมีกระบวนการตามขั้นตอน ซึ่ง สุวีรี เทียงทัศน์ (2542) ได้กล่าวถึง กระบวนการในการพัฒนาตนเอง สรุปได้ดังนี้

1. การสำรวจตนเอง การที่คนเราจะประสบความสำเร็จหรือไม่ สาเหตุที่สำคัญ คือ จะต้องมีการสำรวจตนเองเพราะตนเป็นผู้กระทำเอง คนบางคนไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตเนื่องจากบุคคลนั้นมีจุดอ่อนหรือมีคุณสมบัติที่ไม่ดี การที่จะทราบว่า ตนเองมีคุณสมบัติอย่างไร ควรจะได้สำรวจตนเองทั้งนี้ เพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น เพื่อจะได้มีชีวิตที่สมหวังต่อไป

2. การปลูกคุณสมบัติที่ดีงาม โดยนำคุณสมบัติของบุคคลสำคัญของโลกเป็นแบบอย่าง ซึ่งคุณสมบัติของบุคคลไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่สามารถปลูกสร้างขึ้นได้

3. การปลูกใจตนเอง เป็นสิ่งสำคัญเพราะบุคคลที่มีกำลังที่ดี ย่อมมุ่งมั่นดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้

4. การส่งเสริมตนเอง คือ การสร้างกำลังใจให้ดี สร้างกำลังใจให้เข้มแข็งและสร้างกำลังใจความคิดของตนให้กล้าเลิศ

5. การดำเนินการพัฒนาตนเอง เป็นการลงมือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างตนเองให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้

6. การประเมินผล เพื่อจะได้ทราบว่าดำเนินการพัฒนาตนเองตามที่บุคคลได้ตั้งเป้าหมายไว้ ดำเนินการไปได้ผลมากน้อยเพียงไร จึงจำเป็นต้องอาศัยการวัดผลและประเมินผล

จากการพิจารณาแนวคิดการพัฒนาตนเอง คือ การเสริมความรู้และพร้อมปรับปรุงตนเองตลอดเวลา สร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้น จนเป็นความชำนาญ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน โดยมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอน เพื่อพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น นำข้อมูลด้านการพัฒนาตนเองมาใช้ในการสร้างคำถามในเรื่องการเตรียมความพร้อมรับการทำงานและการพัฒนาตนเองของพนักงานกรุงเทพ สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เมื่อธนาคารเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพต้องการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทักษะ

ในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบด้านใดบ้าง ส่งเสริมตนเองให้พร้อมเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในระบบการทำงาน และพร้อมที่จะพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้งานออกมาประสิทธิภาพสูงสุด

แนวคิดยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 และ ระบบสถาบันการเงินยุค 4.0

1. ความหมายของคำว่า ไทยแลนด์ 4.0

ไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยหรือ โมเดลพัฒนา เศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี และหัวหน้าคณะรักษา ความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทางและสร้างหนทางพัฒนา ประเทศให้เจริญสามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้ (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2560) โดยในอดีตประเทศไทยที่ผ่านมามีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจเป็นไปอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ยุคแรก โดยเริ่มกันที่

ประเทศไทย 1.0 เป็นยุคของเกษตรกรรมคนไทยปลูกข้าว เลี้ยงเป็ด เลี้ยงไก่ เลี้ยงหมู ปลูกพืชสวน พืชไร่ แล้วนำผลผลิตเพื่อส่งไปขายสร้างรายได้ในการดำรงชีวิต

ประเทศไทย 2.0 ยุคของอุตสาหกรรมเบา ในยุคนี้ใช้แรงงานที่มีราคาถูก แต่เริ่มจะมี เครื่องไม้ เครื่องมือเข้ามาช่วยผลิต เช่น เสื้อผ้า กระเป๋า เครื่องดื่ม เครื่องเขียน เครื่องประดับ อาหาร เครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น ซึ่งในยุคนี้ประเทศเริ่มมีศักยภาพมากขึ้น

ประเทศไทย 3.0 ยุคที่เราอยู่ในขณะนี้ เป็นยุคอุตสาหกรรมหนัก ผลิตและขายส่งออก เหล็กกล้า รถยนต์ ก๊าซธรรมชาติ และปูนซีเมนต์ เป็นต้น โดยพึ่งพาเทคโนโลยีจากต่างประเทศ เพื่อเน้นการส่งออกเป็นหลัก

2. ความสำคัญของการเป็นไทยแลนด์ 4.0 (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2560)

ในช่วงแรกประเทศไทย 3.0 มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง แต่ว่าปัจจุบันกลับเติบโตได้เพียงแค่ ร้อยละ 3 – 4 ต่อปีเท่านั้น ทำให้ประเทศไทยต้องตกอยู่ในภาวะรายได้ปานกลางเป็นเวลากว่า 20 ปี ในขณะที่ทั่วโลกมีการแข่งขันที่สูงขึ้น ดังนั้นประเทศไทยจึงต้องเปลี่ยนสู่ยุคประเทศไทย 4.0 ให้เป็นเศรษฐกิจใหม่ (New Engines of Growth) เพื่อให้ประเทศไทยกลายเป็นกลุ่มประเทศที่มีรายได้สูงขึ้นนั่นเองโดยตั้งเป้าหมายว่าจะให้เกิดภายใน 3 - 5 ปีข้างหน้า

ปัจจุบันประเทศไทยยังติดอยู่กับโมเดลทำมาค้าได้น้อย จึงต้องการปรับเปลี่ยนให้เป็นการทำมาค้าได้น้อยได้มาก ต้องเปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้านวัตกรรม และเปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วย ภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม อย่างการเกษตรต้องเปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิมไปสู่การเกษตรแบบสมัยใหม่ที่มี

การเน้นเรื่องการบริหารจัดการ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้หรือที่เรียกว่า Smart Farming โดยเกษตรกรต้องเริ่มรวยขึ้นและเป็นเกษตรกรที่ผู้ประกอบการเปลี่ยนจาก SME แบบเดิมไปสู่ Smart Enterprises และ Startup ที่มีศักยภาพสูงและเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะสูงขึ้น

การขับเคลื่อน ประเทศไทย 4.0 ให้สำเร็จได้ใช้แนวทางพลังประชารัฐ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของ ภาครัฐ ภาคเอกชน การค้า - อุตสาหกรรม การเกษตร ธนาคาร ประชาชน ชุมชน จังหวัด สถาบันการศึกษาและสถาบันวิจัยต่างๆ ประกอบกับการส่งเสริม SME และ Startup เพื่อขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้แล้วยังต้องมีโครงสร้างโทรคมนาคมและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมในทุกพื้นที่ให้มากที่สุด เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงเครือข่ายได้ทุกพื้นที่ในประเทศไทยแบบไม่มีสะดุด

การพัฒนาประเทศไทยได้โมเดล “ประเทศไทย 4.0” จะสำเร็จใช้แนวทาง “สานพลังประชารัฐ” เป็นตัวการขับเคลื่อน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ภาคการเงินการธนาคาร ภาคประชาชน ภาคสถาบันการศึกษา มหาวิทยาลัยและสถาบันวิจัยต่างๆ ร่วมกันระดมความคิด ผนึกกำลังกันขับเคลื่อนผ่านโครงการ บันทึกความร่วมมือ กิจกรรมหรืองานวิจัยต่างๆ โดยการดำเนินงานของภาครัฐ กลุ่มต่างๆ อันได้แก่

กลุ่มที่ 1 การยกระดับนวัตกรรมและผลิตภัณฑ์การปรับแก้กฎหมายและกลไกภาครัฐ พัฒนาคัลเลอร์ภาคอุตสาหกรรมแห่งอนาคต การดึงดูดการลงทุนและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

กลุ่มที่ 2 การพัฒนาการเกษตรสมัยใหม่และการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและประชารัฐ

กลุ่มที่ 3 การส่งเสริม การท่องเที่ยวและไมล์ การสร้างรายได้และการกระตุ้นการใช้จ่าย
ภาครัฐ

กลุ่มที่ 4 การศึกษาพื้นฐานและพัฒนาผู้นำ (โรงเรียนประชารัฐ) รวมทั้งการยกระดับคุณภาพวิชาชีพ

กลุ่มที่ 5 การส่งเสริมการส่งออกและการลงทุนในต่างประเทศ รวมทั้งการส่งเสริมกลุ่ม SMEs และผู้ประกอบการใหม่ (Start Up) ซึ่งแต่ละกลุ่มกำลังวางระบบและกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนนโยบายอย่างเข้มข้น

3. ทักษะการรู้ดิจิทัล

เมื่อกล่าวถึงทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผู้คนส่วนใหญ่มักจะนึกถึงทักษะที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์เบื้องต้นทั้งเรื่องของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ส่วนติดต่อผู้ใช้และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน รวมไปถึงการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ (Peripherals) ต่างๆ เป็นต้น (แวนตา เตชชาติวิวรรธน์, 2559) แต่ทักษะของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพนั้นควรประกอบไปด้วย ทักษะในการใช้ความหลากหลายของการใช้งานเทคโนโลยี

ไม่ว่าจะเป็นทักษะด้านการทำงานของเทคโนโลยีที่ต้องรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์และประเมินสารสนเทศดิจิทัล ทักษะการทำงานร่วมกันทางออนไลน์และทักษะการสร้างความรู้ในการใช้เทคโนโลยี ทั้งหมดนี้เราเรียกว่าเป็น “ทักษะการรู้ดิจิทัล” (เด่นพงษ์ สุตภักดี, 2557)

การรู้ดิจิทัลเป็นทักษะของบุคคลในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการเข้าถึงและการสื่อสารกันใช้ในการจัดการ วิเคราะห์ ประเมินผลสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่และสื่อสารไปยังผู้อื่นได้ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นการเปิดโอกาสของการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้แบบใหม่ มีผลต่อสังคมโดยรวมในการสร้างโอกาสการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์และการสร้าง นวัตกรรมและความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Sommarat Pibulmanee, 2017) ทักษะการรู้ดิจิทัลเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) ที่ผู้ใช้ควรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อค้นหา ประเมิน สร้างและสื่อสารสารสนเทศดิจิทัล โดยใช้ทั้งทักษะพุทธิสัยและทักษะทางเทคนิค โดยเป็นการใช้งานอย่างมีวิจารณญาณและมีความตระหนักรู้ทางสังคม ดังนั้นทักษะการรู้ดิจิทัลจึงเป็นทักษะที่สำคัญในยุคปัจจุบันและอนาคต ซึ่งถูกกำหนดเป็นทักษะสำคัญของการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21 และเป็นสมรรถนะหลักในการเรียนรู้ตลอดชีวิตของกลุ่มสหภาพยุโรป (แวนตา เตซาทวิวรรณ, 2559)

ทักษะการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) สำหรับการเรียนในศตวรรษที่ 21 นั้นถือเป็นเรื่องสำคัญ เนื่องจากการเรียนในปัจจุบันได้ถูกปรับเปลี่ยนรูปแบบไปด้วยการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยอย่างแล็ปท็อป แท็บเล็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ การส่งข้อมูลผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไปทำให้ความรู้และทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ไม่ได้มีแค่ความรู้ในเนื้อหาเท่านั้น แต่ยังต้องรวมไปถึงทักษะด้านข้อมูลและการสื่อสาร ทักษะในการคิดและการแก้ไขปัญหา ทักษะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและทักษะในการรู้จักใช้ประโยชน์จากเครื่องมือสมัยใหม่อย่างเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอธิป จิตตฤกษ์, 2554)

การรู้ดิจิทัลเป็นทักษะในการค้นหา การประเมินผล การใช้ร่วมกัน และการสร้างเนื้อหาโดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต (Cornell Information Technologies, n.d.) ความสามารถสำหรับ ทักษะการรู้ดิจิทัลสามารถแบ่งเป็นส่วนสำคัญ 3 ส่วนดังภาพที่ 1 ได้แก่ (กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา, 2559)

1. การใช้ (Use) หมายถึง ทักษะมวลรวมในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายตั้งแต่พื้นฐาน การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ไปถึงเทคนิคขั้นสูงสำหรับการเข้าถึงและใช้ความรู้ การใช้ โปรแกรมค้นหา (search engine) รวมถึงเทคโนโลยีอุบัติใหม่ เช่น คลาวด์ คอมพิวติง (cloud computing) เป็นต้น

2. การเข้าใจ (Understand) หมายถึง ทักษะที่ช่วยให้เกิดการคิด วิเคราะห์ ประเมิน สังเคราะห์ สื่อดิจิทัลจนทำให้เข้าใจถึงบริบทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาต่างๆ การพัฒนาทักษะ การจัดการสารสนเทศและความรับผิดชอบต่อสิทธิความเป็นเจ้าของ การมีส่วนร่วมในสังคมดิจิทัล

3. การสร้างสรรค์ (Create) หมายถึง ทักษะในการผลิตหรือสร้างเนื้อหาผ่านเทคโนโลยีที่หลากหลาย อย่างถูกต้องและสร้างสรรค์การสื่อสารโดยใช้ความหลากหลายของสื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือ โดยคำนึงถึงจริยธรรม การปฏิบัติทางสังคม การสะท้อนสิ่งที่ฝังอยู่ในการเรียนรู้และการใช้ชีวิตประจำวัน

สิ่งสำคัญของการพัฒนาการรู้ดิจิทัล คือ กระบวนการการเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะเฉพาะที่มีความจำเป็นสำหรับการรู้ดิจิทัลที่จะแตกต่างจากคนหนึ่งถึงอีกคนหนึ่งโดยขึ้นอยู่กับความต้องการและสถานการณ์ของผู้เรียน ซึ่งอาจครอบคลุมตั้งแต่การรับรู้ขั้นพื้นฐานและการฝึกอบรมสู่การประยุกต์ใช้งานที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนยิ่งขึ้น นอกจากนี้การรู้ดิจิทัลยังมีความหมายมากกว่าแค่การรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี แต่หมายถึงการครอบคลุมถึงประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม สังคมและการสะท้อนกลับซึ่งฝังอยู่ในการทำงาน การเรียนรู้ การพักผ่อนและการใช้ชีวิตประจำวัน (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2559)

4. ไทยแลนด์ 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน
(กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา, 2559)

ในประวัติศาสตร์ประเทศไทยมีการปฏิรูปขนานใหญ่อย่างเป็นระบบเพียงครั้งเดียว ในสมัยล้นเกล้า รัชกาลที่ 5 ราชอาณาจักรสยามหรือประเทศไทยในสมัยรัชกาลที่ 4 สืบเนื่องถึงรัชกาลที่ 5 เป็นช่วงเวลาประเทศไทยอยู่ในภาวะวิกฤตท่ามกลางกระแสภัยคุกคามจากภายนอก อันได้แก่ การล่าอาณานิคมของประเทศตะวันตก ด้วยเหตุนี้พระมหากษัตริย์ไทยทั้งสองรัชกาลจึงต้องทรงดำเนินการปฏิรูปปรับเปลี่ยนประเทศไทยให้เกิด ความทันสมัยและทัดเทียมนานาชาติอารยประเทศ เพื่อป้องกันมิให้ประเทศไทยต้องถูกยึดครองเป็นดินแดนอาณานิคม การดำเนินนโยบายดังกล่าวได้เริ่มต้นขึ้นในแผ่นดินรัชกาลที่ 4 และได้รับการสานต่ออย่างเป็นรูปธรรม ในสมัยรัชกาลที่ 5 ผ่านการปฏิรูประบบการปกครองและระบบราชการของไทยครั้งสำคัญ โดยเปลี่ยนจากเดิมที่เคยปกครองในรูปแบบอาณาจักรโบราณและนครรัฐ ซึ่งปราศจากศูนย์อำนาจที่ชัดเจนและขาดความเป็นเอกภาพ อันไม่ส่งเสริมต่อความมั่นคงของชาติให้เป็นการปกครองรูปแบบใหม่ที่มีลักษณะเป็น “รัฐชาติ” โดยการรวมศูนย์อำนาจเข้าสู่ส่วนกลางหรือเมืองหลวง เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินสามารถดำเนินการได้ อย่างมีประสิทธิภาพและมีเสถียรภาพ เกิดความชัดเจน ส่งเสริมให้เกิดความเป็นปึกแผ่นและความมั่นคงของ ประเทศได้เป็นอย่างดี

Thailand 4.0 เป็นโมเดลเศรษฐกิจที่จะนำพาประเทศไทยให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลางกับดักความเหลื่อมล้ำและกับดักความไม่สมดุล พร้อมๆ กับเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่ ประเทศในโลกที่หนึ่งที่มีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน ในบริบทของโลกยุค The Fourth Industrial Revolution อย่างเป็นรูปธรรม ตามแนวทางที่แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ได้วางไว้ ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายในควบคู่ไปกับการเชื่อมโยงกับประชาคมโลก ตามแนวคิด “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยขับเคลื่อนผ่านกลไก “ประชารัฐ”

สิ่งที่คนไทยคาดว่าจะได้รับจาก Thailand 4.0 คือ (กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา, 2559)

1. อยู่ในสังคมไทย 4.0 ที่เป็นสังคมที่มีความหวัง (Hope) เป็นสังคมที่เปี่ยมสุข (Happiness) และเป็นสังคมที่มีความสมานฉันท์ (Harmony) เป็นสังคมที่มีความพอเพียง โดยมีคนชนชั้นกลางเป็นคนส่วนใหญ่ของประเทศ เกิดความเท่าเทียมในสังคม ความเหลื่อมล้ำอยู่ในระดับต่ำ มีสิ่งแวดล้อมและสุขภาพที่ดี

2. เป็นคนไทย 4.0 ที่ได้รับโอกาสทางการศึกษาที่มีคุณภาพดีและได้รับสวัสดิการทางสังคมที่เหมาะสมตลอดช่วงชีวิตเป็นคนทันโลก ทันเทคโนโลยี สามารถอยู่บนเวทีโลกได้อย่างภาคภูมิใจและสามารถมีส่วนร่วมกับนานาชาติเพื่อให้โลกดีขึ้น น่ายั่งยืน

3. เป็นเกษตรกร 4.0 ที่หลุดพ้นจากกับดักความยากจน โดยผันตัวเองจากเกษตรกรผู้ผลิตมาเป็นผู้ประกอบการทางการเกษตรสมัยใหม่ (Smart Farmers) มีการบริหารจัดการที่ดี มีต้นทุนการ ผลิตต่ำ สามารถเพิ่มมูลค่าสินค้าทางการเกษตรจากการแปรรูป

4. เป็น SMEs 4.0 ที่สามารถสร้างหรือใช้นวัตกรรม เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ ในการสร้างมูลค่า ในสินค้าและบริการ มีความสามารถทางการค้าขาย สามารถเข้าถึงตลาดในประเทศ ตลาด อาเซียนและตลาดโลก ทำให้มีรายได้สูงขึ้น มีชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น และมีอนาคตที่สดใส

5. เกิดจังหวัด 4.0 ที่มีการกระจายความเจริญทั่วประเทศ เศรษฐกิจขยายตัว สามารถทำงานในถิ่น ฐานบ้านเกิดได้ โดยไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานในกรุงเทพฯ หรือเมืองใหญ่ เนื่องจากมีช่องทางโอกาสและงานที่ดีกระจายอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ

การสร้าง ความเข้มแข็งจากภายใน Thailand 4.0 เน้นการปรับเปลี่ยนใน 4 ทิศทาง คือ

1. จากการพึ่งพาเศรษฐกิจสู่การสร้าง ความเข้มแข็งเศรษฐกิจภายในประเทศ
2. จากการเน้นการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ สู่การผลิตสินค้าเชิงนวัตกรรม
3. จากการเน้นเงินทุนและทุนทางกายภาพสู่การเน้นทุนมนุษย์และเทคโนโลยี
4. จากการกระจุกของความมั่งคั่งและโอกาสสู่การกระจายของความมั่งคั่งและโอกาส

การปรับเปลี่ยนใน 4 ทิศทางดังกล่าว จะเกิดขึ้นได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเน้น “การพัฒนาที่สมดุล” ใน 4 มิติ อันประกอบด้วย

1. ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ (Economic Wealth)
2. ความอยู่ดีมีสุขของผู้คนในสังคม (Social Well-beings)
3. การรักษาสິงแวดล้อม (Environmental Wellness)
4. การยกระดับศักยภาพและคุณค่าของมนุษย์ (Human Wisdom)

5. เป้าหมาย ไทยแลนด์ 4.0 (กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา, 2559)

ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจเป็นระบบเศรษฐกิจที่เน้นการสร้างมูลค่า (Value-Based Economy) ที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์

1. พ้นจากการเป็นประเทศรายได้ปานกลาง โดยมีรายได้ต่อหัวประชากรที่เพิ่มขึ้นจาก 5,410 ดอลลาร์สหรัฐในปี พ.ศ. 2557 เป็น 15,000 ดอลลาร์สหรัฐในปี พ.ศ. 2575

2. อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจจากร้อยละ 3 - 4 เป็นร้อยละ 5 - 6 ตามศักยภาพที่ควรจะเป็นของประเทศภายใน 5 ปี

3. การเติบโตของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GNP) จากร้อยละ 1.3 ในปี พ.ศ. 2556 เป็นมากกว่าร้อยละ 5 ต่อปีอย่างต่อเนื่องภายใน 10 ปี

4. ผลักดันให้ประเทศไทยเป็น Trading & Service Nation ในระดับภูมิภาคภายใน 10 ปี

5. ผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางตลาดทุนของ ASEAN ภายใน 10 ปี

6. มี 5 บริษัท ข้ามชาติระดับโลกสัญชาติไทย ภายใน 10 ปี

7. มีความง่ายในการประกอบธุรกิจอยู่ใน 10 ลำดับแรกของโลก ภายใน 10 ปี

8. เพิ่มระดับการวิจัยและพัฒนาจากร้อยละ 0.25 GDP ในปี พ.ศ. 2553 เป็นร้อยละ 4.0 (เทียบเท่าประเทศเกาหลีใต้)

9. สร้างโครงสร้างพื้นฐานทางปัญญาให้แข็งแกร่งภายใน 5 ปี เพื่อปรับเปลี่ยนสัดส่วนการพัฒนา เทคโนโลยีของตนเองต่อการพึ่งพาเทคโนโลยีจากภายนอก จาก 10 : 90 ในปัจจุบัน เป็น 30 : 70 ภายใน 10 ปี และปรับขึ้นเป็น 60 : 40 ภายใน 20 ปี

6. รากฐานการพัฒนาไทยแลนด์ 4.0 เริ่มต้นที่ คนไทยทุกคน (กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา, 2559)

ปัจจัยสำคัญที่สุดการขับเคลื่อนประเทศไทยตาม Thailand 4.0 ก็คือ “คนไทย” เนื่องจากการพัฒนาทุนมนุษย์ที่ดี มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรมจะเป็นรากฐานในการเสริมสร้าง

คุณภาพและความเข้มแข็งให้กับสังคมไทย รวมทั้งสร้างรากฐานความมั่นคงของประเทศในทุกด้าน และเมื่อคนไทยมีคุณภาพก็จะสามารถลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมได้ การพัฒนาสังคมจึงต้องมุ่งพัฒนา โดยเน้นเรื่องคุณภาพและความยั่งยืนบนพื้นฐานแนวคิดของการ "รู้จักเต็ม รู้จักพอ และรู้จักปัน"

เป้าหมายการพัฒนา Thailand 4.0 คือ การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนคนไทย ทุกกลุ่มให้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มคนที่ยังต้องการเติมเต็มศักยภาพ หรือผู้ด้อยโอกาส หรือที่กำลังประสบกับปัญหาความยากจนอย่างมาก จะต้องทำให้คนในกลุ่มเหล่านี้สามารถมี "โอกาสทางสังคม (Social Mobility)" โดยเน้นป้องกันความเสี่ยงจากการตกอยู่ในวงจรแห่งความล้มเหลวหรือกับดักความยากจน ในลักษณะการให้เติมต่อและสร้างโอกาส พร้อมกับการเสริมสร้างศักยภาพไปที่ตัวคน ครอบครัวและชุมชน

การสร้างคนไทยให้เป็นคนไทย 4.0 คือ การปลดล็อกข้อจำกัดที่มีอยู่ในตัวคน ซึ่งคนไทย แต่ละกลุ่มอาจมีข้อจำกัดที่ต้องการปลดล็อกต่างกันออกไป

คนไทย 4.0 มีศักยภาพและความพร้อมในระดับสูงแล้ว

คนไทย 3.0 มีรายได้ปานกลาง มีแนวโน้มที่จะมีศักยภาพ

คนไทย 2.0 ติดอยู่ในวงจรแห่งความยากจน

คนไทย 1.0 เป็นผู้ด้อยโอกาส

คนไทย 4.0 หรือคนไทยที่มีศักยภาพและความพร้อมในระดับสูงแล้ว ต้องเน้นให้มีความ แข็งแกร่งในการสร้างความเจริญเติบโต เพื่อเป็นกลุ่มแนวหน้าในการสร้างความเจริญเติบโต ให้กับประเทศและ "รู้จักปัน" หันมาร่วมสร้างรายได้ให้กับกลุ่มคนไทยคนอื่นๆ ให้เข้มแข็ง เติบโต ไปด้วยกัน คนไทยกลุ่มนี้มีความพร้อมพื้นฐานที่ดีในระดับหนึ่งแล้ว หากแต่ต้องปลดล็อกเรื่องการใช้ ประโยชน์จากเรื่องวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรมหรืองานวิจัยพัฒนาและสร้างความพร้อมในการ แสวงหาโอกาสจากภายนอกประเทศเพื่อเป็นกลุ่มผู้นำช่วย ขับเคลื่อนประเทศให้หลุดพ้นกับดัก ประเทศรายได้ปานกลาง

จากการศึกษาเรื่องยุคดิจิทัล Thailand 4.0 นั้น พบว่า รัฐบาลได้วางแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เป็นยุค 4.0 หรือเรียกว่าเป็นยุคที่ทำให้เหนื่อยแต่ได้มาก เพื่อความเจริญของประเทศไทย ทัดเทียมนานาชาติ อารยประเทศ เปลี่ยนจากประเทศกำลังพัฒนา ให้กลายเป็นประเทศพัฒนา การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการเปลี่ยนแปลงประเทศ

7. ระบบสถาบันการเงินยุค 4.0 (ตลับลัทธิ ธนดิษฐ์สุวรรณ, 2560)

โลกกำลังก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญจากการพัฒนาของนวัตกรรมล้ำสมัยที่ส่งผลให้หลายอุตสาหกรรมในโลก กำลังเผชิญกับการแทนที่ของนวัตกรรมและเทคโนโลยีการผลิตในรูปแบบใหม่ภายใต้ยุคอุตสาหกรรม 4.0 ในขณะเดียวกัน การเชื่อมโยงทางการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ ตลอดจนเทคโนโลยีสื่อสารที่ไร้พรมแดน มีผลให้การเปลี่ยนแปลง ในซีกโลกหนึ่งส่งผลกระทบต่ออีกซีกโลกหนึ่ง หรือมีผลทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วในวงกว้างและเกินคาด โดยส่งผลกระทบต่อภาคการผลิตต่างๆ ไม่เว้นแม้แต่ “ภาคการเงิน” ซึ่งเป็นหนึ่งในภาคที่มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจก็กำลังถูกจับจ้องว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด

ภายในระยะ 5 ปีจากนี้ ระบบสถาบันการเงินไทยจะเกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่จากผลกระทบของการพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่จะเข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบการเงินไทย ซึ่งจะผลักดันให้ ธนาคารพาณิชย์ต้องเร่งปรับตัวโดยการพัฒนา นวัตกรรมทางการเงินและปรับกลยุทธ์ไปสู่การธนาคารแบบดิจิทัลเพื่อรองรับการแข่งขัน ที่จะเพิ่มสูงขึ้นจากผู้เล่นรายใหม่โดยเฉพาะธุรกิจกลุ่มธุรกิจที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาทำให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการลงทุนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การทำธุรกรรมรับ จ่าย โอนเงินออนไลน์ของธนาคารหรือการวิเคราะห์ข้อมูลหุ้นเพื่อช่วยการตัดสินใจของนักลงทุน เป็นต้น โดยบริการเหล่านี้มักจะอยู่ในรูปของบริการออนไลน์แทบทั้งสิ้น ที่จะเข้ามามีบทบาทเด่นชัดในภาคการเงินไทยในอีกไม่เกิน 2 ปี ซึ่งเป็นประเด็นท้าทายของธนาคารพาณิชย์ในการรักษาฐานลูกค้าและสถานะผู้นำตลาดในระยะข้างหน้า

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกที่สำคัญ 5 ด้านซึ่งคาดว่าจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงของภาคการเงินในระยะข้างหน้าที่ต้องจับตา ประกอบด้วย (ตลับลัทธิ ธนดิษฐ์สุวรรณ, 2560)

1. แรงขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยี (Technology disruption) ซึ่งกำลังเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จากการศึกษาของ McKinsey Global Institute ระบุว่า 5 เทคโนโลยีที่จะมีผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกมากที่สุดภายในปี 2025 ประกอบด้วย การใช้อินเทอร์เน็ตทางโทรศัพท์ (Mobile internet) การทำงานที่ใช้ความรู้ด้วยระบบอัตโนมัติ (Automation of knowledge work) การเชื่อมโยงทุกสิ่งด้วยอินเทอร์เน็ต (Internet of things) เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud technology) และเทคโนโลยีหุ่นยนต์ขั้นสูง (Advanced robotics)

2. การเข้าสู่ยุคโลกหลายขั้ว (Economic power shift) จากการเปลี่ยนแปลงขั้วอำนาจทางเศรษฐกิจโลกที่เคยเป็น “โลกขั้วเดียว” มาเป็น “โลกหลายขั้ว” ซึ่งขั้วอำนาจทางเศรษฐกิจของโลกจะเคลื่อนไปสู่ตลาดประเทศเกิดใหม่มากขึ้น

3. พลังของปัจเจกบุคคล (Individual empowerment) เป็นผลมาจากการเติบโตของชนชั้นกลางโดยเฉพาะประเทศกำลังพัฒนาในแถบเอเชีย ซึ่งต้องการสินค้าที่มีความแตกต่าง (Product differentiation)

4. การขยายตัวอย่างรวดเร็วของสังคมเมือง (Rapid urbanization) ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความต้องการสินค้าและบริการ ทั้งนี้ องค์การสหประชาชาติ (United Nations) หรือ UN คาดว่าจะมีประชากรโลกอาศัยในเขตเมืองเพิ่มขึ้น โดยภูมิภาคที่คาดว่าจะมีอัตราการเติบโตของสังคมเมืองสูงสุดคือเอเชียและแอฟริกา

5. โลกกำลังเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุ (Aging population) ทำให้การพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อสนองความต้องการเฉพาะสำหรับกลุ่มผู้สูงอายุมีความสำคัญมากขึ้น โดย World Economic Forum คาดว่าสัดส่วนของผู้สูงอายุทั่วโลกจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากร้อยละ 11 ในปี 2010 เป็นร้อยละ 17 ในปี 2030

จากแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของโลกอาจทำให้รูปแบบธุรกิจและผลิตภัณฑ์ทางการเงิน รวมทั้งช่องทางการให้บริการ เปลี่ยนแปลงไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีมากขึ้น โดยผลิตภัณฑ์เหล่านี้อาจเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตของเราในอนาคต เช่น การระดมทุนผ่าน Peer-to-Peer lending (P2P lending) หรือ Crowd-funding เป็นต้น

สำหรับประเทศไทย หน่วยงานสำคัญทางด้านเศรษฐกิจ ธนาคารแห่งประเทศไทย ก็ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะมาถึงและได้เตรียมความพร้อมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของระบบสถาบันการเงินไทยในหลายด้านเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ในแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินระยะที่ 3 (ปี 2016 - 2020) ได้กำหนดการพัฒนาสถาบันการเงินไทยไว้ในหลายมิติ ทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอิเล็กทรอนิกส์ การสนับสนุนการพัฒนารูปแบบบริการทางการเงินใหม่ๆ การขยายบทบาทของผู้เล่นกลุ่มใหม่ การส่งเสริมศักยภาพและขยายขอบเขตการให้บริการของสถาบันการเงินเดิม พร้อมเพิ่มความเชื่อมโยงกับประเทศในภูมิภาค รวมทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินที่เกี่ยวข้อง เช่น ความพร้อมของบุคลากรทางการเงิน ความรู้ความเข้าใจทางการเงินและการคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงในระบบสถาบันการเงินไทยในมิติต่างๆ ดังนี้ (ตลับลักษณ์ ธนดิษฐ์สุวรรณ, 2560)

1. การแข่งขันที่จะเพิ่มสูงขึ้นจากผู้เล่นรายใหม่ ทั้งผู้ให้บริการที่เป็นสถาบันการเงินจากต่างประเทศและแบบไม่ผ่านธนาคาร โดยอาจเห็นการร่วมมือระหว่างกันในรูปแบบต่างๆ เช่น (1) การควบรวมกิจการ (Mergers & Acquisitions) ระหว่างธนาคารพาณิชย์เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่ง (2) การเข้าร่วมเป็นพันธมิตรกับกลุ่มธนาคารชั้นนำในต่างประเทศหรือบริษัทผู้นำด้านกลุ่มธุรกิจ

ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาทำให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการลงทุนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นของโลก เพื่อลงทุน เรียนรู้และทดลองให้บริการทางการเงินด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่ได้อย่างรวดเร็ว และ (3) การร่วมลงทุนผ่าน Venture capital ในธุรกิจ Startup ที่มีศักยภาพด้านกลุ่มธุรกิจที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาทำให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการลงทุนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

2. กลุ่มธุรกิจที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาทำให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการลงทุนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะเข้ามามีบทบาทในระบบการเงินไทยอย่างมีนัยสำคัญตั้งแต่ปี 2561 เป็นต้นไป ซึ่งเป็นเวลาผ่านพ้นช่วงทดลองใน “ศูนย์ทดสอบและพัฒนานวัตกรรมที่นำเทคโนโลยีใหม่มาสนับสนุนการให้บริการการเงิน” หรือ Regulatory Sandbox ตามที่ภาครัฐกำหนดและจะเริ่มให้บริการแก่ประชาชนทั่วไปได้หลังจากนั้น

3. ธนาคารมีแนวโน้มขยายบริการไปสู่รูปแบบการธนาคารแบบดิจิทัลมากขึ้น ทำให้รูปแบบสถาบันการเงินมีความหลากหลายกว่าเดิม โดยอาจประกอบไปด้วย

3.1 ธนาคารพาณิชย์แบบเดิม (Traditional bank) ซึ่งเป็นธนาคารที่ยังคงแข่งขันด้วยราคาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อตอบสนองลูกค้าทั่วไป (Mass market segment)

3.2 ธนาคารพาณิชย์ที่ปรับใช้ดิจิทัล (Digital full service bank) ซึ่งเป็นธนาคารที่จะแข่งขันด้วยเทคโนโลยีในขณะที่ยังคงนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายครอบคลุมเหมือน Traditional bank แต่จะอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ทางการเงินมากขึ้น

3.3 ธนาคารที่ให้บริการแบบดิจิทัลโดยเฉพาะ (Niche digital bank) โดยนำเสนอผลิตภัณฑ์เฉพาะด้านและใช้ประโยชน์จากโครงสร้างที่มีความยืดหยุ่น เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ในการให้บริการแก่ลูกค้า

3.4 Financial Technology (FinTech) คือ กลุ่มธุรกิจที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาทำให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการลงทุนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การทำธุรกรรมรับ จ่าย โอนเงินออนไลน์ของธนาคารหรือการวิเคราะห์ข้อมูลหุ้นเพื่อช่วยการตัดสินใจของนักลงทุน โดยบริการเหล่านี้มักจะอยู่ในรูปของบริการออนไลน์แทบทั้งสิ้นหรือผู้ให้บริการในตลาดอื่น Telcos หรือ e-Commerce ที่จะเข้ามาให้บริการด้านการเงินโดยอาศัยความได้เปรียบจากฐานลูกค้าที่มีขนาดใหญ่เพื่อให้บริการด้านการชำระเงินรายย่อยรวมถึงบริการการเงินส่วนบุคคลอื่นๆ

4. การลงทุนและพัฒนาด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมรวมทั้งการทำตลาดผ่านช่องทาง Social media จะเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของธนาคารในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับการเติบโตของลูกค้าที่ใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น จากเดิมที่ธนาคารจะแข่งขันเข้าถึงลูกค้าด้วย

การขยายสาขาไปยังทำเลที่ได้เปรียบ อาจหันหลังกลับมาปิดสาขาที่อยู่ในทำเลที่ไม่โดดเด่น อย่างไรก็ตาม อนาคตว่าสาขาธนาคารยังมีความจำเป็นเนื่องจากลูกค้าบางกลุ่มยังคุ้นชินกับการทำธุรกรรมผ่านสาขา ธนาคาร โดยสาขาอาจต้องหันมาเน้นให้บริการทางการเงินที่มีความซับซ้อนและมีความจำเป็น ที่จะต้องได้รับคำแนะนำคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญมากขึ้น เช่น การขอสินเชื่อ การลงทุน และการทำ ธุรกรรม Trade finance เป็นต้น

5. สถาบันการเงินต้องเตรียมพร้อมในการเข้าไปทำธุรกิจและเข้าไปแข่งขันในระดับ ภูมิภาค จากบทบาทที่มีมากขึ้นของระบบสถาบันการเงินไทยในการเป็นศูนย์กลางทางการเงิน ที่เชื่อมโยงกับประเทศ CLMV โดยมี 2 มิติที่สำคัญ คือ

5.1 การขยายสาขาธนาคารไปยังประเทศเพื่อนบ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ ภาคธุรกิจที่ไปทำการค้าในประเทศ CLMV รวมทั้งในธุรกรรมบางประเภทที่ธนาคารพาณิชย์ใน ประเทศเพื่อนบ้านยังขาดความพร้อม มีสาขาจำกัด และการเข้าถึงบริการธนาคารของประชาชนยังมี สดส่วนต่ำ ซึ่งอาจเป็นโอกาสให้ผู้ให้บริการ Non-banks เข้ามามีบทบาทมากขึ้น

5.2 การเพิ่มบทบาทการเป็นศูนย์กลางทางการเงินเชื่อมโยงกับประเทศ CLMV โดย อาศัยจุดแข็งของไทยที่มีระดับพัฒนาการทางเศรษฐกิจและภาคการเงินที่สูงกว่า จึงมีส่วนสนับสนุน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางการเงินที่จำเป็นแก่ประเทศเพื่อนบ้าน

สำหรับการพลิกโฉมของภาคการเงินในครั้งนี้ ธนาคารหรือผู้เล่นหน้าใหม่คงต้อง วางแผนอย่างมียุทธศาสตร์เพื่อให้เข้าสู่ตลาดด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ในการให้บริการได้ อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับเวลา ซึ่งจะเป็นสิ่งตัดสินว่าใครจะเป็นผู้นำตลาดในอนาคต แต่ไม่ว่า ธนาคารหรือผู้เล่นรายใดจะก้าวขึ้นมาเป็นผู้นำตลาด สิ่งสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของภาคการเงิน ครั้งนี้คือ คนในระบบเศรษฐกิจจะได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้นในทุกภาคส่วน เนื่องจากสามารถเข้าถึง บริการทางการเงินหรือสินเชื่อได้สะดวก รวดเร็วและมีต้นทุนลดลง แม้ผู้เล่นในระบบเศรษฐกิจ อาจเปลี่ยนไป แต่บทบาทของภาคการเงินในโลกยุคใหม่จะยังคงมีอยู่

จากการพิจารณาแนวคิดยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 สรุปได้ว่า ไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยหรือโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล เป็นการยกระดับนวัตกรรมและผลิตภัณธ์ การพัฒนาการเกษตรสมัยใหม่ ส่งเสริมการท่องเที่ยว ยกระดับคุณภาพวิชาชีพ เพิ่มมาตรฐานการส่งออกและการลงทุนในต่างประเทศรัฐบาลได้วางแนวทาง ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เป็น ยุค 4.0 หรือเรียกว่าเป็นยุคที่ทำให้เหนื่อยแต่ได้มาก เพื่อความเจริญของประเทศไทยทัดเทียมนานา อารยประเทศเปลี่ยนจากประเทศกำลังพัฒนา ให้กลายเป็นประเทศพัฒนา การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการเปลี่ยนแปลงประเทศ รวมถึงด้านการธนาคารเมื่อประเทศไทย

เข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 การแข่งขันจะเพิ่มสูงขึ้นจากทั้งธนาคารในประเทศและสถาบันการเงินต่างประเทศ ธนาคารมีแนวโน้มขยายบริการไปสู่รูปแบบดิจิทัล แบงกิ้ง มากขึ้น ทำให้รูปแบบสถาบันการเงินมีความหลากหลายกว่าเดิม มีการทำธุรกรรมทางธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยไม่ผ่านสาขาของธนาคาร เพราะเนื่องจากความสะดวกสบายและสามารถวางแผนทางการเงินได้ง่ายและสะดวกขึ้น ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 มาใช้ในการพัฒนาข้อคำถาม การเตรียมพร้อมทั้งทางด้านเทคโนโลยีหรือโปรแกรมประยุกต์ที่ต้องถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อพร้อมรับยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 ว่าพนักงานมีความคิดเห็นและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงการทำงานหรือไม่ว่าในอนาคตอาจมีการนำอุปกรณ์ต่างๆ มาใช้พิจารณาตัดสินเชื่อแทนพนักงาน แล้วมีการเตรียมตัวเช่นไรหากธนาคารมีการใช้โปรแกรมประยุกต์มาแทนและนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ว่าพนักงานควรปรับตัวอย่างไรเพื่อให้เข้ากับการทำงานของระบบธนาคารที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ธนาคารกรุงเทพได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2487 และเจริญเติบโตจนเป็นหนึ่งในธนาคารระดับภูมิภาคที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวมประมาณ 2,944,230 ล้านบาท โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอี อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคล ด้วยธนาคารกรุงเทพให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจจำนวนรวมกว่า 17 ล้านบัญชี ผ่านสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 240 แห่ง สาขาในประเทศและเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ประเภทบริการตนเอง หรือ Self-services กว่า 1,200 แห่ง บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต และธนาคารทางมือถือ ที่ใช้งานง่ายและลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทยหรืออังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง (ธนาคารกรุงเทพ, 2559)

นอกจากนี้ ธนาคารกรุงเทพยังเป็นธนาคารไทยเพียงแห่งเดียวที่มีเครือข่ายต่างประเทศกว้างขวางที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศจีน ซึ่งธนาคารมีสาขาอยู่ทั้งที่ปักกิ่ง ฉงชิ่ง เซี่ยงไฮ้ เขตการค้าเสรีน่านร่องเมืองเซี่ยงไฮ้ ลินเจิ้น และเซี่ยเหมิน (ธนาคารกรุงเทพ, 2559)

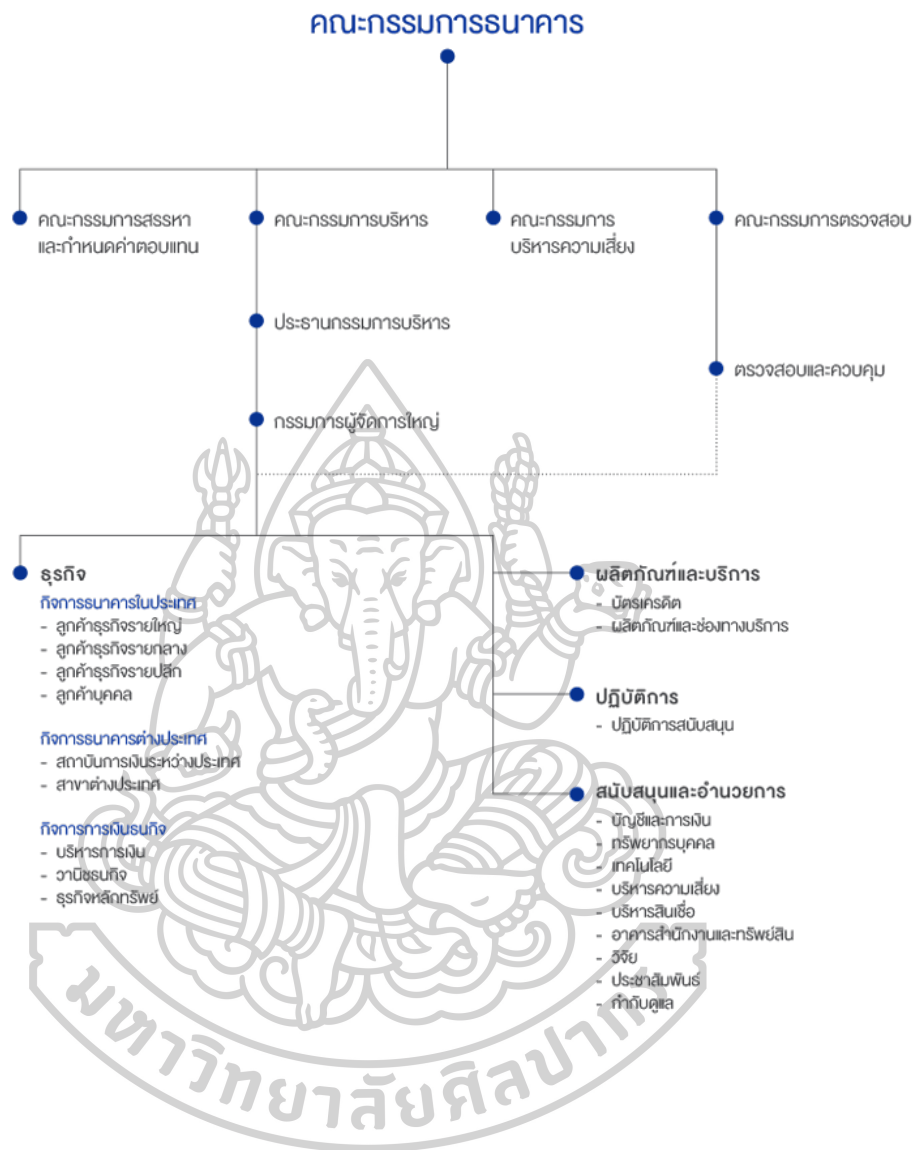
เครือข่ายสาขาในต่างประเทศของธนาคารกรุงเทพครอบคลุม 15 เขตเศรษฐกิจสำคัญของโลก ได้แก่ กัมพูชา หมู่เกาะเคย์แมน จีน ฮองกง อินโดนีเซีย ญีปุ่น ลาว มาเลเซีย เมียนมา ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไต้หวัน อังกฤษ สหรัฐอเมริกา และเวียดนาม ซึ่งประกอบด้วยสาขาต่างประเทศ 32 แห่ง และธนาคารในเครือที่ธนาคารกรุงเทพถือหุ้นทั้งหมด 2 แห่ง คือ Bangkok Bank Berhad (BBB) ในประเทศมาเลเซีย และ Bangkok Bank (China) Company Limited (BBC) ในประเทศจีน (ธนาคารกรุงเทพ, 2559)

ธนาคารกรุงเทพเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการอย่างครบวงจร ซึ่งประกอบด้วย การจัดการสินเชื่อร่วม การรับประกันการจัดจำหน่ายตราสารทุน สินเชื่อเพื่อการค้าระหว่างประเทศ สินเชื่อโครงการ บริการรับฝากหลักทรัพย์ สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี บริการการเงินธนกิจและบริการให้คำแนะนำทางธุรกิจ (ธนาคารกรุงเทพ, 2559)

การที่ธนาคารกรุงเทพยังคงเป็นผู้นำในภาคการธนาคารไทยมาโดยตลอดนั้น เป็นผลมาจากปรัชญาของธนาคารที่มุ่งเน้นการพัฒนาสายสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเกื้อหนุนซึ่งกันและกันอย่างยืนยาว นอกจากนี้ การประสานศักยภาพภายในองค์กรระหว่างหน่วยธุรกิจต่างๆ ทั้งด้านลูกค้าธุรกิจรายใหญ่ ด้านการเงินธนกิจ กิจการธนาคารต่างประเทศ ด้านลูกค้าธุรกิจรายกลางและรายปลีกและด้านลูกค้าบุคคล เอื้ออำนวยให้ธนาคารสามารถสร้างสรรค์บริการเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงของลูกค้า โดยมีทั้งความหลากหลายและมิติในเชิงลึก นอกจากนี้ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด และบริษัทหลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือธนาคาร ยังมีบทบาทสำคัญที่สนับสนุนธนาคารในการสร้างสรรค์โอกาสเพื่อการลงทุนใหม่ๆ เพื่อนำเสนอต่อลูกค้าของธนาคารกรุงเทพโดยเฉพาะ (ธนาคารกรุงเทพ, 2559)

ธนาคารกรุงเทพมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในประเทศ ด้วยจำนวนลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจรวมกว่า 17 ล้านบัญชี มีเครือข่ายบริการครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งประกอบด้วยสาขากว่า 1,200 แห่ง สำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยอีกกว่า 240 แห่ง และยังมีเครือข่ายธนาคารอัตโนมัติที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วยเครื่องเอทีเอ็มและเครื่องรับฝากเงินสดอยู่ทั่วประเทศ นอกจากนี้ ธนาคารยังมีบริการธนาคารทางโทรศัพท์และธนาคารทางอินเทอร์เน็ตที่ใช้ง่ายและลูกค้าสามารถเลือกทำธุรกรรมในภาษาไทยหรืออังกฤษ ซึ่งเอื้ออำนวยให้ลูกค้าสามารถจัดการเรื่องการเงินได้อย่างรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง (ธนาคารกรุงเทพ, 2559)

โครงสร้างองค์กร (ธนาคารกรุงเทพ, 2559)



ภาพที่ 1 โครงสร้างธนาคารกรุงเทพ

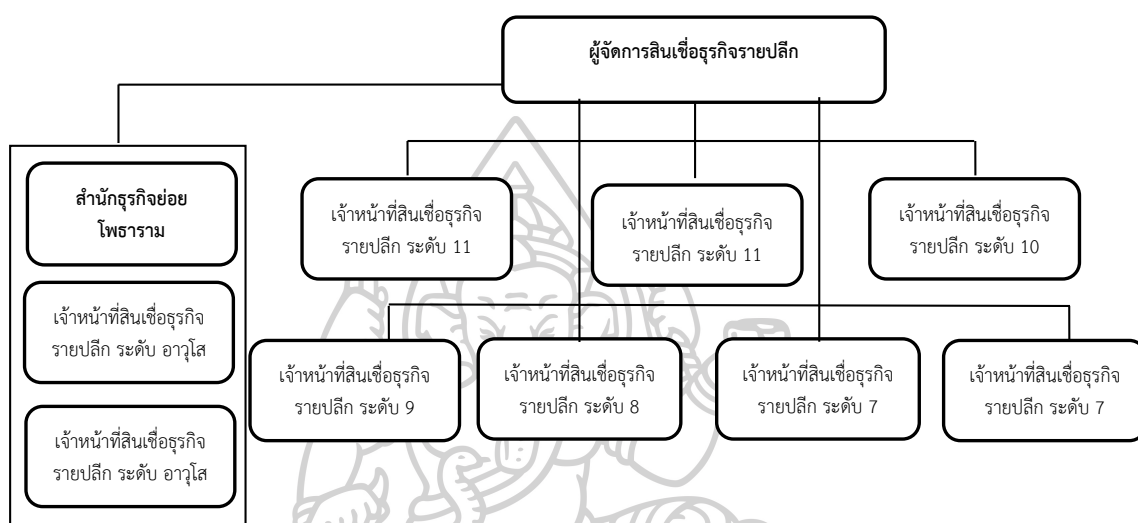
ที่มา : ธนาคารกรุงเทพ, โครงสร้างองค์กร, เข้าถึงเมื่อ 27 ธันวาคม 2559, เข้าถึงได้จาก <http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/AboutBangkokBank/AboutUs/CorporateProfile/BBLToday/Pages/Structure.aspx>

โครงสร้างองค์กรธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ตั้งอยู่เลขที่ 201 ถนนแสงชูโต ตำบลบ้านโป่ง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

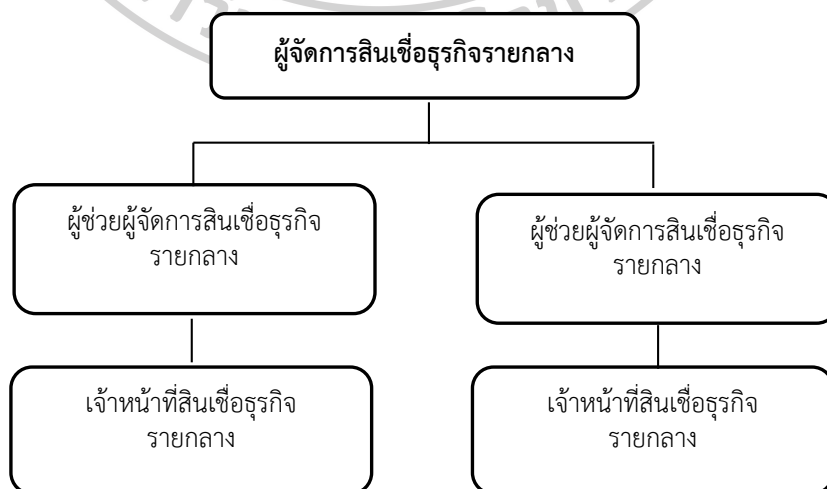
ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีโครงสร้างองค์กร ดังนี้

1. แผนกสินเชื่อบริการรายปลีก มีโครงสร้างแผนก ดังนี้



ภาพที่ 2 โครงสร้างแผนกสินเชื่อบริการรายปลีก

2. แผนกสินเชื่อบริการรายกลาง มีโครงสร้างแผนก ดังนี้



ภาพที่ 3 โครงสร้างแผนกสินเชื่อบริการรายกลาง

โครงสร้างขององค์กรธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี แบ่งเป็น ผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจรายปลีก จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจรายปลีก (ระดับอาวุโส) จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจรายปลีก จำนวน 7 คน และ ผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจรายกลาง จำนวน 1 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจรายกลาง จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจรายกลาง 2 คน

ระดับผู้บริหาร จำนวน 6 คน คือ ผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจรายปลีก จำนวน 1 คน ผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจรายกลาง จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจรายปลีก (ระดับอาวุโส) จำนวน 2 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจรายกลาง จำนวน 2 คน

ระดับพนักงาน จำนวน 9 คน คือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจรายปลีก จำนวน 7 คน และ เจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจรายกลาง จำนวน 2 คน รวมพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี รวมจำนวนทั้งสิ้น 15 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนินทร เพ็ญสูตร (2560) ได้ศึกษา เรื่อง ประเทศไทย 4.0 บริบททางเศรษฐกิจ และการเมือง พบว่า รัฐบาลไทยได้ประกาศโมเดล ประเทศไทย 4.0 ในปี พ.ศ. 2559 โดยนโยบายของรัฐเน้นไปที่การสร้างนวัตกรรม เพื่อความยั่งยืนของเศรษฐกิจไทย ปัญหาของโมเดล 4.0 คือ ความไม่พร้อมในการสร้างนวัตกรรมเพื่อการแข่งขันของผู้ประกอบการ อันเนื่องมาจากการ ขาดการสนับสนุนในระดับที่ต่อเนื่องและการสนับสนุนเงินทุนจากภาครัฐที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ประกอบการ นอกจากประเด็นทางเศรษฐกิจแล้ว การเปลี่ยนแปลงทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีส่งผลให้รัฐบาลต้องปรับตัวโดยเน้นการเปิดกว้างให้ ประชาชนสามารถตรวจสอบภาครัฐได้ และการหาเสียงในยุคการเมือง 4.0 นักการเมืองจะมีการใช้สื่อออนไลน์ทั้งแบบเปิดและปิดมากขึ้นเพื่อดึงดูดผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งยุคใหม่ที่ นิยมการบริโภคสื่อผ่านทางสื่อออนไลน์มากกว่าสื่อออฟไลน์

นิตยา วงศ์ใหญ่ (2560) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ พบว่า ทุกวันนี้ผู้ใหญ่มักเรียกเด็กและเยาวชนในยุคปัจจุบันว่าเป็นดิจิทัลเนทีฟ (Digital Native) เป็นกลุ่มคนที่เติบโตและใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล แม้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลมากมายไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีการ สื่อสารเป็นสิ่งที่ดิจิทัลเนทีฟทุกคนสามารถเรียนรู้และใช้งานได้อย่างคล่องแคล่ว แต่การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านี้ ต้องใช้อย่างรู้เท่าทันและใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด บทความนี้นำเสนอการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ เพื่อให้กรอบแนวคิดและแนวทางสำหรับนักวิจัยและบุคลากรทางการศึกษาได้นำไปใช้เพื่อ เตรียมความพร้อมในการพัฒนาการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟโดยมีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับพื้นฐานความรู้ แนวคิด ความสำคัญของทักษะการรู้ดิจิทัล รวมทั้งบทบาทของทักษะการรู้ดิจิทัล

ของ ดิจิทัลเน็ต 2) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเน็ต อันซึ่งจะนำไปสู่การเตรียมความพร้อมของดิจิทัลเน็ตในการมุ่งไปสู่การเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ดีต่อไป

อนุพงศ์ อวิรุทธา (2560) ศึกษาเรื่องความพร้อมและความต้องการในการพัฒนาทักษะของเกษตรกรในการปรับตัวสู่นโยบายประเทศไทย 4.0 วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพร้อมของเกษตรกรในการเข้าสู่ประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาความต้องการของเกษตรกรในการพัฒนาทักษะเพื่อการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 และ 3) เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการสร้างแนวทางการพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนการทำธุรกรรมทางดิจิทัลของประเทศต่อไป เพื่อทราบถึงทักษะที่จำเป็นต่อการปรับตัวของผู้ประกอบการในการเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 พบว่า เพื่อนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพธุรกิจอุตสาหกรรมเกษตรให้มีความเข้มแข็ง ปรับตัวได้สามารถแข่งขันได้ภายใต้สภาพการแข่งขันที่รุนแรง การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศกับเทคโนโลยีดิจิทัลมีส่วนช่วยส่งเสริมการคิดค้นและพัฒนานวัตกรรม เพิ่มมูลค่าให้กับสินค้าเกษตรทั้งห่วงโซ่ เพื่อขับเคลื่อนการผลิตสินค้าเกษตรให้มีศักยภาพ ความพร้อมในการปรับตัวเข้าสู่การเป็นเกษตรกรยุคดิจิทัล (Smart Farmer) อยู่ในระดับมาก ยกเว้นในด้านความพร้อมด้านข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่อยู่ในระดับปานกลาง และเกษตรกรต้องการให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องช่วยเหลือในความคิดเชิงระบบ ความคิดเชิงออกแบบและ ความรู้และความเข้าใจในด้านสารสนเทศ

สุนิษา กลิงพงษ์ (2556) ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอารมณ์ ด้านสังคมและสติปัญญา พบว่ามีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากและบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการพัฒนาตนเองโดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านสติปัญญาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธนาภพ อาสนทอง (2555) ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา : พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจต่อการพัฒนางานบริการ ของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจต่อการ พัฒนางานบริการในด้านพฤติกรรมมากที่สุด รองลงมาคือด้านคุณลักษณะเมื่อพิจารณาทัศนคติต่อ การพัฒนางานบริการของพนักงานให้บริการบนเครื่องบิน พบว่า ทัศนคติในด้านองค์กรรมมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือด้านการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ จะเห็นได้ว่า การเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 นั้นคนไทยทุกคนจำเป็นต้องเรียนรู้ถึงความหมายที่แท้จริง และการปฏิบัติตนเพื่อให้มีความพร้อมในการเป็นประชากรในยุคไทยแลนด์ 4.0 ดังนั้นผู้วิจัยได้นำแนวคิดการเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างขององค์กร การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงทางด้านตัวคนหรือพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำและการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน รวมทั้งการนำแนวคิดการพัฒนาตนเองในด้านการตั้งจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะพัฒนาตนเองนำมาปรับใช้ให้ทันต่อการปฏิบัติงานธนาคารในยุคไทยแลนด์ 4.0 มาใช้ในการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมรับการทำงานที่จะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต



บทที่ 3 วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา “การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารของพนักงานเรื่องการธนาคารในยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 ศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมรับการทำงานและการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เมื่อธนาคารเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิธีวิทยาการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Approach) เป็นการวิจัยที่มุ่งศึกษาถึงรายละเอียดถึงเรื่องราวต่างๆ ของบุคคล กลุ่มคน หน่วยงาน ทางสังคมหรือสถาบันใดสถาบันหนึ่งเป็นรายๆ ไป เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับภูมิหลัง สถานภาพ หรือปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมต่างๆ (เกียรติสุตา ศรีสุข, 2552) โดยผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีแนวคำถามกำหนดไว้ล่วงหน้าแบบเผชิญหน้า เป็นการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Individual Interview) จากพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี วิธีการนี้เป็นวิธีการให้บุคคลอธิบายถึงการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับไทยแลนด์ยุค 4.0 เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงของระบบการทำงาน ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากภาคสนามโดยตรงเป็นหลัก นอกจากนี้ผู้วิจัยยังศึกษาจากเอกสาร ข้อมูลทางวิชาการ สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ให้ได้มากที่สุด โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

1. การเลือกพื้นที่ศึกษา
2. ผู้ให้ข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การเลือกพื้นที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ได้เลือกพื้นที่ศึกษาแบบเจาะจง (Purposive Selective) โดยเลือกธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ด้วยเหตุผลสำคัญ คือ ธนาคารเป็นสถาบันหนึ่งที่จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากเมื่อประเทศไทยเข้าสู่นโยบาย 4.0 เพราะเนื่องจากปัจจุบันถือเป็นยุคแห่งการก้าวล้ำของเทคโนโลยีที่มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้กับการดำเนินการด้านต่างๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับ การทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมของ ผู้บริโภคสมัยใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบดิจิทัล เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตซึ่งเติบโตอย่างรวดเร็วเริ่มเข้ามาแทนที่การทำธุรกรรมผ่านสาขาของธนาคาร เนื่องจากธุรกรรมในสาขาส่วนใหญ่ประมาณ 70% เป็นธุรกรรมฝาก ถอน โอนเงิน และชำระเงิน ซึ่งปัจจุบันธุรกรรมดังกล่าวสามารถทำผ่านระบบดิจิทัล ได้โดยไม่ต้องไปที่สาขาของธนาคาร โดยผู้ให้บริการมีทั้งที่เป็น ธนาคาร และไม่ใช่ธนาคาร รวมทั้งธุรกิจเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ทำให้บทบาทของสาขานาคารอาจเปลี่ยนไป โดยมีการปรับเปลี่ยน รูปแบบหรือบทบาทไปทำธุรกรรมในด้านการให้คำปรึกษาการลงทุน หรือบริการสินเชื่อ และบริการอื่นๆ ที่ไม่สามารถทำผ่านดิจิทัล แบงก์กิ้ง ได้ส่งผลให้แนวโน้มการขยายสาขาของธนาคารมีการชะลอตัว หรือลดจำนวนสาขาลง ดังจะเห็นได้จากจำนวนสาขาของ ธนาคารพาณิชย์ในปี 2559 ที่ลดลงถึง 43 แห่ง เมื่อเทียบกับปี 2558 เนื่องจากทุกธนาคารต่างชะลอหรือหยุดการขยายสาขาเพื่อการตั้งรับและเตรียมรับมือกับธุรกิจในรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น (ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ และ พิชญ์สินี โพธิจิตติ, 2560) ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ต้องเตรียมพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลหลักที่สำคัญ (Key Informant) ในการศึกษานี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ทั้งสิ้น 15 คน ซึ่งในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกสัมภาษณ์พนักงานทั้งหมดทั้งสาขา โดยแบ่งเป็น ดังนี้

ระดับผู้บริหาร จำนวน 6 คน คือ ผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจรายปลีก จำนวน 1 คน ผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจรายกลาง จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจรายปลีก (ระดับอาวุโส) จำนวน 2 คน ผู้ช่วยผู้จัดการสินเชื่อธุรกิจรายกลาง จำนวน 2 คน

ระดับพนักงาน จำนวน 9 คน คือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจรายปลีก จำนวน 7 คน และเจ้าหน้าที่สินเชื่อธุรกิจรายกลาง จำนวน 2 คน รวมพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี รวมจำนวนทั้งสิ้น 15 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. ประเภทบุคคล ได้แก่ ตัวผู้วิจัย การวิจัยครั้งนี้ตัวผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพราะการวิจัยที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมผัสกับคนโดยตรง ดังนั้นการได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุดนั้นขึ้นอยู่กับการวางตัว การกำหนดบทบาท การสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจให้เกิดแก่ผู้ถูกวิจัยให้ได้มากที่สุด

2. ประเภทเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดัง

2.1 การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สร้าง แนวคำถาม (Interview Guide) เพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล คือ แนวคำถามสำหรับผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับเรื่อง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานของธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

2.2 การสังเกต (Observation) ผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) โดยการสังเกตจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างการตอบคำถามของผู้ให้ข้อมูลหลัก ในเรื่อง การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานของธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

ผู้วิจัยจัดบันทึกข้อมูลสังเกตลงในสมุดบันทึกภาคสนามและบันทึกด้วยกล้องวิดีโอ ผู้วิจัยกำหนดประเด็นการสังเกตว่าผู้ให้ข้อมูลหลัก มีกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ อุปสรรค ปัญหาอย่างไร

3. ประเภทอุปกรณ์ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 สมุดบันทึก เพื่อบันทึกข้อมูลจากการซักถามและการสังเกตประจำวัน

3.2 แฟ้มเก็บข้อมูล เพื่อแยกข้อมูลออกเป็นประเภทต่างๆ เพื่อความเรียบร้อยและการนำข้อมูล มาใช้ได้สะดวกรวดเร็ว

3.3 วิดีโอบันทึกภาพเคลื่อนไหวและเทปบันทึกเสียง เพื่อความสะดวกรวดเร็วและสามารถเก็บข้อมูลได้ครอบคลุมเนื้อหาครบถ้วนโดยเฉพาะข้อมูลที่สำคัญ ที่ผู้วิจัยไม่สามารถบันทึกไว้ได้ทั้งหมดได้ทันขณะซักถาม

3.4 กล้องถ่ายรูป เพื่อใช้บันทึกภาพเหตุการณ์และกิจกรรมต่างๆ ที่สำคัญที่ผู้วิจัยเห็นว่าสมควรจะบันทึกไว้เป็นหลักฐาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยวางแผนในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักคือพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อนำมาวิเคราะห์หาข้อมูลสรุปเกี่ยวกับในเรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานของธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี สามารถนำข้อมูลมาสรุปและเรียบเรียงจัดลำดับเหตุการณ์เพื่อพรรณนาวิเคราะห์ โดยผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แหล่งข้อมูลเชิงเอกสาร (Documentary Research) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี โดยการค้นคว้า และรวบรวมข้อมูล เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข่าวสาร การเตรียมความพร้อม การพัฒนาตนเอง และยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 จากห้องสมุด สถาบันศูนย์หนังสือ และเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยให้มากที่สุด

2. แหล่งข้อมูลภาคสนาม (Field Research) ผู้วิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 แบบ คือ

2.1 การสัมภาษณ์ (Interview) ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่ศึกษา โดยการสร้างแนวคำถามอย่างกว้างๆ เพื่อเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งข้อคำถามต่างๆ สามารถยืดหยุ่นได้ไม่กำหนดตายตัว สามารถปรับเปลี่ยนลำดับไปได้ตลอดเวลาตามสถานการณ์หรือความเหมาะสม โดยการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ใช้การซักถาม พูดคุยสนทนาแบบเป็นกันเองมากที่สุด เพื่อป้องกันมิให้บุคคลที่เป็นแหล่งข้อมูลเกิดความกังวลใจในการให้คำตอบ ซึ่งอาจมีผลต่อความเชื่อถือของข้อมูล ตลอดจนใช้ศิลปะในการทะลอมกล่อมเกล่า (Probe) ในการซักถามพูดคุยเพื่อให้ได้ข้อมูลระดับลึกที่เข้าถึงความเป็นจริงมากที่สุด โดยเรื่องที่ถามเป็นเรื่องเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานของธนาคารกรุงเทพ สาขาบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

2.2 การสังเกต (Observation) ใช้วิธีการสังเกต 2 วิธี คือ

2.2.1 การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยผู้วิจัยเข้าไปมีส่วนร่วม ซึ่งผู้วิจัยทำงานอยู่ในบริษัทฯ แห่งนี้ ทำให้สามารถสังเกตการณ์การทำงานของผู้ให้ข้อมูลหลักได้ตลอดเวลา ทำให้ติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลหลักโดยตรงได้ เวลาสัมภาษณ์ ตัวผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูล ซึ่งมีความสนิท และคุ้นเคยกันดี ทำให้เกิดความไว้วางใจในการให้ข้อมูล ไม่มีการกดดันในการตอบคำถาม สามารถทำให้เข้าใจในระหว่างกันได้ดี

2.2.2 การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non Participant Observation) การสังเกตโดยผู้ถูกสังเกตไม่รู้ตัว การแสดงพฤติกรรมของผู้ถูกสังเกตเป็นไปอย่างธรรมชาติทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง เช่น สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป วิถีชีวิตประจำวันของพนักงานทั่วไป กฎ ระเบียบ วัฒนธรรม ธรรมเนียมบริษัท

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 5 เดือน โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานของธนาคารกรุงเทพ การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เพื่อนำมาประกอบการเขียนโครงการวิจัยโดยใช้เวลาประมาณ 1 เดือน ตั้งแต่ กรกฎาคม – สิงหาคม 2560

ระยะที่ 2 เริ่มตั้งแต่เดือน กันยายน – พฤศจิกายน 2560 ในระยะนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับธนาคาร การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพเพิ่มเติม พร้อมทั้งสังเกต สัมภาษณ์ ตลอดจนเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ โดยวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมๆ กัน และเริ่มเขียนให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ ให้คำแนะนำปรับปรุงแก้ไขเป็นระยะๆ

ระยะที่ 3 เริ่มตั้งแต่เดือนธันวาคม 2560 หลังจากผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้ว เมื่อเกิดปัญหาที่จำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม ผู้วิจัยจะเข้าไปในพื้นที่ศึกษาอีกเป็นระยะๆ เพื่อเก็บข้อมูล จนกว่าจะได้ข้อมูลที่ชัดเจนสมบูรณ์ที่จะสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น เพื่อเขียนรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และสังเกตมาเรียบเรียงจัดลำดับเหตุการณ์เพื่อพรรณนาวิเคราะห์ หากมีข้อมูลส่วนใดยังไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยสามารถเก็บเพิ่มเติมตลอดเวลา ระหว่างวิจัย แบ่งเป็น

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์ไปพร้อมๆ กับการเก็บข้อมูล โดยในแต่ละวันที่จะเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึก การถอดเทปบันทึกเสียง มาจัดแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นต่างๆ พิจารณาข้อมูลที่ได้แต่ละครั้งว่ามีความสมบูรณ์เพียงพอที่จะตอบคำถามได้หรือไม่ และหาข้อมูลเพิ่มเติมต่อไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

2. วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis) โดยจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลและบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดจากการสัมภาษณ์และสังเกต แล้วนำไปจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภทและวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดเพื่อหาข้อสรุป

3. นำข้อสรุปไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อความถูกต้องอีกครั้งแล้วจึงจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อไป

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้ทำวิจัยการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data Triangulation) โดยตรวจสอบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมนั้นถูกต้องหรือไม่ คือการตรวจสอบแหล่งข้อมูลในเรื่อง เวลา สถานที่ และบุคคลกรณีข้อมูลที่ได้รับการสัมภาษณ์มีความขัดแย้งไม่ตรงกันกับข้อมูลที่ได้จากผู้สัมภาษณ์คนใดคนหนึ่ง ผู้วิจัยนำคำถามเดิมสอบถามผู้ให้ข้อมูลอีกครั้งโดยเปลี่ยนเวลา สถานที่ต่างกัน เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบคำถามอีกครั้ง เป็นการยืนยันและหาข้อสรุปข้อมูลนั้นให้เกิดความชัดเจนส่วนข้อมูลที่เป็นที่สงสัยและไม่สามารถพิสูจน์ทราบได้หรือขาดความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจะไม่นำข้อมูลนั้นมาใช้และถ้าได้ข้อมูลไม่เพียงพอที่จะศึกษาก็จะเก็บข้อมูลเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ (สุภาวงศ์ จันทวานิช, 2554)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยเลือกใช้แนวทางในการศึกษาเป็นรายกรณีใช้การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลจากผู้ให้ข้อมูลระดับผู้บริหาร จำนวน 6 คน และระดับพนักงาน จำนวน 9 คน โดยให้อธิบายถึงแนวทางการเตรียมความพร้อมและแนวทางในการปรับกระบวนการทำงานเพื่อรองรับการทำงานที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปทั้งทางด้านการบริการและรูปแบบการทำงาน โดยผู้วิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากภาคสนามโดยตรงเป็นหลักศึกษาเฉพาะพื้นที่เป็นหลัก (Case study) โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ถึงมุมมองในเรื่องการเตรียมความพร้อมกับสถานการณ์การแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ที่มีมากขึ้น ทั้งในด้านการพัฒนารูปแบบการทำงานและเทคโนโลยีที่จะถูกนำมาใช้ในแต่ละธนาคาร รวมทั้งของธนาคารกรุงเทพด้วยที่พนักงานของธนาคารต้องมีการปรับและพัฒนาการทำงานเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการใช้บริการของผู้บริโภคที่จะใช้บริการธุรกรรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือที่เพิ่มมากขึ้น

สภาวะการณ์การธนาคารแบบดิจิทัล

จากเอกสารและแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบดิจิทัล ได้แก่ เอกสาร ข้อมูลทางวิชาการ สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บทความ รายงานวิจัย เว็บไซต์และโซเชียลมีเดียต่างๆ โดยผู้วิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูลภาคสนามโดยตรง เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลและเอกสารอ้างอิงประกอบการศึกษา โดยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สรุปสภาวะการณ์การแข่งขันในภาคธนาคารในปัจจุบัน

ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย พบว่า ตัวเลขการใช้บริการชำระเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ณ สิ้นปี พ.ศ. 2558 มีปริมาณการทำธุรกรรมยอดรวมทั้งสิ้น 29.71 ล้านรายการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่ กลายเป็นของคู่กัน และเป็นส่วนสำคัญในชีวิตหลายธนาคารในประเทศไทยมีการปรับ พัฒนาระบบการธนาคาร ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงการใช้บริการ เพื่อให้พร้อมรับการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล และสร้างชื่อธนาคารให้เป็นที่จดจำของลูกค้า เพราะในอนาคตดิจิทัล แบงก์กิ้ง จะนำเทคโนโลยีจะเข้ามาผสมผสานและมีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวัน จนทำให้การทำธุรกรรมทางการเงินเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น

การเติบโตของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาร่วมใช้กับธุรกรรมธนาคารถือว่าการเปลี่ยนแปลงสำหรับการทำธุรกิจธนาคารเป็นอย่างมาก เพราะการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ เช่น คิวอาร์โค้ด (QR Code) พร้อมเพย์ (Prompt pay) จะเข้ามามีบทบาทและส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อการใช้บริการของลูกค้าและเป็นปัจจัยสำคัญที่จะกระทบการแข่งขันในธุรกิจธนาคารให้เปลี่ยนแปลงไป โดยวัดได้จากพฤติกรรมของลูกค้าที่จะเปลี่ยนแปลงไป เช่น จากอดีตที่ลูกค้าต้องเดินทางมาธนาคารเพื่อทำธุรกรรม ผาก – ถอน ที่ธนาคาร ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงการใช้บริการไปเป็น ผาก – ถอน ผ่านโปรแกรมประยุกต์มากขึ้น เพราะไม่เสียเวลาการเดินทาง และสะดวกสบายมากขึ้น ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปสาขา อีกทั้งแต่ละธนาคารก็มีการพัฒนาโปรแกรมเพื่อรองรับต่อการใช้งานให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้อย่างสะดวกและสร้างความน่าเชื่อถือในระบบป้องกันภัยให้กับลูกค้ามากขึ้นด้วยการใส่รหัสหรือมีการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อนที่จะมีการโอนเงินไปถึงผู้รับ

ดิจิทัล แบงก์ ถือเป็นประสบการณ์ใหม่ที่จะทำให้ผู้บริโภครู้สึกถึงความง่าย สะดวก ปลอดภัยและในปัจจุบันดิจิทัล แบงก์ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจุบันมีการให้บริการมากกว่าการฝาก – ถอนผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งสะดวกสบาย คุ่มค่าในเรื่องเวลา ไม่ต้องมีการกรอกเอกสารหรือแบบฟอร์มใดๆ และในปัจจุบันยังแข่งขันกันเรื่องไม่มีค่าใช้จ่ายเรื่องค่าธรรมเนียมในการโอนเงินข้ามธนาคารหรือทำธุรกรรมด้านอื่น เช่น การชำระค่าบัตรเครดิตผ่านระบบของโปรแกรม การชำระเงินในการซื้อของออนไลน์ เป็นต้น ยิ่งทำให้ลูกค้าไม่จำเป็นต้องเดินทางมาใช้บริการที่สาขา และไม่เพียงการพัฒนาโปรแกรมฝาก – ถอนเท่านั้น ยังมีการพัฒนาโปรแกรมการธนาคารอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต รวมถึง ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ซึ่งสามารถจ่ายค่าบริการต่างๆ เหล่านี้ผ่านระบบดิจิทัลของโปรแกรมแต่ละธนาคารได้ทันที รวมถึงภาคสินเชื่อในอนาคตอาจมีการพัฒนาระบบเพื่อให้ลูกค้ายื่นขอสินเชื่อผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และสามารถอนุมัติได้เลยโดยไม่ต้องเดินทางมายื่นขอ หรือทำธุรกรรมที่สาขา

2. การให้บริการแบบดิจิทัลของธนาคารกรุงเทพ

บริการธนาคารดิจิทัลของธนาคารกรุงเทพ มีการให้บริการในรูปแบบต่างๆ โดยแบ่งเป็นสำหรับลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคลดังนี้

2.1 ลูกค้าธุรกิจ

2.1.1 บริการบิซ ไอแบงก์ เป็นบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตสำหรับลูกค้าขนาดกลางและขนาดย่อม สามารถโอนเงินจ่ายเงินเดือนพนักงาน ชำระสินค้าและบริการ ตรวจสอบยอดเงินคงเหลือได้ง่าย

2.1.2 บริการคอร์ปอเรท ไอแคช เป็นการบริการทางการเงินให้กับลูกค้าองค์กรขนาดใหญ่ ในการทำธุรกรรมทางการเงิน แสดงรายการทางการเงิน บริหารสภาพคล่อง ชำระค่าสินค้า บริการ คาดการณ์กระแสเงินสด ส่งข้อความไปยังลูกค้าและผู้ผลิตและบริการทางการเงินด้านอื่นๆ

2.1.3 บริการบัวหลวง ไอฟันด์ เป็นการบริการทางการเงินให้แก่คณะกรรมการ และสมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและลูกค้ากองทุนส่วนบุคคลใช้บัวหลวงไอฟันด์ ในการค้นหาข้อมูล กองทุน สัมผัสหรือดาวน์โหลดรายงานสรุปยอดเงินกองทุนได้ตลอด 24 ชั่วโมง

2.1.4 บริการบัวหลวง ไอคัสโตดี เป็นบริการข้อมูลการลงทุนออนไลน์ที่สามารถใช้ในการค้นหาสัมพัทธ์ หรือดาวน์โหลดรายงานบัญชีหลักทรัพย์และบัญชีเงินฝาก รวมทั้งติดตามข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบต่างๆ และความเป็นไปในตลาดทุน

2.2 ลูกค้ายุคคล

2.2.1 บริการบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง มีให้บริการดังนี้

1. บริการตรวจสอบรายการบัญชี

เป็นบริการที่สรุปรายการบัญชี และรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี ของบัญชีเงินฝาก (สะสมทรัพย์ ประจํา กระจายวัน สิ้นมัยยะทรัพย์ทวี) บัญชีกองทุนรวม บัญชีบัตรเครดิต บัญชีบัตรเครดิตและบัญชีสินเชื่อ สามารถพิมพ์รายการเดินบัญชี ดูรายการใช้จ่าย ผ่านบัตรเครดิต ย้อนหลังได้ถึง 3 รอบบัญชี ดูรายการชำระสินเชื่อ ย้อนหลังได้ถึง 6 เดือน

2. บริการชำระค่าสินค้าและบริการ

ชำระค่าสินค้าและบริการ ซึ่งรวมถึงค่าใช้จ่ายผ่านบัตรเครดิตธนาคาร กรุงเทพฯของบัตรหลักและบัตรเสริม กำหนดวันชำระเงินล่วงหน้าได้ถึง 12 เดือน ช่วยให้ท่านไม่ลืม ชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ เมื่อถึงวันที่ต้องชำระ สมัครบริการหักบัญชีเงินฝากอัตโนมัติ เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ

3. บริการโอนเงิน

โอนเงินระหว่างบัญชีต่างๆ ที่ท่านเปิดไว้กับธนาคารกรุงเทพ โอนเงินจาก บัญชีของท่านไปยังบัญชีบุคคลอื่นของธนาคารกรุงเทพและโอนเงินไปยังบัญชีธนาคารอื่น

4. บริการโอนเงินไปต่างประเทศ

โอนเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับการศึกษาในต่างประเทศ โอนเงิน ให้ญาติที่มีถิ่นพำนักถาวรในต่างประเทศ โอนเงินของคนไทยที่มีถิ่นพำนักถาวรในต่างประเทศ โอนเงิน เพื่อชำระค่าสินค้าและบริการ โอนเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายเดินทางท่องเที่ยว โอนเงินเป็นค่าใช้จ่าย ส่วนตัว และบริจาค

5. การให้บริการเฉพาะทางด้านอื่นๆ เช่น แจ้งอายุขุดสมุดคู่ฝากกรณีสูญหาย ขอใบแสดงรายการเดินบัญชี ย้อนหลังมากกว่า 2 เดือน และติดต่อกับธนาคารผ่านบริการแบงก์แมล์ของ บัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง ซึ่งเป็นระบบอีเมลที่มีความปลอดภัยสูง ใช้สำหรับการสื่อสารระหว่างลูกค้ากับทาง ธนาคารเท่านั้น

2.2.2 บัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง เป็นการบริการธนาคารที่เป็นช่องทางใหม่ในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ สามารถโอนเงิน ตรวจสอบยอดเงินและรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี ชำระค่าสินค้าและบริการ รวมถึงการค้นหาที่ตั้งสาขาและเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารได้ ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งมีการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้

1. ชำระเงิน สามารถชำระเงินด้วยการสแกนบาร์โค้ด ชำระเงินด้วยการเลือก ค้นหาจากประเภทธุรกิจ ชื่อบริษัท หรือรหัสบริษัท ชำระค่าบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ เติมเงินโทรศัพท์มือถือ และอื่นๆ สามารถเรียกดูประวัติการชำระเงิน

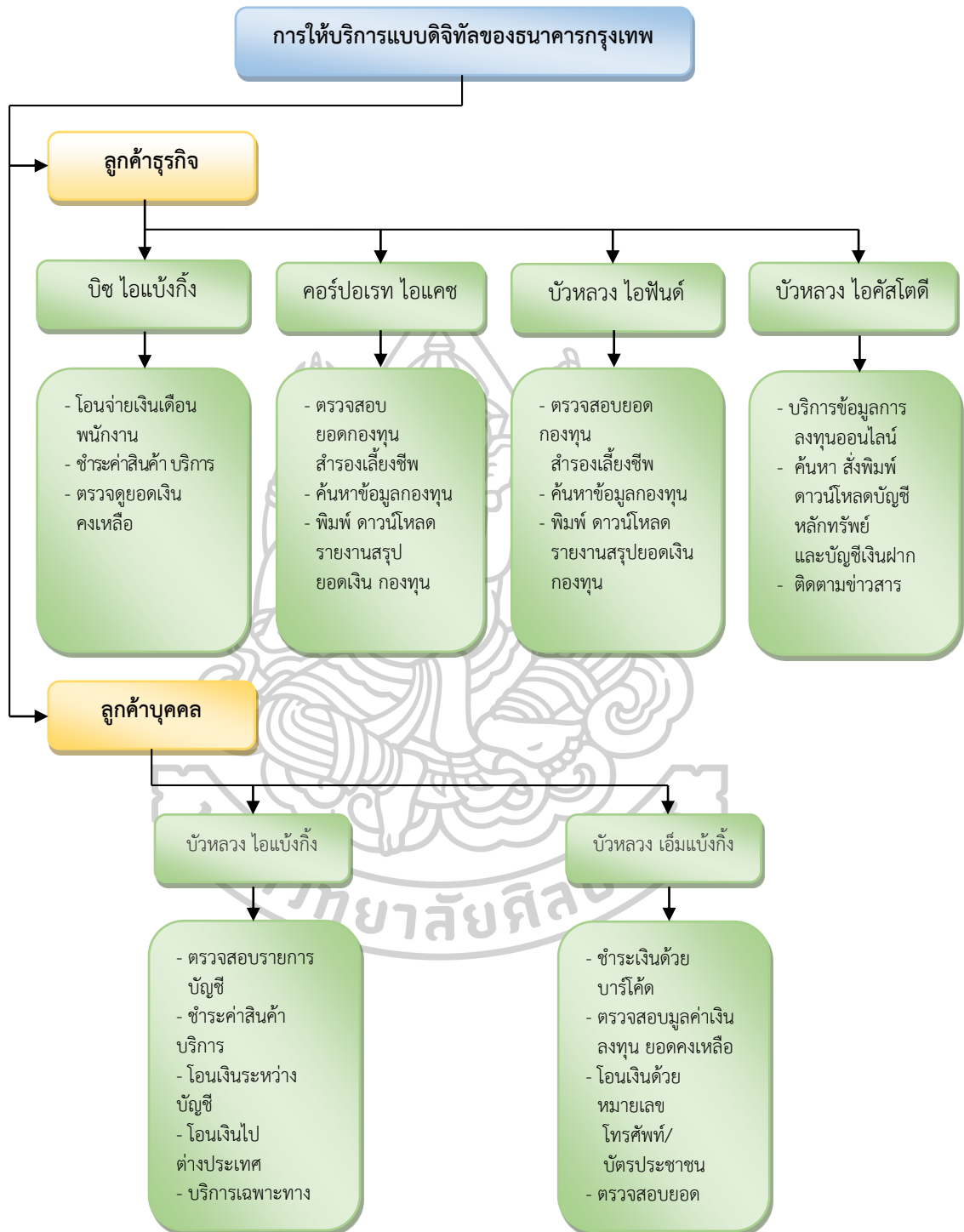
2. การลงทุน สามารถตรวจสอบมูลค่าเงินลงทุนและจำนวนหน่วยลงทุน คงเหลือ ซื้อและขายกองทุนรวมประเภทกองทุนเปิดทั่วไป ประเภท RMF และ LTF ด้วยบัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ

3. โอนเงินโดยใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือเลขประจำตัวประชาชน โอนเงินเข้าบัญชีตนเอง โอนเงินโดยเลือกจากรายชื่อที่บันทึกไว้ในบริการบัวหลวง เรียกดูประวัติการโอนเงิน

4. ตรวจสอบยอดและรายการเคลื่อนไหวในบัญชีทั้งบัญชีเงินฝากสะสมทรัพย์ กระแสรายวัน ฝากประจำ เงินฝากสินทรัพย์ทวี บัตรเครดิตธนาคารกรุงเทพ

5. บริการแจ้งเตือน ทั้งด้านบัญชี การชำระเงินและด้านความปลอดภัย สามารถสรุปได้ว่า การให้บริการทางด้านธนาคารในรูปแบบดิจิทัลของธนาคารกรุงเทพ สามารถแบ่งได้เป็น สำหรับลูกค้าธุรกิจและลูกค้าบุคคลซึ่งในแต่ละด้านนั้น การให้บริการจะเน้นความสำคัญของการใช้บริการของลูกค้า เช่น ลูกค้าธุรกิจ จะเน้นทางด้านทำธุรกรรมทางด้านธุรกิจ ซึ่งมีให้บริการทั้งองค์กรขนาดใหญ่และธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และสำหรับลูกค้าประเภทบุคคล ซึ่งเน้นการทำธุรกรรมส่วนตัวเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นการชำระเงิน ฝาก ถอน ชำระค่าสินค้าบริการ รวมถึงสามารถตรวจสอบการลงทุนประเภทกองทุนเปิดทั่วไป ทั้งประเภท RMF และ LTF ซึ่งการให้บริการทั้งลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าบุคคล ธนาคารได้เน้นการให้บริการแบบปลอดภัย เพื่อเป็นการสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าในการใช้บริการกับทางธนาคาร

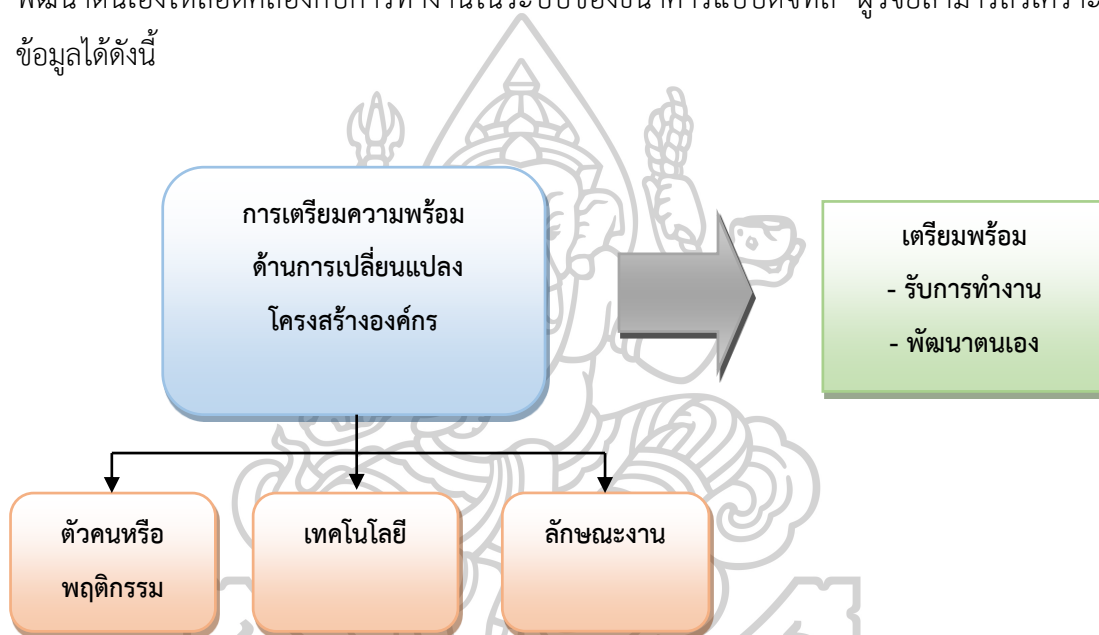
การให้บริการแบบดิจิทัลของธนาคารกรุงเทพแบ่งตามประเภทลูกค้าได้ ดังนี้



ภาพที่ 4 รูปแบบการให้บริการแบบดิจิทัลของธนาคารกรุงเทพ

ผลการวิเคราะห์การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0

ในการศึกษาการเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0 เป็นการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมของพนักงานกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรทั้งด้านเทคโนโลยีที่นำมาปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ และลักษณะงานที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการทำงาน และพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับการทำงานในระบบของธนาคารแบบดิจิทัล ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้



ภาพที่ 5 การเตรียมความพร้อมในแต่ละด้านเพื่อหาแนวทางพัฒนาการทำงานและตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานเมื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0

ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในการเตรียมความพร้อมในการทำงานและการพัฒนาตนเอง เมื่อระบบการทำงานมีการเปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้เข้ากับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในปัจจุบัน และมุมมองในการทำงานในอนาคตว่าตัวพนักงานมีการเตรียมพร้อมรับมือกับการทำงานเปลี่ยนแปลงไปเช่นไรและมีการพัฒนาตนเองในด้านใดบ้าง ผู้วิจัยสามารถแบ่งการวิเคราะห์ได้ตามการเปลี่ยนแปลงดังนี้

ตอนที่ 1 การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างองค์กร

1.1 การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยี

1.2 การเตรียมความพร้อมด้านตัวคนหรือพฤติกรรม

1.3 การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน

ตอนที่ 2 การนำเสนอแนวทางการเตรียมความพร้อมรับการทำงานและการพัฒนาตนเอง

ตอนที่ 1 การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างองค์กร

การเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างซึ่งในที่นี้หมายถึง เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่องานและความสัมพันธ์ทางด้านอำนาจหน้าที่ โดยจะมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของเนื้อหาและขอบเขตของงาน ตลอดจนการจัดแผนกและการแบ่งฝ่ายเสียใหม่

1. การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารกรุงเทพให้บริการทางการเงินหลากหลายรูปแบบอย่างครบวงจร โดยจำแนกการดำเนิน ธุรกิจเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ ธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ ธุรกิจลูกค้ารายกลาง ธุรกิจลูกค้ารายปลีก ธุรกิจลูกค้าบุคคล ธุรกิจธนาคารต่างประเทศและธุรกิจการเงินธนกิจ ธนาคารมีบริษัทย่อยที่สำคัญประกอบด้วย บริษัท หลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวมบัวหลวง จำกัด กิจการในเครือที่อยู่ต่างประเทศ 2 บริษัท คือ บางกอก แวงค์ เบอร์ฮาด และธนาคารกรุงเทพ (ประเทศจีน) จำกัด ธนาคารกรุงเทพ ยังมีบริการลูกค้าโดยแบ่งประเภทด้านธุรกิจ ออกเป็นตามประเภทลูกค้า ดังนี้

1.1 ธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ เป็นผู้นำในการให้บริการทางการเงินแก่ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ และบริษัทข้ามชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ในหลากหลายอุตสาหกรรม โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละอุตสาหกรรมเป็นผู้ดูแล

1.2 ธุรกิจรายกลาง ดูแลและสนับสนุนผู้ประกอบการขนาดกลาง ให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม และการเปลี่ยนผ่านการบริหารงานไปสู่ทายาท รุ่นต่อไป

1.3 ธุรกิจลูกค้ารายปลีก ส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดเล็ก ในการเพิ่มศักยภาพทางธุรกิจด้วยการแบ่งปันความรู้อันเป็นประโยชน์ เพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจของลูกค้าและนำเสนอโอกาสใหม่ทางธุรกิจ

1.4 ธุรกิจลูกค้าบุคคล ให้บริการทางการเงินที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงวัย ผ่านเครือข่ายสาขาทั่วประเทศและช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งให้คำปรึกษาด้านการเงินและผลิตภัณฑ์ เพื่อการลงทุน

1.5 ธุรกิจธนาคารต่างประเทศ สนับสนุนลูกค้าที่สนใจขยายธุรกิจระหว่างประเทศ ด้วยเครือข่ายสาขาในต่างประเทศที่กว้างขวางที่สุดและบุคลากรท้องถิ่นที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ

1.6 ธุรกิจการเงินธนกิจ ประสานความร่วมมือกับธุรกิจลูกค้ารายใหญ่ บริษัท หลักทรัพย์บัวหลวง จำกัด (มหาชน) และ บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม บัวหลวง จำกัด เพื่อนำเสนอบริการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพและครบวงจร

การวางโครงสร้างในการดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงเทพนั้น มีการให้บริการทางการเงินอย่างหลากหลาย เพื่อให้ครอบคลุมการให้บริการแก่ลูกค้าทุกระดับ โดยมีโครงสร้างการดำเนินธุรกิจ ดังนี้



ภาพที่ 6 การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ

เมื่อพิจารณาจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงเทพนั้นเป็นธนาคารชั้นนำในทางด้านการเงิน สำหรับธุรกิจขนาดใหญ่ และผู้ประกอบการเอสเอ็มอีในประเทศไทย อีกทั้ง ธนาคารยังมีสาขาต่างประเทศ และสาขาในประเทศ และมีเครือข่ายบริการครอบคลุมทั่วประเทศ ประกอบไปด้วยสาขากว่า 1,200 แห่ง สำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยอีกกว่า 240 แห่ง ดังนั้น หากมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างขององค์กรหรือแผนงานต่างๆ จึงจำเป็นต้องรอนโยบายจากสำนักงานใหญ่เป็นหลัก เพราะการเปลี่ยนแปลงโดยสาขาเอง อาจมีผลกระทบต่อนโยบายภาพรวมของธนาคาร ถึงแม้ว่าสำนักธุรกิจบ้านโป่ง ลูกค้าหลักอยู่บริเวณอำเภอบ้านโป่ง และใกล้เคียงจะเป็นนักธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเป็นส่วนใหญ่ ธนาคารจะไม่สามารถปรับหรือเพิ่มกฎในการขอสินเชื่อเพื่อให้เข้ากับการทำธุรกรรมกับลูกค้าของธนาคาร ถึงแม้จะมีการขยายตัวด้านธุรกิจอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้คุณภาพชีวิตรายได้ของประชากรเพิ่มสูงขึ้น และมีความต้องการการบริการทางการเงินใหม่ๆ ที่ซับซ้อนขึ้น บวกกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ในการทำธุรกรรมทางการเงินที่ต้องการความสะดวก และรวดเร็วมากขึ้น สิ่งเหล่านี้ ทางสำนักธุรกิจไม่สามารถเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานได้ แต่นโยบายหลักของธนาคารเอง ได้มีการปรับระบบต่างๆ เพื่อให้เข้ากับการวิถีชีวิตการทำธุรกรรมทางการเงินให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบันอยู่เป็นเสมอ เช่น การบริการทางการเงินอย่างครบวงจรและการให้คำปรึกษา เป็นต้น นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงานให้เข้าใจถึงกระบวนการคิด การทำงานแบบผู้ประกอบการและก้าวทันพัฒนาการทางเทคโนโลยีอีกด้วย ให้พนักงานได้คิดว่า ถ้าเราได้เป็นผู้ประกอบการเราต้องการสินเชื่อแบบใด เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกับธุรกิจของเราได้ เช่น สินเชื่อบัวหลวงเพื่อรายย่อย เป็นสินเชื่อที่เหมาะสมกับลูกค้านักธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและต้องการขยายธุรกิจเพื่อให้ธุรกิจเติบโต หรือจะเป็นสินเชื่อโครงการสนับสนุนการปรับปรุง พื้นฟูสภาพเครื่องจักรแก่เอสเอ็มอี เพื่อใช้ในการติดตั้งเครื่องจักร ปรับปรุง ซ่อมแซม พัฒนาประสิทธิภาพของเครื่องจักร เป็นต้น ในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“ธนาคารกรุงเทพ เป็นธนาคารใหญ่ เวลาจะมีอะไรเปลี่ยนแปลง ก็ต้องรอนโยบายจากธนาคารสำนักงานใหญ่เป็นหลักเสมอ” (ผู้จัดการ, 2561)

“สำนักธุรกิจ เวลาจะเปลี่ยนแปลง อะไรก็ตาม ก็คงต้องรอนโยบายจากสำนักงานใหญ่เป็นหลัก เพราะการเปลี่ยนแปลง มันจะเปลี่ยนทั้งองค์กร ไม่ใช่แค่ สำนักธุรกิจใดสำนักหนึ่ง หรือ สาขาใดสาขาหนึ่ง” (ผู้ช่วยผู้จัดการ, 2561)

“เวลาเราจะเสนอสินเชื่อให้ลูกค้า เราต้องดูว่า ลูกค้าทำธุรกิจอะไร เป็น SMEs หรือเปล่า ทำเกี่ยวกับอะไรมาบ้าง อย่างบางคนก็ทำธุรกิจอยู่แล้ว แต่จะมาขอสินเชื่อ

เพื่อไปขยายไลน์ผลิต เราก็จะแนะนำเป็นพวก บัหวลวงรายย่อยให้เขาไป” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“เราพอมีประสบการณ์จากลูกค้าหลายๆคน เราก็จะพอจะรู้แล้วว่า เราจะแนะนำสินเชื่อตัวไหนดีให้กับลูกค้า ให้มันสอดคล้องกับธุรกิจของเขาไป” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

ธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง นั้น เป็นธนาคารในภาคของการบริการครบวงจร จุดเดียว เป็นการบริการด้านการเงินและการธนาคาร ซึ่งเน้นเรื่องสินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี บริการ Cash Management บริการเพื่อการทำธุรกิจ การลงทุน บริการร้านค้ารับบัตร บริการโอนเงินบริการเพื่อธุรกิจส่งออกและนำเข้า บริการบริหารการเงินและอินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง

สำหรับสำนักธุรกิจบ้านโป่งเป็นการเน้นการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจที่เต็มเต็มทุกความต้องการทางการเงินเพื่อความคล่องตัวทางธุรกิจของอุตสาหกรรมในเขตบ้านโป่ง เพื่อรองรับการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อของเจ้าของกิจการ จึงยังไม่มีนโยบายเพื่อยุบสำนักธุรกิจบ้านโป่งลง เนื่องจาก ถ้ามีการยุบ หรือควมรวมสำนักธุรกิจบ้านโป่งแล้ว อาจเป็นการเสียลูกค้าเพราะในปัจจุบันการแข่งขันทางการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อของแต่ละธนาคารมีการแข่งขันที่สูงมาก ลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงการทำธุรกรรมจากธนาคารกรุงเทพ ไปยังธนาคารอื่นได้ โดยนโยบายของธนาคารยังคงเน้นการเติบโตของสังคมเมืองในเขตพื้นที่ต่างๆ ของประเทศและยังให้ความสำคัญกับการให้บริการผ่านสาขา โดยยังคงเปิดสาขาเพิ่มขึ้นในพื้นที่ศักยภาพ หมายถึง พื้นที่ที่เป็นที่อยู่อาศัย นิคมอุตสาหกรรม แหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งบริเวณบ้านโป่ง และพื้นที่ใกล้เคียง มีผู้ประกอบการที่ใช้บริการสินเชื่อกับทางธนาคารอยู่เป็นจำนวนมาก การยุบสาขาจึงมีความเป็นไปได้น้อย ซึ่งในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“ในการยุบสำนักธุรกิจ ต้องดูเขตสถานประกอบการ หรือศักยภาพของพื้นที่นั้นๆ ที่มีโรงงานอุตสาหกรรมใหญ่ และมีธุรกิจหลากหลาย ผมมองว่าการควมรวมหรือดาวนไฮส์ของสำนักธุรกิจน่าจะเป็นไปได้ยาก ผมว่ามันจะไปกระทบกับจังหวัดหรือพื้นที่ใกล้เคียง ถ้าเป็นเขตพื้นที่ a b c d คงจะลดพื้นที่พวก c d มากกว่า แต่คงไม่ได้ลดปริมาณลงมาก หรือถ้าทำก็จะเป็นลักษณะค่อยๆเป็นค่อยๆไปมากกว่า” (ผู้จัดการ, 2561)

“การแข่งขันด้านธนาคาร ปัจจุบันมีการแข่งขันสูงมาก ถ้าหากยุบสำนักธุรกิจบ้านโป่งไป อาจทำให้เสียลูกค้ารายหลักๆในย่านนี้ได้ เพราะว่าธนาคารอื่นก็มีบริการเหมือนๆ กับเราและถ้าเดินทางสะดวกกว่ายิ่งสบายกับลูกค้าด้วย” (ผู้ช่วยผู้จัดการ, 2561)

การใช้บริการสาขาที่เน้นในเรื่องของการฝาก – ถอนของลูกค้ำจะมีจำนวนลดลง เพราะเนื่องจากพฤติกรรมการใช้บริการเปลี่ยนแปลงไป มีการใช้บริการผ่านทางแอปพลิเคชันมากขึ้น เนื่องจากมีความสะดวกในการทำธุรกรรม สามารถทำธุรกรรมทางการเงินเวลาใดก็ได้ สามารถตั้งเวลาในการทำธุรกรรมได้อย่างสะดวกสบาย การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินทำให้ธนาคารต้องเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจ โดยปรับช่องทางสาขาให้เหมาะสม ทั้งในด้านจำนวนสาขา และ รูปแบบการให้บริการ ควบคู่กับการพัฒนาช่องทางธนาคารทางดิจิทัล สำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ธนาคารเริ่มมีการร่วมมือกับผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยีทางการเงินที่ไม่ต้องผ่านสาขา เพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งในเรื่องของการทำธุรกรรมทางการเงินที่ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากขึ้น ทำให้สาขาที่เป็นฝาก – ถอน อาจมีผลกระทบ และพนักงานเองที่ทำงานตามสาขาอาจมีผลกระทบตามด้วยเช่นกัน เช่น ธนาคารพาณิชย์บางแห่งมีการลดอัตราพนักงานหน้าเคาน์เตอร์ลงเพราะว่าลูกค้ำมีปริมาณในการเข้าไปทำธุรกรรมลดลง เพราะสามารถทำธุรกรรมบางอย่างผ่านเครื่อง เอทีเอ็ม หรือว่าผ่านระบบดิจิทัล ได้ ไม่ว่าจะเป็นการฝาก ถอน โอนเงิน หรือชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ เป็นต้น ในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้องดังนี้

“สาขาย่อมมีผลกระทบ เพราะปริมาณธุรกรรมที่ไปทำหน้าเคาน์เตอร์ ช่องทางตรงนี้ก็หายไปตามสมควร แต่มันก็จะไม่ลดลงแบบน่าวิตกกังวล เพราะว่าบางธุรกรรมก็ต้องรับเงินสด ถึงแม้ว่าจะมีเครื่องรับเงินสดก็ตามธุรกรรมเงินสดก็ไม่หายไปตามต้องลดหน้าเคาน์เตอร์ลง” (ผู้ช่วยผู้จัดการ, 2561)

“มีคนมาใช้บริการสาขาที่เป็นพวกฝาก ถอนลดลงแน่นอน เพราะว่าเดี๋ยวนี้คนชอบความสะดวกสบายมากกว่า ไม่ต้องเดินทางมาเองด้วย” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“เดี๋ยวนี้คนหันมาใช้การโอนเงินผ่านมือถือกันเยอะขึ้น ซึ่งมันสะดวกสบายกว่าเดินทางไปที่ธนาคาร บางทีก็ไม่ว่างไปธนาคาร ทำผ่านมือถือสบายกว่า” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

แต่ในกรณีที่เป็นบริการด้านสินเชื่อ นั้น ยังจำเป็นต้องใช้พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจในขั้นอนุมัติ จึงยังจำเป็นต้องมีสำนักธุรกิจเพื่อให้ลูกค้ำได้เข้ามาปรึกษาทางด้านการเงิน และพนักงานยังสามารถชี้แจงรายละเอียดได้ดีกว่าผ่านโปรแกรมประยุกต์อีกด้วยและลูกค้ำบางท่านยังต้องการที่จะปรึกษากับพนักงานโดยตรงอีกด้วย ถึงแม้ธนาคารจะมีการพัฒนานวัตกรรมเพื่อเชื่อมต่อกับส่วนต่างๆ ของธนาคารและการใช้เทคโนโลยีในการจัดเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สามารถเข้าใจพฤติกรรมลูกค้ำได้ แต่ในบางกรณี ลูกค้ำเองก็ยังคงต้องการได้รับคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ธนาคาร เช่น

การเตรียมเอกสารยื่นขอสินเชื่อหรือคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ว่าต้องยื่นขอด้วยวิธีไหนและยื่นขออย่างไร เพื่อให้ผลการยื่นขอสินเชื่อผ่านได้ ซึ่งในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“จำนวนลูกค้าที่มาขอสินเชื่อก็ไม่น่าจะลดลงนะ ตอนนี้อยู่ไม่เห็นถึงผลกระทบ คิดว่าไม่ค่อยมีผลกระทบเท่าไร ที่จะส่งผลกระทบน่าจะเป็นภาวะเศรษฐกิจมากกว่า ภาวะเศรษฐกิจการลงทุนปัจจุบันมันอาจยังไม่น่าจะลงทุนมากนัก น่าจะเป็นสาเหตุแนวๆนี้ มากกว่าที่จะทำให้ลูกค้ามีจำนวนลดลง” (ผู้ช่วยผู้จัดการ, 2561)

“ปัจจุบันพวกเจ้าของกิจการเองก็ยังต้องการให้พนักงานแนะนำอยู่ดีว่า ต้องทำอะไรบ้างในการขอสินเชื่อ ไหนจะเรื่องเอกสารที่ต้องยื่น หรือว่าต้องทำอะไร ยังไง ในแต่ละขั้นตอน ซึ่งตรงนั้นมันไม่สามารถทำผ่านออนไลน์ หรือแอปได้” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“คิดว่าจะไม่น่าจะยุบ สำนักธุรกิจนะคะ เพราะเป็นการซัพพอร์ตลูกค้าฝั่งโพธาราม และลูกค้าระแวกนั้น และของเราเป็นสินเชื่อ ยังไง ลูกค้าก็ต้องเข้ามาคุย มาปรึกษาเราอยู่ดี” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“ลูกค้าบางคนก็ยังคงคิดว่า มาที่ธนาคารจะดีกว่า ได้ถามหลายๆคำถาม เพราะบางทีพนักงานอย่างเราก็สามารถให้ข้อมูลได้เพิ่มเติมจากที่ลูกค้าอยากรู้ได้ด้วย” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

กล่าวโดยสรุป ธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง เป็นสำนักงานที่ให้บริการธนาคารด้านการทำธุรกรรมสินเชื่อ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างขององค์กร ยังคงต้องรอ นโยบายจากสำนักงานใหญ่เป็นหลัก เนื่องจากมีเครือข่ายบริการครอบคลุมทั่วประเทศ ประกอบไปด้วยสาขากว่า 1,200 แห่ง สำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยอีกกว่า 240 แห่ง ทำให้การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรต้องเป็นไปตามแผนของธนาคารและแม้ในปัจจุบันการใช้บริการ ฝาก ถอน ผ่านทางสาขา อาจมีแนวโน้มลดลง เพราะเนื่องจากมีความสะดวกสบาย ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาเอง อาจมีผลกระทบทำให้ยุบหรือควบรวมสาขาได้โดยง่าย แต่สำนักธุรกิจบ้านโป่งเป็นการให้บริการด้านสินเชื่อธุรกิจ ซึ่งยังต้องใช้พนักงานเป็นหลักในการให้บริการลูกค้า ทั้งในเรื่องการชี้แจงรายละเอียดการขอสินเชื่อ ไปจนถึงขั้นอนุมัติสินเชื่อ พนักงานเป็นผู้ดูแลการทำธุรกรรมทั้งหมด เพื่อป้องกันการผิดพลาดในการทำธุรกรรมที่จะเกิดขึ้นของผู้ประกอบการหรือผู้ยื่นขอสินเชื่อ ทำให้การยุบหรือควบรวมสำนักธุรกิจบ้านโป่งเป็นไปได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากถ้าเกิดการยุบหรือควบรวมแล้ว ธนาคารอาจสูญเสียลูกค้า เพราะเนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันในด้านการให้บริการสินเชื่อที่สูง ลูกค้าสามารถเปลี่ยนไปใช้บริการกับธนาคารอื่นได้

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรนั้น เป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ สำหรับพนักงานต้องมีการเปลี่ยนแปลงทั้งวิธีการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานให้ทัน กับกระแสของธนาคารแบบดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา รวมถึงลักษณะงานอาจมีการนำ เครื่องมือที่ทันสมัยหรือโปรแกรมประยุกต์เข้ามาร่วมใช้ในการทำงานมากขึ้น ดังที่ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ ถึงการเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี

การเตรียมความพร้อมทางด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี หมายถึง บริษัทฯ ประารถความก้าวหน้าจึงพยายามนำแนวทางใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการ เปลี่ยนแปลงทรัพยากรต่างๆ มีการนำวิทยาการหรือเทคโนโลยีไปใช้ในบริษัทฯ จะสามารถวัดได้ว่าการลงทุนนั้นคุ้มค่า

ดิจิทัล แบงก์ เป็น การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภค ในการทำธุรกรรมทางการเงิน ส่งผลให้เกิดรูปแบบการให้บริการทางการเงินต่างๆ ที่อำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคยุคใหม่ โดยเฉพาะการทำธุรกรรมทางการเงินที่สามารถ ทำได้ทุกที่ ทุกเวลา มีความรวดเร็ว สะดวกสบาย ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถรองรับบริการใหม่ การประมวลผลธุรกรรม ดิจิทัลที่มี ปริมาณเพิ่มขึ้นและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้า ได้อย่างลึกซึ้ง นอกจากนี้ ยังปรับปรุงช่องทางการให้บริการ เพื่อให้สะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้งาน อีกทั้งได้นำข้อเสนอและบริการ ที่ตรงกับความต้องการและการดำเนินชีวิตประจำวันของลูกค้า เป็นรายบุคคลอีกด้วย ธนาคารยังได้พัฒนาโปรแกรมปัญญาประดิษฐ์และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจความต้องการของลูกค้า เช่น การใช้ เอ็ม แบงก์ ซึ่งเข้ากับวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่ เพราะสะดวกในการตรวจสอบการเคลื่อนไหวในบัญชีได้ สามารถโอนเงินได้ทั้งในและต่างประเทศหรือ จะเป็นชำระบัตรเครดิตได้อีกด้วย สิ่งเหล่านี้ทำให้ลูกค้าสามารถจัดการการทำธุรกรรมทางการเงินได้ ง่ายง่ายตาย สามารถทำได้ทุกที่ ทุกเวลา สามารถทำได้ทั้งทางคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์เคลื่อนที่หรือ ไอแพด ในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“โครงการดิจิทัล แบงก์ก็เป็นเหมือนหนึ่งในโครงการของภาครัฐที่ยกระดับของ ประเทศเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน เป็นสังคมที่ไม่ต้องพกเงินสด ทำธุรกรรม ผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กันมากขึ้น ลดหย่อนค่าธรรมเนียมต่างๆ มากขึ้น จะมี การแข่งขันกันในภาคธนาคารจะมากขึ้นด้วย” (ผู้ช่วยผู้จัดการ, 2561)

“เมื่อดิจิทัล แบงก์เข้ามา เป็นผลต่อธุรกิจสินเชื่อในเรื่องของความสะดวก แทนที่เราจะเดินทางมาแบงก์ ในกรณีที่เราไม่ใช้เงินสดนะ เมื่อมีเงินสดในแบงก์อยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องเดินทางเลย ไม่จำเป็นต้องฝากรถติด ในเวลาทำการ เราสามารถวางแผนการโอนเงิน จะโอนล่วงหน้าก็ได้” (ผู้ช่วยผู้จัดการ, 2561)

“ธนาคารดิจิทัล มันเป็นเรื่องของเทคโนโลยีใหม่ๆที่จะเข้ามาใช้กับธนาคาร” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“เป็นการทำธุรกรรมการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่เราไม่ต้องมาแบงก์เลย โดยที่เราทำธุรกรรมผ่านมือถือ โน้ตบุ๊กของเราได้เลย” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

การสร้างควมไว้วางใจและความรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการธนาคารผ่านมือถือหรือดิจิทัล แบงก์ นั้น เป็นเรื่องสำคัญ เพราะการใช้บริการผ่านการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตนั้น ถือว่ามีความเสี่ยงค่อนข้างสูงในการถูกขโมยข้อมูล ดังนั้น การทำธุรกรรมทางการเงิน ผ่านแอปพลิเคชันของแต่ละธนาคาร จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยในด้านข้อมูลแก่ผู้ใช้เช่นกัน เพราะในปัจจุบันลูกค้ามีการทำธุรกรรมผ่านสื่อสังคมออนไลน์และผ่านเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น การรักษาความปลอดภัยให้กับลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกรรมใดๆ โดยผ่านอินเทอร์เน็ต หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ ธนาคารจะส่งข้อความไปให้ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้ลงทะเบียนไว้กับธนาคารเพื่อยืนยันการทำรายการต่างๆ เช่น การโอนเงินผ่านไอแบงก์ การเพิ่มบัญชีบุคคลอื่น และข้อความดังกล่าวก็จะหมดอายุภายใน 5 นาที เพื่อเป็นการป้องกันและปกป้องข้อมูลของลูกค้าด้วยหรือเป็นกรณีที่ใช้บริการแจ้งเตือนเป็นอีเมล ถ้ามีการทำรายการประเภทเพิ่มบัญชีบุคคลอื่นสมัครบริการการหักบัญชีอัตโนมัติหรือการกำหนดวงเงินสูงสุดในการทำรายการ ซึ่งในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“เรื่องความปลอดภัย ที่ตัวผมใช้ก็ยังไม่เจอปัญหาเรื่องนี้ครับ คนที่รู้จักที่ใช้งานแบบนี้ ก็ยังไม่เคยเจอปัญหาเหมือนกัน แต่ในบางครั้งที่เกิดปัญหา ก็คงจะเป็น case by case ไปครับ ผมว่าผมคิดแบบนี้ละ” (ผู้จัดการ, 2561)

“ไม่มีความกังวลใจในการใช้แอปพลิเคชัน เพื่อให้ลูกค้าใช้งาน แต่ละธนาคารก็ต้องมีการตรวจสอบอยู่แล้วล่ะ เพื่อให้ลูกค้าใช้งานได้อย่างสะดวกใจ” (ผู้ช่วยผู้จัดการ, 2561)

“เดี๋ยวนี้ระบบการดูแล ความปลอดภัย ผมว่ามันโอเคนะ ผมไว้วางใจครับในการใช้บริการไม่ว่าจะโอน หรือทำอะไร ส่วนใหญ่ตอนนี้ผมก็ทำผ่านมือถือบ่อยๆ ก็ไม่เคยมีปัญหาครับ” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“รหัส OTP คิดว่ามันก็ช่วยเราเซฟเรื่องข้อมูลได้ระดับหนึ่งเลยล่ะ เพราะยังไง มันก็เป็นแมสเสจ ที่เข้าเครื่องเรา ก็ยืนยันได้ว่าเรามีการทำรายการจริงๆ” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

ในปัจจุบันธนาคารต่างๆ มีการสร้างโปรแกรมประยุกต์ใหม่ๆ เพื่อรองรับการเลือกวิธีชำระค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อความสะดวกสบายของลูกค้า เช่น การใช้จ่ายผ่านโปรแกรมประยุกต์ของธนาคารกรุงเทพ มีให้เลือกใช้ทั้งบัวหลวง ไอแบงก์กิ้ง โดยเลือกชำระเงินทันที หรือตั้งเวลาชำระเงินล่วงหน้าได้ หรือเป็นบัวหลวง เอ็มแบงก์กิ้ง ซึ่งสามารถชำระเงินผ่านโทรศัพท์ด้วยการสแกนบาร์โค้ดจากใบแจ้งหนี้ที่ต้องการชำระเงิน นอกจากนี้ ยังสามารถชำระเงินโดยเลือกจากรายชื่อที่บันทึกไว้ได้อีกด้วย หรือแม้กระทั่ง การบริการ พร้อมเพย์ ธนาคารมองว่าเป็นการขยายโอกาสในการขยายฐานลูกค้ากลุ่มใหม่ๆ โดยเฉพาะลูกค้าที่จะเข้ามาสู่การทำธุรกรรมแบบอินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง และการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือ ที่จะเพิ่มในอนาคต รวมไปถึงการชำระเงินในปัจจุบัน ทางธนาคารได้เพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้ามากขึ้น เพราะสามารถจัดการค่าใช้จ่ายๆ ต่างผ่านธุรกรรมที่ทำด้วยตนเองได้ผ่านโทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต หรือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ทดแทนการจ่ายผ่านเช็ค การโอนผ่านตู้เอทีเอ็มหรือต้องไปทำธุรกรรมที่สาขา ในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าจะเปลี่ยนแปลงไป เหมือนเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่ง สะดวกมากขึ้นในการทำธุรกรรมตรงนี้ ธุรกิจที่ชัดเจนมากที่สุด คือ พวกธุรกิจอย่างเช่นออนไลน์ มันจะเป็นผลดี เป็นการหมุนเวียนในกระแสเงินสดมากขึ้น” (ผู้จัดการ, 2561)

“ถ้าพูดแอปพลิเคชันในการเลือกจ่ายเงิน แแบงก์กรุงเทพก็มีทั้ง ไอแบงก์กิ้งและเอ็มแบงก์กิ้ง ก็สะดวกดีครับ สามารถเลือกเวลาโอนเงินได้สบายๆ เพราะบางทีเราก็ลืมว่าเราต้องจ่ายเงิน” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“อย่างของแบงก์กรุงเทพเอง ก็มีให้เลือกใช้จ่ายแบบนี้แหละครับ อย่างเอ็มแบงก์กิ้ง ก็แค่สแกนผ่านบาร์โค้ดจากอินวอยซ์ได้เลย สะดวกด้วย แค่มียอดเงินในธนาคารก็สามารถทำได้เลย” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“ตัวเราเองก็ใช้บริการบ่อยๆ นะคะ เวลาจะซื้อของออนไลน์ แล้วใช้วิธีการโอนผ่าน Mobile banking เพราะมันสะดวกดีค่ะ แล้วก็เดี๋ยวนี้แอปพลิเคชันก็เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนด้วยค่ะ” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“ในปัจจุบันมี QR code เข้ามาด้วย มีแค่มือถือก็สามารถซื้อของได้เลย ไม่ต้องพกเงินสดเลย ผ่าน QR code สบายๆ” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้ธนาคารมีการปรับระบบเพื่อรองรับการทำธุรกรรมออนไลน์ ด้วยการบริการทางการเงินได้ด้วยตนเองซึ่งสอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน เพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปสาขาของธนาคาร หรือไปที่ตู้ เอทีเอ็ม พฤติกรรมเหล่านี้ของลูกค้าทำให้ ธนาคารต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินในรูปแบบออนไลน์เพิ่มขึ้น เพราะความนิยมในการใช้เงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือการไม่ใช้เงินสดจะสูงขึ้นเรื่อยๆ เพราะลูกค้าจะเห็นถึงความสะดวกสบายในการทำธุรกรรม ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนการบริหารโดยพัฒนาเครื่องมือที่ทันสมัยให้กับพนักงานเพื่อช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมทั้งพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินออนไลน์รูปแบบใหม่ๆ มาตอบโจทย์ลูกค้า หรือธนาคารอาจปรับ วิธีการขอสินเชื่อประเภทต่าง ๆ เปลี่ยนมาอยู่ในรูปแบบออนไลน์แทน โดยที่ลูกค้ายื่นขอสินเชื่อผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์แทนเพื่อประเมินผลเบื้องต้น ว่าการขออนุมัติสินเชื่อ จะผ่านหรือไม่ผ่าน เพราะถ้าไม่ผ่าน ก็ไม่จำเป็นต้องเสียเวลาเดินทางมายังสาขา แต่ถ้าในการขออนุมัติเบื้องต้นการประมวลผลจากระบบให้ผ่าน ลูกค้าจึงค่อยเดินทางเข้ามายังสาขาเพื่อทำการยื่นขอต่อไปได้

กล่าวโดยสรุป เนื่องจากปัจจุบันธนาคารแบบดิจิทัล มีการแข่งขันสูงมาก ดังนั้นถ้าธนาคารใดสามารถทำแอปพลิเคชันที่สามารถสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ ธนาคารนั้นย่อมได้เปรียบกว่าธนาคารอื่น เพราะลูกค้าจะให้ความสนใจมากกว่า และไปใช้บริการธนาคารนั้นๆ สำหรับพนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่งนั้น เข้าใจและมีการใช้ดิจิทัล แบงก์กิ้งในชีวิตประจำวัน มีการปรับตัว และเรียนรู้โปรแกรมประยุกต์ใหม่ๆ เพื่อให้เข้ากับการดำเนินชีวิตของคนในยุคปัจจุบัน และพร้อมที่จะนำเสนอระบบใหม่ๆ ของทางธนาคารให้กับลูกค้า พร้อมกับแนะนำลูกค้าให้เห็นว่าระบบของธนาคารมีความปลอดภัยในการใช้ทำธุรกรรมไม่ว่าจะผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่

1.2 การเตรียมความพร้อมด้านตัวคนหรือพฤติกรรม

การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านการทำงานของบุคลากรในบริษัทฯ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตัวคนหรือพฤติกรรมเป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของทัศนคติ ทักษะ และพฤติกรรมของบุคคลในบริษัทฯ โดยมีเป้าหมายที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงคือการพัฒนาสมรรถภาพของตัวบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกับบุคคลอื่นให้ดียิ่งขึ้น ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีแอปพลิเคชันที่คอยช่วยเหลือในการคัดกรองเพิ่มขึ้น แต่ในการปฏิบัติงานจริงต้องดูแลและใส่ใจให้มากขึ้นเช่นกัน เพราะในบางกรณีถ้าเกิดการผิดพลาดขึ้นมา ก็เกิดการเสียหายได้เช่นกัน

การทำธุรกรรมแบบดิจิทัล แบงก์กึ่ง มีอัตราการเติบโตสูงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีการขยายตัวสูงทั้งปริมาณและมูลค่าของธุรกรรมทางการเงิน มีการใช้โปรแกรมใหม่ๆ ในการวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า ดังนั้น ธนาคารได้ดำเนินการพัฒนาทักษะและกระบวนการทางความคิดของพนักงาน เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าในทุกช่วงวัย และพร้อมให้คำแนะนำที่มีประสิทธิภาพกับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมในการเลือกที่จะขอสินเชื่อประเภทใด ซึ่งในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้องไว้ ดังนี้

“ธนาคารถ้ามีการออกระบบการทำงานอะไรใหม่ๆ ขึ้นมา ธนาคารก็จะมีการอบรมอยู่แล้ว ผมก็ต้องปรับตัวตามระบบของธนาคารอยู่แล้วละ แม้ว่าคุณอยู่ในภาคธุรกิจไหน ก็ต้องปรับตัวหมดแหละ แม้ว่าบางระบบของธนาคารจะมีความซับซ้อน อาจต้องใช้เวลาในการปรับตัว” (ผู้ช่วยผู้จัดการ, 2561)

“เราต้องสนใจ ว่าอะไรที่มันเปลี่ยนแปลงไปก็ต้องปรับตัว เรียนรู้ เพราะว่าบางทีลูกค้าถามเรา เราก็ต้องตอบให้ได้” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“เวลามีโปรแกรมหรือแอปอะไรใหม่ๆ เกี่ยวกับที่เราต้องรู้ ทางธนาคารก็จะให้เราเข้าอบรมอยู่แล้ว ก็ถือว่าเป็นผลดีต่อตัวเราด้วย เพราะว่าเวลาลูกค้าถาม เราก็สามารถตอบลูกค้าได้” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

โปรแกรมหรือเครื่องมือที่จะนำมาวิเคราะห์การอนุมัติสินเชื่อ มักจะมีการพัฒนาขึ้นมาใหม่เรื่อยๆ ตามนโยบายหรือแผนของธนาคารเป็นสิ่งที่ต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองให้กับลูกค้าเพื่อความสะดวกสบายในการเพิ่มช่องทางการยื่นขอสินเชื่อ เพื่อเป็นการลดความตึงเครียดในการอนุมัติให้กับลูกค้าและทำให้พนักงานมีเวลาในการเรียนรู้เพิ่มเติมในผลิตภัณฑ์ใหม่ของธนาคารได้ เพื่อนำมาเสนอให้กับลูกค้า เพราะปัจจุบันการแข่งขันที่รุนแรงของภาคธนาคาร จำนวนสาขามากมาย ไม่ใช่เหตุผลที่ลูกค้าจะเลือกใช้บริการธนาคารอีกต่อไป เพราะในปัจจุบันลูกค้ามีเพียงแค่โทรศัพท์เคลื่อนที่ก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกอย่าง ถึงแม้การให้บริการด้านสินเชื่อออนไลน์ยังมีเรื่องกฎ ระเบียบบางอย่างที่ยังไม่สามารถทำหน้าที่แทนพนักงานได้ทั้งหมด แต่พนักงานก็ต้องพร้อมที่จะเรียนรู้โปรแกรมต่างๆ ที่พัฒนาขึ้นมา แม้บางโปรแกรมจะมีความซับซ้อนก็ตาม ธนาคารเองได้ดำเนินการพัฒนาบทบาทของพนักงานให้สามารถบริการได้อย่างเข้าถึงความต้องการของลูกค้า ให้คำปรึกษาทางการเงินด้านสินเชื่อ ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอบริการทางการเงินอย่างครบวงจรว่าธนาคารมีสินเชื่อแบบใด เพื่อให้เข้ากับธุรกิจของลูกค้า หรือความจำเป็นของลูกค้าในการยื่นขอสินเชื่อ การขายแบบให้คำปรึกษาโดยมองที่ความต้องการของลูกค้าเป็นหลักว่าต้องการขอสินเชื่อเพื่อนำไปทำอะไร เพื่อที่จะได้ให้คำปรึกษาได้ถูกต้องและตรงกับความต้องการต่อตัวลูกค้าเอง การวางแผน

การจัดการสินทรัพย์และการบริการ ธุรกิจทางการเงิน นอกจากนี้ พนักงานยังได้รับการสนับสนุนให้เรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ กลยุทธ์ทางธุรกิจและการปรับตัวเพื่อรับมือกับความผันผวน ความไม่แน่นอน ความซับซ้อนและความไม่ชัดเจนของสถานการณ์ปัจจุบันด้วย ซึ่งในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“ถ้าโมเดลที่สามารถนำมาวิเคราะห์สินเชื่อได้ ผมว่าเป็นเรื่องที่ดี เหมือนเป็นการเพิ่ม การขยายช่องทางการขอสินเชื่อของธนาคาร พนักงานก็จะไม่เครียดเหมือนมีเครื่องมือในการทำงาน เราใช้เครื่องมือตรงนี้แล้ว พนักงานก็สามารถไปขยายโปรดัคส์ต่างๆ ของธนาคารได้อีก” (ผู้ช่วยผู้จัดการ, 2561)

“ความกังวลใจที่สามารถใช้เครื่องวิเคราะห์สินเชื่อ ที่สามารถใช้โมเดลตัวใหม่ มาวิเคราะห์การใช้เงินของลูกค้าได้ ผมมองว่าเป็นนโยบาย เป็นแผนระยะยาวของธนาคารมากกว่า” (ผู้ช่วยผู้จัดการ, 2561)

“ทางแบงก์ก็ต้องแจ้งเราว่า มีโปรดัคส์อะไรบ้าง ให้เราได้ใช้ และลูกค้าได้ใช้ เพื่อนำไปเสนอให้กับลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการได้” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

การยื่นขอสินเชื่อเพื่ออนุมัติ โดยพื้นฐานแล้วจะมีเงื่อนไขในการพิจารณา ซึ่งก็คืออุปนิสัยของลูกค้า ความสามารถในการชำระหนี้ เงินทุน หลักประกันและสถานการณ์ ถึงแม้จะมีการพัฒนาระบบโปรแกรมประยุกต์ขึ้นเพื่อพิจารณาการอนุมัติสินเชื่อ ถ้าโดยจากหลักการและเงื่อนไขเบื้องต้น โปรแกรมก็ไม่สามารถตัดสินใจแทนพนักงานได้ โปรแกรมอาจตัดสินผลอนุมัติเบื้องต้นได้จากการดู เงินทุนและหลักประกันเท่านั้น ส่วนอุปนิสัยของลูกค้า ความสามารถในการชำระหนี้ และสถานการณ์ ในขั้นนี้ระบบปัจจุบันอาจยังทำหน้าที่ไม่ได้เท่าพนักงานเป็นผู้ตัดสินใจ เพราะความสามารถในการชำระหนี้ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจหรือธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ต้องศึกษาถึงธุรกิจของลูกค้าว่ามีความสามารถในการชำระหนี้คืนให้กับธนาคารเพียงใด โดยส่วนใหญ่แล้วควรเป็นรายได้ที่ธุรกิจนั้นสามารถจะทำกำไรเพื่อนำมาชำระหนี้คืนได้ หากวิเคราะห์แล้วพบว่า โครงการนั้นๆ ไม่สามารถทำกำไรได้เพียงพอกับการชำระหนี้ก็ไม่ควรพิจารณาอนุมัติให้สินเชื่อธุรกิจนั้นๆ สำหรับสถานการณ์ เป็นสิ่งที่นอกเหนือการควบคุมอันมีปัจจัยหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจทั้งในและนอกประเทศ ปัญหาทางด้านนโยบายของรัฐบาล การเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา ปัญหาสิ่งแวดล้อม ความผันผวนของตลาด การขึ้นลงของราคาวัตถุดิบ เจ้าหน้าที่สินเชื่อควรวิเคราะห์ถึงสถานการณ์ต่างๆ เหล่านี้ และคาดหมายสถานการณ์ล่วงหน้าที่เกิดขึ้นกับธุรกิจอยู่เสมอ หมั่นศึกษาและติดตามข้อมูลข่าวสารอย่างใกล้ชิดก็จะสามารถปล่อยสินเชื่อธุรกิจ ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที สิ่งเหล่านี้

ระบบอาจไม่สามารถตัดสินใจแทนพนักงานได้ หรือเมื่อระบบสามารถอนุมัติสินเชื่อได้ พนักงานก็ยังคงมีความสำคัญในการทำธุรกรรมสินเชื่ออยู่ เพื่อป้องกันการผิดพลาด หรือข้อบกพร่องในกระบวนการใด กระบวนการหนึ่งของขั้นตอนการยื่นขอสินเชื่อ ในทางกลับกัน ถ้าธนาคารสามารถพัฒนาระบบไปจนถึงขั้นลดการผิดพลาดได้ อาจส่งผลต่อพนักงาน เพราะไม่จำเป็นต้องยื่นเรื่องหรืออนุมัติโดยพนักงานได้ ในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“โมเดล AI มันก็ยังไม่สามารถวิเคราะห์สินเชื่อได้ มันมีข้อจำกัดอยู่แล้ว คงไม่ครอบคลุมอยู่แล้ว คงเป็นเหมือนสกอร์เบื้องต้น ที่เราต้องวิเคราะห์ต่อไป” (ผู้จัดการ, 2561)

“การวิเคราะห์สินเชื่อ มันก็มีหลายปัจจัยที่คิดว่าระบบยังไม่สามารถจะวิเคราะห์แทนคนได้ เช่น อุปนิสัยของลูกค้า เนี่ยก็สำคัญนะ เพราะบางทีประวัติลูกค้าบางคนเรื่องการเงินก็ไม่ค่อยดีเท่าไร หรือเรื่องความสามารถในการจ่ายหนี้ก็มีเงินหมุนเวียนในระบบนะ แต่ก็ไม่ยอมจ่าย ก็มี” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“ระบบมันก็จะดีต่อลูกค้า แต่อาจจะมีผลต่อเรา เพราะลูกค้าสามารถจะเช็คได้แล้ว ก็ได้ว่าเราขอสินเชื่อผ่านหรือไม่ผ่าน โดยไม่ต้องเข้ามาหาเราอีก” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“ถ้ามีการนำโมเดลเข้ามาใช้ ใช้ในมือถือได้เลย อาจจะเป็นแค่ระบบเบื้องต้น แต่ในการที่เราจะอนุมัติสินเชื่อ มันต้องมีมากกว่านั้น เพราะบางครั้งระบบก็อาจจะ error ได้” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

กล่าวโดยสรุป ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีการพัฒนาแอปพลิเคชันที่คอยช่วยเหลือในการคัดกรองการยื่นขออนุมัติสินเชื่อเพิ่มขึ้น แต่ในการปฏิบัติงานจริง ยังคงต้องมีพนักงานเป็นผู้ดูแลในขั้นตอนสุดท้าย คือ ขั้นตอนของการอนุมัติ ทำให้พนักงานต้องมีความเข้าใจในระบบที่นำมาใช้กับงานมากขึ้น เมื่อทางธนาคารมีนโยบายในการพัฒนาระบบ ก็จะมีการจัดอบรม เพิ่มเติมความรู้ให้กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ เพื่อให้พร้อมรับการทำงานและสามารถพัฒนาตนเอง เพื่อรองรับการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นจากสถาบันการเงินด้วยตัวเองและผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงินเมื่อธนาคารเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

1.3 การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน

ธนาคารมีการวางแผนงาน รวมทั้งการวางแผนทางด้าน การพัฒนาระบบหรือโปรแกรมที่จะนำมาช่วยในการตัดสินใจเป็นเกณฑ์ในการช่วยการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากในอนาคต ภาคธุรกิจการธนาคารจะมีการแข่งขันที่สูงขึ้นเป็นอย่างมาก

ดังนั้น พนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่ง ควรปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคที่เปลี่ยนแปลงไปให้สอดคล้องกับนโยบายในภาพรวมของธนาคาร

ธนาคารได้มีการจัดหลักสูตรเพื่อพัฒนาความเป็นผู้นำสำหรับหรับบุคลากรที่มีศักยภาพสูง โดยมีการอบรมทักษะด้านการจัดการ เช่น การให้คำปรึกษาและการดูแลพนักงานใต้บังคับบัญชา เพื่อให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร เพราะการสร้าง ความผูกพันให้กับพนักงานจะทำให้พนักงานรู้สึกรักในองค์กรและอยากที่จะมีอนาคตในการทำงานในองค์กรอีกด้วย อีกทั้งพนักงานจะมีความตั้งใจในการทำงานเพิ่มขึ้นเพราะจะรู้สึกว่าจะทำเพื่อองค์กรของตัวเอง ถ้าองค์กรดีตัวพนักงานก็จะดีตามไปด้วย อีกทั้งยังมีหลักสูตรการเรียนรู้ผ่านโปรแกรมจำลอง เช่น การเรียนรู้เกี่ยวกับสินเชื่อ ความรอบรู้ทางธุรกิจ การวางแผนกลยุทธ์และการบริหารบุคลากร เป็นต้น ธนาคารได้พัฒนาพนักงาน ให้เข้าใจถึงกระบวนการคิดและการทำงานแบบผู้ประกอบการ เพื่อให้พนักงานสามารถคิดแบบก้าวกระโดดในการเป็นผู้ประกอบการว่าถ้าต้องเข้ามาใช้บริการที่สำนักธุรกิจด้านสินเชื่อแล้วต้องการที่จะขอสินเชื่อแบบใดและพนักงานควรมีความรู้ในด้านสินเชื่อทุกๆ ผลิตภัณฑ์ที่จะนำเสนอให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รู้สึกว่าพนักงานเอาใจใส่และมีการหาข้อมูลมาล่วงหน้า ก้าวทันพัฒนาการทางเทคโนโลยี พร้อมทดลองสิ่งใหม่และเปิดใจรับนวัตกรรมที่จะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต เพราะในอนาคตโปรแกรมจะต้องถูกพัฒนาไปเรื่อยๆ และถูกนำมาใช้งาน พนักงานจึงควรศึกษาและเรียนรู้ทุกครั้ง เมื่อมีโปรแกรม หรือระบบใหม่ๆ เกิดขึ้นในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานสามารถตอบคำถามลูกค้าได้อย่างคล่องแคล่ว สามารถแนะนำแนวทางการใช้บริการให้แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

สำหรับพนักงานที่รับเข้ามาทำงานใหม่ นโยบายของธนาคารมีเป้าหมายในการจัดการรับคนรุ่นใหม่เข้ามาร่วมงานกับธนาคารไม่ว่าจะเป็น การดูแลและสอนงานโดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ การจัดกลุ่มเพื่อการสื่อสารของบุคลากรต่างสายงาน รวมทั้งปรับปรุงและเพิ่มหลักสูตรอบรมให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น การบริหารโครงการ ภาษาต่างประเทศและการเพิ่มพูนทักษะด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“ผู้ใหญ่ของทางธนาคาร ต้องมี แผนระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว ในอนาคต ก็คงต้องมีการพัฒนา เปลี่ยนแปลงการทำงาน การแข่งขันธนาคารพาณิชย์ในบ้านเราค่อนข้างจะรุนแรง เพราะฉะนั้น ถ้าแบงก์ไหนปรับตัวได้เร็วกว่า ให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น สร้างความทันสมัย ลูกค้าก็จะมองเห็น” (ผู้จัดการ, 2561)

“จริงๆ ธนาคารก็ยังมี การรับคนเข้ามาทำงานใหม่อยู่นะ แต่ว่าเวลารับมาก็ต้องมีการเทรนเค้า ให้เค้ารู้งาน ที่สำคัญยุคนี้การสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญ เพราะเวลาเราแนะนำผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า ถ้าพูดไม่รู้เรื่อง ปิดงานขายก็จะลำบาก” (ผู้ช่วยผู้จัดการ, 2561)

“ในอนาคต การแข่งขันในแบงก์ก็มากขึ้น พนักงานก็เกิดความเครียดมากขึ้น ความกดดันก็จะยิ่งมากขึ้น ถ้าใครมีทางไหนที่ดีกว่า เค้ก็อาจจะไป” (ผู้ช่วยผู้จัดการ, 2561)

การเงินการธนาคารที่กำลังก้าวเข้าสู่นวัตกรรมใหม่ๆ ที่ให้ผู้ใช้บริการสามารถรับบริการเองได้แทบทุกอย่างผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่ว่าจะเป็นการฝาก ถอน หรือโอนเงิน ทำให้พนักงานธนาคารมีงานทำน้อยลง จนปัจจุบันต้องเปลี่ยนจากงานบริการไปทำงานขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารมากขึ้น แต่ต่อไปเมื่อลูกค้ามีความรู้มากขึ้น มีช่องทางให้ซื้อผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เองโดยไม่ต้องผ่านพนักงานธนาคาร พนักงานธนาคารก็จะมีความเสี่ยงมากขึ้นที่จะถูกทดแทนด้วยเทคโนโลยีและระบบการเงินที่ทันสมัยและเป็นอัตโนมัติ ที่ลูกค้าสามารถทำเองได้ด้วยเหตุนี้ถ้าหากมีการลดหรือควมรวมนักธุรกิจ พนักงานกล่าวว่า ยังสามารถทำงานให้สายธนาคารได้อีก ถ้ามีการย้ายให้ไปประจำที่สาขาอื่น ถ้าย้ายไปแล้วหน้าที่การงานหรือตำแหน่งเพิ่มขึ้นก็จะย้าย แต่ถ้าย้ายแล้วไปเท่าเดิมหรือน้อยกว่าเดิม ก็อาจจะเปลี่ยนจากภาคธนาคารไปทำงานสายอื่นแทน เพราะในปัจจุบันงานธนาคารมีความเสี่ยงอยู่ตลอดเวลาในการที่จะปลดพนักงานเพราะเทคโนโลยีที่นำเข้ามาใช้ในปัจจุบันเริ่มสามารถตัดสินใจแทนพนักงานได้มากขึ้นและความผิดพลาดเริ่มน้อยลงและก็มีหลายธนาคารที่เริ่มทยอยปิดสาขาแล้ว เพราะว่าการใช้บริการตามสาขาของลูกค้ามีปริมาณลดลงอย่างเห็นได้ชัด แต่ถ้าในการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อในปัจจุบัน ยังคงต้องใช้พนักงานในการดูแลอนุมัติถึงแม้จะมีเครื่องมือช่วยเหลือในการตัดสินใจขั้นต้นก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“ถ้าต้องมีการเปลี่ยนแปลง ถ้าได้ย้ายไปแล้วเด็บโต และคิดว่าเราจะเด็บโตในสายธนาคาร เราก็โอเค เราก็ย้ายได้ ถ้าการย้ายแล้วเหมือนโดนทำโทษอะไรหรือเปล่านั้นก็อาจต้องขยับขยายไปในแบบอื่น” (ผู้ช่วยผู้จัดการ, 2561)

“ถ้ามีการยุบสำนักธุรกิจจริงๆ ก็คงยังทำงานสายนี้เหมือนเดิม ถ้าเกิดต้องยุบเราก็พร้อมที่จะโยกย้ายตามโครงสร้างแบงก์” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“ถ้าย้ายไปแล้วดีกว่า ก็ไป แต่ถ้าย้ายไปแล้วไม่ดีกว่า ก็ต้องมองอีกทีหนึ่ง” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“ปัจจุบันก็มีหลายธนาคารปิดสาขาไปเยอะมาก จริงๆก็กลัวนะ ทำงานสายธนาคารทุกวันนี้ก็มีความเสี่ยงอยู่ ถ้ามีการพัฒนาระบบ AI ที่มันสามารถทำงานแทนคนได้จริงๆ การยุบสาขาก็คงเป็นไปได้มากเลยละ แต่ถ้าให้เลือกอยากไปมีธุรกิจเป็นของตัวเองดีกว่า อย่างเราทำงานธนาคารเรารู้เลยว่า ขายของออนไลน์ตอนนี้ฮิตมาก มีโอกาส และช่องทางที่ดี ก็อาจจะทำ” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

กล่าวโดยสรุป การเปลี่ยนแปลงลักษณะงานนั้น พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง พร้อมทั้งจะปรับตัวให้เข้ากับนโยบายของธนาคาร พร้อมทั้งจะเรียนรู้ อบรม ฝึกฝน วิธีการทำงานใหม่ๆ หรือโปรแกรมประยุกต์ที่จะนำมาใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มความสะดวกสบายมากขึ้น เพราะภาคธนาคารแต่ละแห่งจะมีการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ ทางธนาคารก็ต้องมีการปรับนโยบาย เพื่อรองรับกระแสที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งตัวพนักงานก็ต้องปรับตามนโยบายของบริษัทด้วย และหากมีการยุบ หรือควรวรรณสาขา แล้วมีการโยกย้ายเพื่อไปอยู่สาขาอื่น ถ้ามีการเติบโตในหน้าที่การงาน ก็พร้อมที่จะย้ายตามนโยบายของธนาคารเพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการทำงานของธนาคาร หรือถ้าในกรณีถ้าย้าย แล้วหน้าที่ที่ได้รับไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง หรือเงื่อนไขที่ได้รับไม่เป็นที่พึงพอใจ ก็อาจมีการย้ายจากภาคธนาคารไปทำงานสายอื่นแทน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพร้อมในแต่ละด้านของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่งนั้น ต้องมีการเตรียมความพร้อมตลอดเวลา เพื่อให้พร้อมรับกับการทำงานที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามนโยบายและกระแสของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและพร้อมที่จะพัฒนาตนเอง เพราะในยุคปัจจุบันผู้ที่พัฒนาตนเองย่อมได้เปรียบในเรื่องการทำงานกว่าผู้ที่ไม่พร้อมจะพัฒนาตนเอง เพราะเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในยุคธนาคารดิจิทัลนั้น มีการพัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้งและมีการพัฒนาไปเรื่อยๆ ในบางระบบนั้น สามารถทำงานแทนพนักงานได้ทันที เช่น การฝาก ถอน ซึ่งไม่จำเป็นต้องไปที่สาขา ดังที่ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์เรื่องแนวทางการเตรียมความพร้อมรับการทำงาน และการพัฒนาตนเอง ดังนี้

ตอนที่ 2 แนวทางการเตรียมความพร้อมรับการทำงานและการพัฒนาตนเอง

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเทคโนโลยี การสื่อสาร สภาพเศรษฐกิจ และข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีการส่งถ่ายถึงกันและกันเร็วขึ้น และจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงเป็นเสมือนแรงผลักดันให้แต่ละคนต่างตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงอันทำให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอเพื่อให้มีความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง ในภาคการธนาคารในปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีมาร่วมใช้ในหลายๆ ขั้นตอนของการทำงาน ดังนั้น ในการเตรียมความพร้อมและพัฒนาตนเอง พนักงานธนาคาร ควรมีการติดตามข่าวสารว่าตอนนี้เศรษฐกิจประเทศไทย และเศรษฐกิจโลกจะเป็นในแนว หรือทิศทางใด จะส่งผลกระทบต่อระบบธนาคารของไทยหรือไม่ แล้วจะส่งผลกระทบต่อธนาคารที่ทำงานอยู่หรือไม่ เพราะถ้าหากส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานจะวิธีการรับมืออย่างไร เพราะภาคธนาคารนั้นมักขึ้นอยู่กับเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไป พร้อมทั้งต้องสนใจนโยบายของธนาคาร ว่านโยบายของธนาคารจะมีนโยบายใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานต่อสำนักธุรกิจ และตัวพนักงานเอง เช่น ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งได้ลดจำนวนสาขาลง นั้นหมายถึงว่าเป็นการลดพนักงานลงนั่นเองและถ้าหากมีการลดสำนักธุรกิจลง ตัวพนักงานจะมีแนวทางอย่างไร

ต่อไป เพราะในบางครั้งธนาคารอาจให้มีการย้ายไปประจำที่สาขาอื่น แล้วตำแหน่งงานอาจเพิ่มขึ้นหรือเท่าเดิม แต่ปริมาณงานมากขึ้น หรือเรื่องการเดินทางอาจลำบากมากขึ้นและถ้าต้องการเปลี่ยนสายงาน พนักงานได้เตรียมตัวที่จะไปทำงานสายอื่นหรือไม่หรือได้มองหาแนวทางการงานอื่นไว้ก่อน และถ้าต้องเปลี่ยนงาน หรือออกจากงานจริง พนักงานมีความรู้เรื่องของการขดเชยสิทธิหรือไม่ ถ้าไม่ทราบว่สิทธิที่จะได้รับมีอะไรบ้าง พนักงานต้องสนใจและสอบถามผู้ที่มีความรู้ในด้านนี้ เช่น พนักงานฝ่ายบุคคล หรือนิติกรของบริษัท แต่ถ้าหากพนักงานพร้อมที่จะทำงานในสายธนาคาร ก็ต้องพร้อมที่จะเรียนรู้หลักสูตรใหม่ของธนาคารที่จะให้พนักงานเข้ารับการอบรม ศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องวิธีการทำงานเพื่อให้เข้ากับเทคโนโลยีที่นำมาใช้และโปรแกรมประยุกต์และระบบใหม่ๆ ที่ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานและให้เข้ากับวิถีชีวิตของคนในปัจจุบัน ในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“เมื่อเวลาที่มีการอบรม หรือโปรแกรม AI ใหม่ๆ ทางธนาคารก็จะให้พวกเราเข้ารับการอบรมอยู่แล้ว” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“จริงๆ ก็ไม่เคยรู้เรื่องสิทธิที่จะต้องได้รับนะคะ ถ้าเราต้องได้ออกจากงานจริงๆ” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“ในการทำงาน เราก็ต้องสนใจในแวดวงธนาคารด้วยว่าจะไปในทิศทางใด แนวโน้มน่าจะเป็นยังไง เช่น การลดสาขา ก็ต้องดูว่า จะมีการยุบสำนักงานธุรกิจด้วยหรือเปล่า ถ้ายุบ แล้วเราจะต้องทำยังไงต่อไป จะทำงานธนาคารต่อ หรือว่าจะย้ายสายการทำงานไปเลย” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

สำนักงานธุรกิจบ้านโป่ง ได้มีการเตรียมพนักงานให้มีความพร้อมในด้านทักษะความรู้ความสามารถในด้านการงานให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหากมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ธนาคารจะจัดให้พนักงานได้รับการจัดการฝึกอบรมผ่านช่องทางการเรียนรู้แบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสหาความรู้เพิ่มเติมทั้งในด้านการงาน และทัศนคติในการทำงาน เพราะในการทำงานยุคดิจิทัลนั้น ทัศนคติในการทำงานเป็นเรื่องที่สำคัญ โดยเฉพาะงานธนาคารที่ต้องเจอกับลูกค้าหลากหลายประเภท การมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานจะทำให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น การฝึกอบรมภายในและภายนอกในแขนงต่างๆ การอบรมทำให้พนักงานได้มีความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับงานที่ตัวเองได้รับผิดชอบ เป็นการสร้างองค์ความรู้ให้กับตัวพนักงาน เพื่อสามารถนำมาปรับใช้กับการทำงานได้โดยตรง ธนาคารได้สร้างหลักสูตรหลักของธนาคารขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือหนึ่งของการพัฒนาความรู้และทักษะสำคัญๆ ที่พนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารหรือบางตำแหน่งงานหลักของธนาคาร เพราะหลักสูตรแต่ละหลักสูตรก็จะมีแตกต่างกันออกไป

บางหลักสูตรเหมาะกับเจ้าหน้าที่สินเชื่อ หรือบางหลักสูตรอาจไม่เหมาะ จึงต้องเลือกหลักสูตรที่เหมาะสมกับพนักงานสินเชื่อ เพื่อที่จะได้นำมาปรับใช้ เช่น ระบบหรือโปรแกรมประยุกต์ที่จะนำมาใช้ในขั้นตอนการยื่นขอสินเชื่อ พนักงานสินเชื่อก็ควรต้องมีความรู้ ความเข้าใจในระบบนั้นๆ แม้ในบางครั้งอาจมีความซับซ้อน แต่พนักงานจำเป็นต้องเรียนรู้เพราะมีความเกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบ ต้องนำมาเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานจริง และหลักสูตรเพื่อการพัฒนาทักษะตนเอง เพื่อพัฒนาความชำนาญในงาน เพิ่มความรู้ให้กับตัวพนักงานพร้อมกับหมั่นฝึกฝน ปฏิบัติ เพื่อที่จะได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ด้วยประเภทงานที่ให้บริการในปัจจุบันเป็นการอำนวยความสะดวกสินเชื่อธุรกิจ ผู้ให้ข้อมูลคาดว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องการปิดสาขาหรือยุบสำนักธุรกิจมากนัก เนื่องจากลูกค้ายังคงมีความจำเป็นที่ต้องปรึกษาข้อมูลกับพนักงานเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน ลูกค้ายังคงไว้วางใจในการมาใช้บริการทางธุรกรรมทางการเงินด้านสินเชื่อที่สำนักธุรกิจมากกว่า เพราะในปัจจุบันการขอสินเชื่อผ่านระบบนั้น เป็นไปได้แค่การยื่นเรื่องขั้นต้น ยังคงต้องใช้พนักงานพิจารณาเงื่อนไขต่างๆ เพื่อการอนุมัติในขั้นสุดท้าย ในประเด็นนี้มีผู้ให้ข้อมูลหลักกล่าวสอดคล้อง ดังนี้

“สำนักธุรกิจบ้านโป่ง มันเป็นภาคธนาคารทางด้านสินเชื่อ ผมคิดว่า ธุรกิจใภาคนี้ น่าจะควบรวม หรือยุบค่อนข้างยาก เพราะถ้าเกิดการยุบ อาจทำให้เสียลูกค้าเก่าได้” (ผู้จัดการ, 2561)

“ทางธนาคารก็จะมีหลักสูตรมาให้พนักงานอบรมตลอดนะ เราก็จะดูว่าใครเหมาะสม หรือว่ามีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงตรงนั้น ก็จะให้ไปอบรม” (ผู้ช่วยผู้จัดการ, 2561)

“ถ้าหากมีการนำ AI ใหม่ๆ เข้ามาใช้ เราก็ต้องฝึกฝนและพยายามเรียนรู้ ถึงแม้ว่าบางโปรแกรมมันอาจจะซับซ้อน แต่มันก็จำเป็นต้องเรียนรู้” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“จริงๆ ก็พยายามสนใจข่าวเกี่ยวกับธนาคารบ่อยๆ เหมือนกันนะ เพราะอย่างบางธนาคารตอนนี้ก็ยุบไปหลายสาขาแล้ว เราก็เลยต้องพยายามปรับการทำงานของเราให้มากที่สุดคะ เพราะว่ามันจะได้เป็นไปตามเป้าของแบงก์ด้วย” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

“ทุกวันนี้ ทางธนาคารก็มีให้พนักงานเข้าร่วมอบรมตลอดคะ พวกหลักสูตรเกี่ยวกับสินเชื่อต่างๆ พวกเราก็พร้อมที่จะเข้าอบรมนะคะ เป็นความรู้ด้วย เอามาใช้งาน ได้จริงด้วยและก็เวลาลูกค้าถามอะไรเราก็ตอบได้ด้วยคะ” (เจ้าหน้าที่สินเชื่อ, 2561)

กล่าวโดยสรุป ถึงแม้จะมีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เข้ามาร่วมใช้ในการทำงาน พนักงานๆ ยังเชื่อว่า ในการทำธุรกรรมสินเชื่อนั้น ลูกค้ายังคงต้องการเข้ามาเพื่อขอคำชี้แนะปรึกษาในการทำธุรกรรมด้านนี้อยู่ ซึ่งเป็นไปได้ยากในการยุบ หรือควบรวมสาขา เพราะสิ่งเหล่านี้ เป็นเงื่อนไขหลักในการสูญเสียลูกค้าประจำที่ใช้บริการที่สำนักธุรกิจอยู่เป็นประจำ อาจทำให้เปลี่ยนไปใช้บริการของธนาคารอื่นที่สามารถเดินทางไปได้สะดวกกว่า สำหรับพนักงานจำเป็นต้องเรียนรู้ โปรแกรมต่างๆ ของธนาคาร ที่จะถูกนำมาใช้ในการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามยุคปัจจุบัน เมื่อมีนโยบายให้พนักงานเข้ารับการอบรมเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานที่มีการปรับหรือเปลี่ยนแปลงไป พนักงานก็พร้อมที่จะทำตามนโยบายนั้นๆ แม้ว่าในบางโปรแกรมอาจมีความซับซ้อนมากขึ้น แต่ก็พร้อมที่จะเรียนรู้และพยายามทำความเข้าใจ เพื่อประโยชน์ของตัวเอง และลูกค้า และยังคงสนใจข่าวสารเกี่ยวกับการธนาคารให้มากขึ้น เตรียมพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามนโยบายของธนาคารอยู่ตลอดเวลา



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0” ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยเลือกใช้แนวทางในการศึกษาเป็นรายกรณีใช้การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล โดยผู้วิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากภาคสนามโดยตรงเป็นหลักศึกษาเฉพาะพื้นที่เป็นหลัก (Case study) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านตัวคนหรือพฤติกรรมที่ปฏิบัติตนและด้านการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง ว่ามีมุมมองแนวทางการทำงานหรือมีความเห็นในเรื่องการลดจำนวนสาขาลงของธนาคารอย่างไรบ้าง และมีการเตรียมตัวอย่างไร เมื่อธนาคารจำเป็นต้องลดสาขาลง และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมรับการทำงานและการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เมื่อธนาคารเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

สามารถสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลเป็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างองค์กร

1.1 การเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยี

1.2 การเตรียมความพร้อมด้านตัวคนหรือพฤติกรรม

1.3 การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน

ตอนที่ 2 การนำเสนอแนวทางการเตรียมความพร้อมรับการทำงานและการพัฒนาตนเอง

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างองค์กร

การเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างซึ่งในที่นี้ หมายถึง เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่องานและความสัมพันธ์ทางด้านอำนาจหน้าที่ โดยจะมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของเนื้อหาและขอบเขตของงาน ตลอดจนการจัดแผนกและการแบ่งฝ่ายเสียใหม่ ธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี นั้น เนื่องจากธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง เป็นสำนักงานที่ให้บริการธนาคารด้านการทำธุรกรรมสินเชื่อ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างขององค์กร ยังคงต้องรอนโยบายจากสำนักงานใหญ่เป็นหลัก สำนักธุรกิจบ้านโป่ง ยังคงเน้นการให้บริการด้านสินเชื่อซึ่งยังต้องใช้พนักงานเป็นหลักในการให้บริการลูกค้าและอนุมัติสินเชื่อแม้ในปัจจุบัน จะมีการยื่น

สิ้นเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน แต่สุดท้ายการตัดสินใจ ว่าควรอนุมัติหรือไม่ ยังคงต้องใช้พนักงานเป็นหลัก ในการตัดสินใจอนุมัติสิ้นเชื่อให้กับลูกค้า แม้ว่าโครงสร้างของธนาคารอาจมีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อการทำงานของพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพร้อมให้กับตนเองนั้นควรมี การเตรียมความพร้อมทางด้านต่างๆ ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี

การเตรียมความพร้อมทางด้านเทคโนโลยี หมายถึง บริษัทฯ ประารถความก้าวหน้าจึงพยายามนำแนวทางใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลง ทรัพยากรต่างๆ มีการนำวิทยาการหรือเทคโนโลยีไปใช้ในบริษัทฯ จะสามารถวัดได้ว่าการลงทุนนั้น คุ่มค่า ธนาคารย่อมมีการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงในเรื่องของเทคโนโลยี และแอปพลิเคชันที่จะ นำมาใช้อยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความสะดวกสบายและรองรับความต้องการของลูกค้า เนื่องจาก ปัจจุบัน ธนาคารแบบดิจิทัล มีการแข่งขันสูงมาก ดังนั้น ถ้าธนาคารใดสามารถทำแอปพลิเคชัน ที่สามารถสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ ธนาคารนั้นย่อมได้เปรียบกว่าธนาคารอื่น เพราะลูกค้าจะให้ ความสนใจมากกว่าและไปใช้บริการธนาคารนั้นๆ พนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่ง จึงต้องมีความพร้อม ที่จะเรียนรู้ตลอดเวลา เมื่อทางสำนักงานใหญ่มีนโยบายในการใช้โปรแกรมใหม่ๆ เพื่อรองรับการทำ ธุรกิจด้านสิ้นเชื่อ แม้ว่าบางโปรแกรมอาจต้องใช้เวลาในการศึกษาเป็นเวลานาน เนื่องจากโปรแกรม ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่นั้น มีความซับซ้อน พนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่ง จึงจำเป็นต้องศึกษาวิธีการใช้ เรียนรู้การใช้โปรแกรมอย่างถูกต้องเพื่อสามารถนำเสนอให้ลูกค้าได้

สำนักธุรกิจบ้านโป่ง ได้มีการเตรียมพนักงานให้มีความพร้อมในด้านทักษะความรู้ ความสามารถในด้านการงานให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหากมีการนำเทคโนโลยี เข้ามาใช้ จนส่งผลกระทบต่อให้จำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานหรือสาขาลง แต่ด้วยประเภทงาน ที่ให้บริการในปัจจุบันเป็นการอำนวยความสะดวกสิ้นเชื่อธุรกิจ ผู้ให้ข้อมูลคาดว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อ การปิดสาขาหรือยุบสำนักธุรกิจมากนัก เนื่องจากลูกค้ายังคงมีความจำเป็นที่ต้องปรึกษาข้อมูล กับพนักงานเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน

2. การเตรียมความพร้อมด้านตัวคนหรือพฤติกรรมที่ปฏิบัติ

การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านการทำงานของบุคลากรในบริษัทฯ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตัวคนหรือพฤติกรรมเป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของทัศนคติ ทักษะและพฤติกรรมของบุคคลในบริษัทฯ โดยมีเป้าหมายที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงคือ การพัฒนาสมรรถภาพของตัวบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกับบุคคลอื่นให้ดียิ่งขึ้น ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีแอปพลิเคชันที่คอยช่วยเหลือในการคัดกรองเพิ่มขึ้น แต่ในการปฏิบัติงานจริง ต้องดูแลและใส่ใจให้มากขึ้นเช่นกัน เพราะในบางกรณีถ้าเกิดการผิดพลาดขึ้นมา ก็เกิดการเสียหายได้เช่นกัน และธนาคารได้เพิ่มเติมความรู้ให้กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ ให้พร้อมรับการทำงานและ

พัฒนาตนเอง โดยการอบรมให้ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์ไปสู่การธนาคารแบบดิจิทัล แบนกิ้ง เพื่อรองรับ การแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นจากสถาบันการเงินด้วยกันเองและผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงินเมื่อธนาคาร เข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

3. การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน

สำหรับลักษณะงาน ที่มีการให้แอปพลิเคชันมาร่วมใช้ในการทำงานนั้น พนักงานของ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง ให้ความคิดเห็นว่า เมื่อประเทศไทยเข้าสู่ธนาคารแบบดิจิทัล ลักษณะงานที่ทำ ก็มีความง่ายขึ้น เพราะมีการใช้โปรแกรมเข้ามาช่วยในกระบวนการตัดสินใจ ลดขั้นตอนการทำงาน ของพนักงานลงและป้องกันการผิดพลาดในการทำงาน เปรียบเสมือนเป็นการคัดกรองในระดับ เบื้องต้น ก่อนที่พนักงานจะเป็นผู้วิเคราะห์สินเชื่อให้กับลูกค้าต่อไป โดยมีการเตรียมความพร้อม ในด้านทักษะความรู้ความสามารถในด้านการงานให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง หากมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ จนส่งผลกระทบต่อให้จำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานหรือสาขา ลง แต่ด้วยประเภทงานที่ให้บริการในปัจจุบันเป็นการอำนวยความสะดวกสินเชื่อธุรกิจ ผู้ให้ข้อมูลคาดว่าจะ ไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องการปิดสาขาหรือยุบสำนักธุรกิจมากนัก เนื่องจากลูกค้ายังคงมีความจำเป็นที่ ต้องปรึกษาข้อมูลกับพนักงานเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน

ตอนที่ 2 การนำเสนอแนวทางการเตรียมความพร้อมรับการทำงานและการพัฒนาตนเอง

ในการเตรียมความพร้อม และพัฒนาตนเอง พนักงานของ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง มีการติดตามข่าวสาร และนโยบายของธนาคารและพร้อมที่จะเรียนรู้ อบรม ศึกษาเพิ่มเติม ในเรื่อง ของโปรแกรมที่ได้รับการพัฒนาขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานและให้เข้ากับวิถีชีวิตของคน ในปัจจุบัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ในด้านการเปลี่ยนแปลง โครงสร้าง ของธนาคารนั้น ในปัจจุบัน ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสำนักธุรกิจบ้านโป่ง เพราะเนื่องจาก ต้องรออนโยบายจากสำนักงานใหญ่ ถึงแม้ในปัจจุบันธนาคารแบบดิจิทัล จะมีผลต่อการทำธุรกรรม ทางการเงินเป็นอย่างมาก แต่ในสำนักธุรกิจบ้านโป่งนั้น กิจกรรมหลักของสำนักงาน คือ ธุรกรรม ทางด้านสินเชื่อ ซึ่งการทำงานหลักยังคงต้องเป็นพนักงานเป็นผู้ดูแลทั้งหมด จนถึงขั้นอนุมัติสินเชื่อ ให้กับลูกค้า ซึ่งพนักงานก็ต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นด้วย ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนา แอปพลิเคชันสำหรับการทำธุรกรรมสินเชื่อส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น แต่การใช้ แอปพลิเคชันหรือการเรียนรู้ระบบ ก็มีความซับซ้อนขึ้นด้วยเช่นกัน พนักงาน จึงจำเป็นต้อง ศึกษาให้ละเอียดก่อนที่จะนำไปปฏิบัติจริง เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร ดังที่

(สุนันทา เลานันท์, 2541) ได้ให้ความเห็นของการเปลี่ยนแปลงไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่สังคมต้องประสบ ทั้งปัจเจกบุคคลและองค์กรจะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการพัฒนาทักษะและทรัพยากร รวมถึงการบริหารและจัดการองค์กร ในด้านการบริหารและจัดการองค์กรเป็นที่ยอมรับว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และมีลักษณะเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ในเรื่องของธนาคาร มีการพัฒนากันอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการดึงดูดให้ลูกค้าสนใจในการใช้บริการ ดังนั้น พนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่ง จึงต้องศึกษา เรียนรู้อยู่ตลอดเวลาและต้องทำความเข้าใจรูปแบบการทำงานให้ชัดเจน เพื่อที่จะสามารถนำไปอธิบายให้ลูกค้าใช้ต่อได้อย่างถูกต้องและพนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่ง ต้องรู้จักที่จะพัฒนาตนเองให้ทันต่อโลกที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในด้านของธนาคารดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงและแข่งขันสูงอยู่ตลอดเวลา ดังที่ (วินัย เพชรช่วย, 2551) กล่าวว่า ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ ไม่ว่าจะ เป็นในเรื่องของเทคโนโลยี การสื่อสาร สภาพเศรษฐกิจ และข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีการส่งถ่ายถึงกันและกันเร็วขึ้น และจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงเป็นเสมือนแรงผลักดันให้แต่ละคนต่างตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงอันทำให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอเพื่อให้ความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง สอดคล้องกับ (วิเชียร แก่นไร, 2542) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเสริมสร้างความรู้และการปรับปรุงตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการพัฒนาร่างกายและจิตใจ

การพัฒนาตนเองของพนักงาน มีการติดตามข่าวสาร และนโยบายของธนาคาร และพร้อมที่จะเรียนรู้ อบรม ศึกษาเพิ่มเติม ในเรื่องของแอปพลิเคชันใหม่ๆ ที่ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานและให้เข้ากับวิถีชีวิตของคนในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ (พิมพ์พนิต เชาว์วะณิช, 2552) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึงการที่บุคคลมีความต้องการที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้ดีขึ้น พยายามเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติตนเอง ให้ทันต่อสภาพการณ์แวดล้อม เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างมีคุณภาพและยังทำให้เกิดความก้าวหน้าแก่ตนเองและบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่

การเตรียมความพร้อมของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0 นั้น พนักงานของสำนักธุรกิจบ้านโป่ง จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเข้าสู่ยุคธนาคารดิจิทัลตลอดเวลาและพร้อมที่เรียนรู้ ทั้งแอปพลิเคชันและโปรแกรมที่จะเกิดขึ้นมาใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง พร้อมรับนโยบายขอทางสำนักงานใหญ่

ในการปรับตัวให้ทันต่อสภาวะการแข่งขันในภาคการเงิน การธนาคาร เพื่อให้ตนเองสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามนโยบายของธนาคารต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็น ดังนี้

1.1 ผลการวิจัย พบว่า พนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่งนั้น มีความมั่นใจว่า สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จะยังคงไม่เกิดการยุบสำนักงาน เนื่องจากสำนักธุรกิจบ้านโป่งนั้น เน้นการให้บริการด้านสินเชื่อ ยังคงต้องมีพนักงานเพื่อเจรจากับลูกค้า ดังนั้น พนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่ง ควรต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในเรื่องการทำธุรกิจสินเชื่อเพื่อเป็นการพัฒนาตัวเองและสนใจที่จะเข้ารับการอบรมโปรแกรมใหม่ๆ สำหรับการทำงาน พยายามเรียนรู้และสนใจข่าวสารเกี่ยวกับการธนาคารว่าจะมีแนวโน้มไปในทิศทางใด เพื่อเป็นการปรับตัวให้ทันทั้งเรื่องเทคโนโลยีและลักษณะการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

1.2 ผลการวิจัยพบว่า ถึงแม้ในปัจจุบัน แอปพลิเคชันทางด้านสินเชื่อ ยังคงเป็นแค่ตัวคัดกรองเบื้องต้นเท่านั้น แต่ในอนาคตอาจมีการพัฒนาโปรแกรมที่สามารถตัดสินใจแทนพนักงานได้ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้น เมื่อจะต้องมียุบหรือควบรวมสาขาและลดพนักงานลง พนักงานควรมองหาช่องทางประกอบอาชีพไว้เพื่อสำรองเมื่อเกิดเหตุการณ์ต้องยุบพนักงานหรือสาขาลดลง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 เนื่องในการศึกษาครั้งนี้เป็นการสอบถามพนักงานในเรื่องความพร้อมที่จะเข้าสู่การทำงานธนาคารแบบดิจิทัลเท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงการกำหนดแผนนโยบายของธนาคารที่จะมีผลดีหรือผลกระทบการทำงานของสำนักธุรกิจบ้านโป่งด้วย ไม่ว่าจะเป็นด้านการทำงานหรือโครงสร้างองค์กรที่จะเปลี่ยนแปลงไป

2.2 เนื่องจากผลในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เช่น จำนวนการรับรู้ สถิติหรือเปอร์เซ็นต์ของพนักงานที่มีการรับรู้ข่าวสารด้านการธนาคารแบบดิจิทัล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาในด้านการวิจัยครั้งต่อไป

รายการอ้างอิง

- Bloom, B. S. (1971). *Handbook on Formative and Summative Evaluate of Student Learning*. New York: McGraw-Hill.
- Brackler, S. W. (1986). *Introduction to Sociology and Education*. New York: Dryden Press.
- Education App. (2017). *Welcome to Education App*. Accessed January 15, 2017. Available from <https://sites.google.com/site/psupattar475/naew-nom-kar-chi-ngan-xaeph-phli-khechan-dan-tang>.
- Sommarat Pibulmanee. (2017). *Librarian Space: Digital Literacy*. Accessed June 24, 2017. Available from <http://km.li.mahidol.ac.th/librarian-space-digital-literacy/>.
- Voice TV. (2560). แงก์ 4.0 ลดสาขา รับยุคดิจิทัล. เข้าถึงเมื่อ 16 พฤษภาคม 2560. เข้าถึงได้จาก <https://www.voicetv.co.th/read/490288>.
- กมลวรรณ ยะสารวรรณ. (2547). การรับรู้ภาวะเปียบของพนักงานท่าเรือแหลมฉบัง. (ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. กรุงเทพฯ: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2530). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: นิยมวิทยา.
- กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา. (2559). *Thailand 4.0* โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน. เข้าถึงเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2559. เข้าถึงได้จาก <file:///C:/Users/user/Downloads/Documents/Thailand-4.0.pdf>.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: ครองช่าง.
- จำเนียม ช่างโชติ. (2532). จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนินทร เพ็ญสูตร. (2560). ประเทศไทย 4.0 บริบททางเศรษฐกิจ และการเมือง. รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, 8(1 (มกราคม-มิถุนายน)), 67-99.
- เด่นพงษ์ สุดภักดี. (2557). สรุปรายการบรรยายเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในกาพัฒนาสื่อการเรียนรู้อิจิทัลเพื่อการวิจัย. การรู้ดิจิทัล(21 พฤศจิกายน).

- ตลับลักษณะ ธนดิษฐ์สุวรรณ. (2560). รู้และเข้าใจ บริบทใหม่ระบบสถาบันการเงินยุค 4.0. *Krungsri Industry Perspectives*(กุมภาพันธ์), 1-9.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนภ อาสนทอง. (2555). การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา : พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน. (การศึกษาเฉพาะบุคคล), คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนาคารกรุงเทพ. (2559a). เกี่ยวกับธนาคารกรุงเทพ. เข้าถึงเมื่อ 27 ธันวาคม 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/AboutBangkokBank/AboutUs/CorporateProfile/Pages/default.aspx>.
- ธนาคารกรุงเทพ. (2559b). โครงสร้างองค์กร. เข้าถึงเมื่อ 27 ธันวาคม 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/AboutBangkokBank/AboutUs/CorporateProfile/BBLToday/Pages/Structure.aspx>.
- นฤตพงษ์ ไชยวงศ์. (2540). ความพร้อมในการจัดป่าชุมชน ศึกษากรณีคณะกรรมการหมู่บ้าน อำเภอบัว จังหวัดน่าน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยมหิดล, นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2535). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: รามคำแหง.
- นิตยา วงศ์ใหญ่. (2560). แนวทางการพัฒนาทักษะการเรียนรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University, 10*(2 (พฤษภาคม – สิงหาคม)), 1630-1642.
- เบญจพร วชิรศรีสุนทร. (2545). การเตรียมพร้อมเพื่อการมีงานทำของนักศึกษาระดับปริญญาตรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประชา กุมาลสิทธิ์. (2550). การเตรียมความพร้อมของพนักงานในองค์กรเฉพาะกิจที่อยู่ในภาวะการเปลี่ยนแปลง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประดับศรี หุ่นทอง. (2547). การรับรู้และความพร้อมเกี่ยวกับการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของข้าราชการครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการบริการการศึกษา), สำนักงานบัณฑิตศึกษา สถาบันราชภัฏเลย.
- ประพล มลิณฑจินดา. (2542). ความตระหนักในปัญหาสิ่งแวดล้อมของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2531). เทคนิคการสร้างเครื่องมือ รวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์. (2540). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กรของหน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ. (2559). สถาบันการเงินในยุคดิจิทัล. เข้าถึงเมื่อ 4 กรกฎาคม 2559. เข้าถึงได้จาก <https://www.gsb.or.th/getattachment/>.
- ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ และ พิชญ์สินี โพธิ์จิตติ. (2560). *Mobile banking* การธนาคารในยุค Digital. เข้าถึงเมื่อ 15 มิถุนายน 2560. เข้าถึงได้จาก <https://www.gsb.or.th/getattachment/>.
- พงษ์ชัย เฉลิมกลิ่น. (2551). ความตระหนักของพนักงานนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ ซิตี้ ต่อลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการสิ่งแวดล้อม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พัชนี เจริญยา และคณะ. (2543). แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชรวัล พันธศิลาโรจน์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- พิมพ์นิต เขาวะณิช. (2552). ความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สนับสนุนการบริการธนาคารกสิกรไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิสิทธิ์ สารวิจิตร. (2540). การพัฒนาตนเองกับการป้องกันปัญหาสุขภาพของตนและสังคม. วารสารบัณฑิตศึกษา, 1, 83-87.
- รัชนิกร พันธุ์วิชิต. (2544). ศึกษาการเตรียมพร้อมด้านอาชีพของพนักงานรัฐวิสาหกิจภายหลังการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และ อธิป จิตตฤกษ์. (2554). ทักษะแห่งอนาคตใหม่ : การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: โอเพ่นเวิลด์ส.
- วิกรม อารีราษฎร์. (2547). ความพร้อมของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในการย้ายที่ทำการจากท่าอากาศยานสากลกรุงเทพ(ดอนเมือง) ไปสู่ท่าอากาศยานสากลสุวรรณภูมิ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- วิद्याพร สุวรรณแทน. (2541). ผลการใช้ชุดเรียนรู้ด้วยตนเองเรื่องการเตรียมความพร้อมในบทบาทพยาบาลที่เลี้ยงต่อความรู้และความพร้อมในบทบาทพยาบาลที่เลี้ยงของพยาบาลประจำการห้องคลอด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิเชียร แก่นไธ. (2542). การพัฒนาตนเองของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. (ปริญญาโทการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรชน ขาวผ่อง. (2551). ความรู้ การมีส่วนร่วม และความตระหนักต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมของพนักงานในองค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) : ศึกษากรณี บริษัทจันทบุรีซีฟู๊ดส์ จำกัด และบริษัทจันทบุรีโพรเซสฟู๊ดส์ จำกัด. (ปริญญาโทวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แววตา เตชาทวิวรรณ. (2559). การรู้สารสนเทศสำหรับการเรียบเรียงโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2559). การปฏิรูปการให้บริการลูกค้าด้วยนวัตกรรมดิจิทัลในยุคไทยแลนด์ 4.0. เข้าถึงเมื่อ 6 กันยายน 2559. เข้าถึงได้จาก <https://www.it24hrs.com/2016/digital-innovation-thailand-4-0/>.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). การบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมภพ สุขกลัด. (2543). การรับรู้ของข้าราชการครูจังหวัดกาญจนบุรี ที่มีต่อพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. (ปริญญาโท), มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมหมาย วันสอน. (2522). เจตคติและพฤติกรรม. (เอกสารประกอบคำบรรยายวิชาการสร้างและพัฒนาหลักสูตรประชากรศึกษา), คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2559). การรู้ดิจิทัล (Digital Literacy). เข้าถึงเมื่อ 25 มิถุนายน 2559. เข้าถึงได้จาก <https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/142-knowledges/2632>.
- สุกัญญา พวงกันยา. (2552). สภาพความพร้อมขององค์กรและความต้องการในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามโครงการเปลี่ยนระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

- (GFMIS):กรณีศึกษาในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต), คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- สุชาดา พลาชัยภิมย์ศิลป์. (2554). แนวโน้มการใช้ไมบายแอปพลิเคชัน. *นักบริหาร*, 4(31), 110-115.
- สุนันทา เลาหนันท์. (2541). การพัฒนาองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์.
- สุนิษา กลิ่งพงษ์. (2556). ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2554). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวรี เทียงทัศน์. (2542). การพัฒนาตนเองทางด้านวิชาการของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน : ศึกษา กรณีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร. (ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แสง สาระสิทธิ์. (2535). การพัฒนาตน. เลย: คณะครุศาสตร์ ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว สถาบันราชภัฏเลย.
- หทัยชนก บุญปลูก. (2555). การเตรียมความพร้อมของพนักงาน บริษัทไทยโทรเท็กซ์ไทม์ลิลส์ จำกัด (มหาชน) ในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการประกอบการ), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อนุพงศ์ อวิรุทธา และคณะ. (2560). ความพร้อมและความต้องการในการพัฒนาทักษะของเกษตรกร ในการปรับตัวสู่นโยบายประเทศไทย 4.0. *วิจัยและพัฒนาวิจัยของกรณีในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 12 (2 (31 สิงหาคม)).
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2549). การสร้างเครือข่าย (Net Working). เข้าถึงเมื่อ กันยายน 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.hrcenter.co.th/HRknowView.asp.2id=181>.



ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านตัวคนหรือพฤติกรรมที่ปฏิบัติ และด้านการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ว่ามีมุมมองแนวทางการทำงาน หรือมีความเห็นในเรื่องการลดจำนวนสำนักธุรกิจของธนาคารลงอย่างไรบ้าง และมีการเตรียมตัวอย่างไร เมื่อธนาคารจำเป็นต้องลดสำนักธุรกิจลง

2. เพื่อศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมรับการทำงานและการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เมื่อธนาคารเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

คำชี้แจง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประวัติข้อมูลโดยทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านตัวคนหรือพฤติกรรมที่ปฏิบัติ และด้านการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง ว่ามีมุมมองแนวทางการทำงาน หรือมีความเห็นในเรื่องการลดจำนวนสำนักธุรกิจของธนาคารลงอย่างไรบ้าง และมีการเตรียมตัวอย่างไร เมื่อธนาคารจำเป็นต้องลดสำนักธุรกิจลง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมรับการทำงานและการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เมื่อธนาคารเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามการวิจัย

การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0

1. ประวัติข้อมูลโดยทั่วไป

- 1.1 ชื่อ.....นามสกุล.....
ตำแหน่ง.....
อายุการทำงาน.....ปี
ขอบเขตงานที่ได้รับผิดชอบ.....

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม ด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านตัวคนหรือพฤติกรรมที่ปฏิบัติและด้านการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง ว่ามีมุมมองแนวทางการทำงาน หรือมีความเห็นในเรื่องการลดจำนวนสำนักธุรกิจของธนาคารลงอย่างไรบ้าง และมีการเตรียมตัวอย่างไร เมื่อธนาคารจำเป็นต้องลดสำนักธุรกิจลง

2.1 การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร

- 2.1.1 จำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสินเชื่อบริการสินเชื่อมีจำนวนลดลงหรือไม่
2.1.2 ท่านคิดว่าโครงสร้างของธนาคารเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่
2.1.3 ท่านมีความเห็นว่าสำนักธุรกิจบ้านโป่ง ยังจำเป็นต้องมีหรือไม่ และสาเหตุของการที่ต้องมีสำนักธุรกิจบ้านโป่ง ต่อไป คืออะไร (เช่น ลูกค้ายังคงมีจำนวนมากพอที่จะไม่ต้องยุบสำนักธุรกิจลง หรือธนาคารยังมีความจำเป็นต้องชุมชนในท้องถิ่น หรือลูกค้ายังคงจำเป็นต้องการคำปรึกษาจากพนักงาน)

2.2 การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี

- 2.2.1 ท่านรู้จักการธนาคารแบบดิจิทัล แงะกิ่ง (Digital Banking) หรือไม่ และมีความเข้าใจใน คำว่า ธนาคารแบบดิจิทัล แงะกิ่ง (Digital Banking) อย่างไร
2.2.2 ตัวท่านเองเคยใช้ธุรกรรมการเงินผ่านระบบมือถือหรือไม่ และท่านคิดเห็นว่าเป็นอย่างไร (เช่น สะดวกสบายมากขึ้น ไม่จำเป็นต้องไปที่สาขาของธนาคารเอง)
2.2.3 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการเปลี่ยนจากที่ต้องมาทำธุรกรรมทางการเงินที่ธนาคารมาเป็นทำบนโทรศัพท์มือถือแทน
2.2.4 ท่านคิดว่าการทำธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ มีความปลอดภัยหรือไม่

2.3 การเตรียมความพร้อมด้านตัวคนหรือพฤติกรรมที่ปฏิบัติ

2.3.1 พฤติกรรมการใช้ธนาคารของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหรือไม่

2.3.2 ตัวท่านมีการพัฒนาตนเองหรือไม่ ในด้านการธนาคารยุคดิจิทัล (เช่น การอบรม การรับรู้ สนใจข่าวสาร และการศึกษาเกี่ยวกับการธนาคารในยุคดิจิทัล)

2.3.3 หากมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาทำให้การบริการที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการลงทุนมีประสิทธิภาพมากขึ้นจนกระทบถึงการลดสำนักธุรกิจบ้านโป่ง แล้วทางธนาคารฯ ให้ท่านย้ายไปทำงานสำนักธุรกิจอื่น ท่านจะไปหรือไม่

2.3.4 หากมีการลดจำนวนสำนักธุรกิจจริง ท่านคิดว่าท่านจะทำงานในรูปแบบธนาคารแบบเดิมหรือไม่ หรือเปลี่ยนแนวทางการทำงานออกไป (เช่น ขายสินค้าออนไลน์ หรือทำงานเป็นพนักงานบริษัท)

2.4 การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน

2.4.1 ท่านคิดว่าธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานหรือไม่ และสำนักธุรกิจบ้านโป่งมีวิธีการการรับมืออย่างไรเพื่อให้เข้าสู่ยุคดิจิทัล แบงกิ้ง (Digital Banking)

2.4.2 ท่านได้ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการเริ่มนำแบบจำลองคะแนนสินเชื่อมาวิเคราะห์พฤติกรรมทางการเงินของลูกค้าของธนาคารอื่นหรือไม่

2.4.3 การเตรียมตัวและการเตรียมพร้อมที่จะรับมือกับคนรุ่นใหม่ที่เกิดบนโลกของดิจิทัลอย่างไร เพื่อปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับวิถีชีวิตของคนรุ่นใหม่

2.4.4 ท่านมีแนวความคิดเห็นอย่างไรในเรื่องของการลดสำนักธุรกิจ หรือ คำว่า ธนาคารบนมือถือไม่มีสาขา

2.4.5 หากมีการลดสำนักธุรกิจบ้านโป่งจริง ท่านเตรียมความพร้อมกับการทำงานอย่างไรบ้าง

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมรับการทำงานและการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เมื่อธนาคารเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

3.1 ท่านคิดว่าในอนาคตการธนาคารแบบดิจิทัล แบงกิ้ง (Digital Banking) นั้นจะส่งผลดี หรือ ผลกระทบอย่างไรกับตัวท่าน และการทำงานของท่านอย่างไรบ้าง

3.2 ท่านคิดเห็นอย่างไร เมื่อคนรุ่นใหม่ที่เกิดบนโลกของดิจิทัลที่ใช้อินเทอร์เน็ตตลอดเวลา จะส่งผลกระทบต่อการทำงานในภาคการธนาคารหรือไม่ อย่างไร

3.3 ท่านมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงของธนาคารที่เข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0 หรือไม่ ถ้าท่านพร้อม พร้อมอย่างไร (เตรียมตัวอย่างอะไรบ้าง เช่น ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

4. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ปราชา ไวรักษ์สัตว์
วัน เดือน ปี เกิด	3 มีนาคม 2525
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	119/30 หมู่บ้านแสนพฤษภา ตำบลหนองอ้อ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี 70110

