



UTCC
School of Communication Arts
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

AMS@R
Asian Marketing Center Track Studies and Research Center

รายงานสืบเนื่อง (Proceedings)

โครงการงานสัมมนาทางวิชาการและการประชุมวิชาการระดับชาติ
ด้านการสื่อสาร ครั้งที่ 2 ปี 2561



วันพุธที่ 16 พฤษภาคม 2561

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย





คำสั่ง คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ที่ 004/2560

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการ

โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ คณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ประจำปีการศึกษา 2560

.....

ตามที่คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้กำหนดจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ประจำปีการศึกษา 2560 ในวันที่พุธที่ 16 พฤษภาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยนั้น

เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการดังรายนามต่อไปนี้

| | |
|--|---------------|
| 1. ศาสตราจารย์ ดร.ศักดา บันเทิงพีธีร์ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งรัตน์ ชัยลำเ็จ | กรรมการ |
| 3. ดร.มานะ ตวีรยาภิวัฒน์ | กรรมการ |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เขียวแก้ว | กรรมการ |
| 5. รองศาสตราจารย์ชินจิตต์ แจ้เจมกิจ | กรรมการ |
| 6. รองศาสตราจารย์ ดร.นฤกฤติ วันตะเมล์ | กรรมการ |
| 7. รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา | กรรมการ |
| 8. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงษ์ | กรรมการ |
| 9. รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช | กรรมการ |
| 10. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทนต์ ศรีไสย์ | กรรมการ |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวิภา สิ้นสุวรรณ | กรรมการ |
| 12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตระหนักจิต ยุตยรรยง | กรรมการ |
| 13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรวัฒน์ จันทร์ทิพย์ | กรรมการ |
| 14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุปผา ลาภะวัฒนาพันธ์ | กรรมการ |
| 15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม | กรรมการ |
| 16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ฉัตรชาติชาติ | กรรมการ |
| 17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณกล แก้วประเสริฐ | กรรมการ |
| 18. ดร. ทศนีย์ เทริกกุลธร | กรรมการ |
| 19. ดร.นภรัตน์ พงศ์สุราษฎร์ | กรรมการ |

การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการสื่อสาร ครั้งที่ 2 ปี 2561

| | |
|----------------------------------|---------------------|
| 20. ดร.ปริญญา หุ่นเโพธิ์ | กรรมการ |
| 21. ดร.ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์ | กรรมการ |
| 22. ดร.พจนา บุญคุ้ม | กรรมการ |
| 23. ดร.ศิริธร ยิ่งแรงเวียง | กรรมการ |
| 24. ดร.สุทธนิภา ศรีไธย์ | กรรมการ |
| 25. ดร.สุจิตรา เปลี่ยนรุ่ง | กรรมการ |
| 26. ดร.สุธี เผ่าบุญมี | กรรมการ |
| 27. ดร.โสภาค พาณิชพาพิบูล | กรรมการและเลขานุการ |

ตั้ง ณ วันที่ 2 เมษายน 2561

(ดร.มานะ ตริยาภิวัฒน์)
คณบดีคณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0

Employee Preparation of Bangkok Bank Banpong Business Center,
Ratchaburi Province For Into Digital Banking in Thailand 4.0

ปรชา ไวรักษ์สัตว¹ และ พิทักษ์ ศิริวงศ์²

¹นักศึกษาปริญญาโทบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

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

ผลการวิจัยพบว่า การเตรียมความพร้อมของพนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่งนั้น สามารถแบ่งเป็น 3 ด้าน หลักๆ ได้แก่ 1. ความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างและลักษณะงานทางด้านโครงสร้างนั้น เนื่องจากธนาคารกรุงเทพหาก มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ต้องรอรทางสำนักงานใหญ่เป็นผู้แจ้งและทางสำนักธุรกิจบ้านโป่งนั้น พนักงานให้ความเห็นว่าการยุบสำนักธุรกิจบ้านโป่งเป็นไปได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากสำนักธุรกิจบ้านโป่งเน้นการให้บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งยังจำเป็นต้องใช้พนักงานในการเจรจากับลูกค้าเป็นหลัก 2. การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ถึงแม้จะมีการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อสร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้ามากขึ้น แต่ในการทำธุรกรรมสินเชื่อนั้น ยังคงต้องใช้พนักงานในการตัดสินใจในขั้นสุดท้าย พนักงานนั้นจำเป็นต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจในโปรแกรมต่างๆ ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยในการทำงาน 3. การเตรียมความพร้อมด้านตัวคนหรือพฤติกรรมที่ปฏิบัติ โดยปัจจุบันธนาคารได้เพิ่มเติมความรู้ให้กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ โดยให้พนักงานได้รับการอบรม รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์และนโยบายเพื่อนำไปสู่การธนาคารแบบดิจิทัล แบงกิ้ง (Digital Banking) เพื่อรองรับการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นจากสถาบันการเงินด้วยตนเอง และผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงิน เมื่อธนาคารเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

คำสำคัญ : การเตรียมความพร้อม, พนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี, ธนาคารแบบดิจิทัล

Abstract

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.

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. 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. The training will provide information with strategy and policy 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

Key words: Preparation, Employees of Bangkok Bank Banpong Business Center, Ratchaburi Province, Digital Banking.

1. บทนำ

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2559) ได้กล่าวถึงบริบทของประเทศไทยในยุคดิจิทัล ในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เรื่องการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Digital) ของภาคประชาชนและสังคมไว้ว่า เทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Digital) สามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติ เช่น การสร้างโอกาสทางเรียนรู้ การเพิ่มรายได้ การเข้าถึงบริการของภาครัฐ การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Digital) มีปริมาณเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ เทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Digital) ทำให้รูปแบบธุรกิจที่มีอยู่เกิดความต่อเนื่องมากขึ้น หรือเกิดเป็นธุรกิจรูปแบบใหม่ (New business model) ที่ทำให้ธุรกิจที่แตกต่างกันสามารถเชื่อมถึงกันได้หมด ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือประสบการณ์ใหม่ๆ ด้านข้อมูลและเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองการสื่อสารสองทางและ Realtime ให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เศรษฐกิจ มลิสสุวรรณ, 2559)

กระแสโลกออนไลน์ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงิน นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในโลกการเงินได้ส่งผลให้เกิดรูปแบบการให้บริการทางการเงินต่างๆ ที่อำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อวิถีชีวิตของผู้บริโภคยุคใหม่ โดยเฉพาะการทำธุรกรรมทางการเงินสมัยใหม่ที่สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา รวดเร็ว และสะดวกสบาย ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น โดยผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) และ ธนาคารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) เพราะสะดวกสบายกว่า และสามารถทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็วตลอดเวลาด้วยตนเองโดยไม่ต้องไปที่สาขาของธนาคาร (ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ, 2559) สถาบันการเงินไทยกำลังเกิดการเปลี่ยนแปลงจากผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในระบบการเงินไทย ส่งผลให้สถาบันการเงินต้องเร่งปรับตัวโดยการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินและปรับกลยุทธ์ ไปสู่การธนาคารแบบดิจิทัล แบงก์กิ้ง (Digital Banking) เพื่อรองรับการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นจากสถาบันการเงินด้วยตัวเอง และผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงิน (Non-Bank) รวมถึงผู้เล่นรายใหม่โดยเฉพาะธุรกิจ FinTech ซึ่งเป็นประเด็นท้าทายของสถาบันการเงินในการรักษาฐานลูกค้าและสถานะผู้นำตลาดในอนาคต (ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ และ พิชญ์สินี โพธิจิตติ, 2560)

การเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในยุคดิจิทัล จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่พนักงานต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อเตรียมรับกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ในทุกสาขาอาชีพ ต้องการพนักงานที่มีขีดความสามารถ

มีความรอบรู้เท่าทัน มีความเข้าใจสภาพการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้พร้อมกับภาวะการแข่งขันในอนาคต อีกทั้งในโลกยุคดิจิทัลทำให้พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยน โดยเน้นความง่าย ความสะดวก และความรวดเร็วในการทำธุรกรรมธนาคาร ขณะที่ธนาคารพาณิชย์เป็นอีกธุรกิจ ที่ต้องเร่งปรับตัวเพื่อรับมือ โดยมีการลด - ปรับโฉมสาขา พร้อมสร้างนวัตกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ตอบโจทย์ลูกค้า ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) พบว่า สาขาธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ณ สิ้นเดือนเมษายน 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 6,950 แห่ง ลดลง 54 แห่ง จากต้นปี (เดือนมกราคม) ที่มีอยู่ทั้งสิ้น 7,004 แห่ง จำนวนที่ลดลงส่วนใหญ่มาจากการปิดสาขาในพื้นที่กรุงเทพฯ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด โดยในพื้นที่กรุงเทพฯ ปิดสาขา 16 แห่ง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปิด 13 แห่ง รองลงมาคือภาคใต้ 11 แห่ง ขณะที่ภาคกลางและภาคเหนือภาคละ 7 แห่ง ซึ่งมีธนาคารกรุงเทพปิดสาขามากที่สุด 27 แห่ง รองลงมาคือ ธนาคารกสิกร ปิดสาขา 18 แห่ง ขณะที่ ธนาคารกรุงเทพเปิดสาขาเพิ่ม 7 แห่ง (Voice TV, 2560)

ดังนั้น จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจในการศึกษา เรื่อง การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพสำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบการบริการแบบดิจิทัลในยุค ไทยแลนด์ 4.0 ที่พนักงานต้องปรับวิธีการทำงาน และเพิ่มขีดความสามารถเพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้ภาวะการแข่งขันที่มีแนวโน้มจะรุนแรงมากยิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะทำให้ธนาคารกรุงเทพ สามารถเพิ่มขีดความสามารถดังกล่าว ย่อมปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ธนาคารกรุงเทพ จะต้องเตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยเริ่มต้นจากการประเมินความพร้อมในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันขององค์กร เพื่อที่จะประเมินให้ได้ว่าพนักงานของธนาคารนั้นมีความพร้อมมากน้อยเพียงใด ในการที่จะสามารถพลิกวิกฤติให้เป็นโอกาส โดยธนาคารกรุงเทพ ต้องคำนึงถึงเรื่องการเตรียมความพร้อมให้พนักงานในด้านใดบ้าง และสำหรับตัวพนักงานจำเป็นต้องมีเรียนรู้เรื่องใดบ้างเพื่อให้มีความพร้อมในการบริการในยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านตัวคนหรือพฤติกรรมที่ปฏิบัติ และด้านการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ว่ามีมุมมองแนวทางการทำงานอย่างไรบ้าง และมีการเตรียมตัวอย่างไร เมื่อธนาคารจำเป็นต้องลดสำนักธุรกิจลง

2. เพื่อศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมรับการทำงานและการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เมื่อธนาคารเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

3. ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม

นฤตพงษ์ ไชยวงศ์ (2540) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความพร้อมไว้ 3 ประการได้แก่ 1. วุฒิภาวะ คือบุคคลที่มีความสามารถที่จะทำอะไรได้เองตามธรรมชาติ อันเหมาะสมกับวัยของตน ประกอบด้วย วุฒิทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา 2. ประสบการณ์เดิม การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ต้องอาศัยประสบการณ์เดิม เช่น ทักษะเดิม เจตคติเดิม เป็นพื้นฐานทำให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงาน และ 3. แรงจูงใจ เป็นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ

สำหรับความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้นการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่สังคมต้องประสบ ทั้งปัจเจกบุคคลและองค์กรจะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการพัฒนาทักษะและทรัพยากร รวมถึงการบริหารและจัดการองค์กร ในด้านการบริหารและจัดการองค์กรเป็นที่ยอมรับว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และมีลักษณะเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นตลอดเวลา (สุนันทา เลาहनันท์, 2541) ในฐานะที่องค์กรเป็นระบบเปิดที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกได้รับผลกระทบตลอดเวลาจากสภาพแวดล้อม เช่น ระบบสังคม ระบบเศรษฐกิจ ระบบการเมือง และเทคโนโลยีต่างๆ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2542) องค์กรที่มีประสิทธิผลจึงเป็นองค์กรที่สามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้อยู่รอดเจริญเติบโต และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงองค์กรและการปรับให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารทุกระดับ ซึ่งปัจจัยภายนอกองค์กรและปัจจัยภายในองค์กรก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กร 4 ด้าน ได้แก่ (สุนันทา เลาहनันท์, 2541)

1. การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง จะส่งผลกระทบต่องานและความสัมพันธ์ทางด้านอำนาจหน้าที่ โดยจะมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของเนื้อหาและขอบเขตของงาน ตลอดจนการจัดแผนกและการแบ่งฝ่ายเสียใหม่ การเปลี่ยนแปลงในเรื่องของช่วงการควบคุม และการจัดหาเจ้าหน้าที่ฝ่ายให้คำแนะนำปรึกษา

2. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันวิทยาการและเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว องค์กรที่ปรารถนาความก้าวหน้าจึงพยายามนำแนวทางใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรต่างๆ มีการนำวิทยาการหรือเทคโนโลยีไปใช้ในองค์กรจะสามารถวัดได้ว่าการลงทุนนั้นคุ้มค่าหรือไม่ แต่อย่างไรก็ตาม

ตามประเด็นที่สำคัญที่ควรให้ความสนใจคือ ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงด้านนี้ที่มีต่อองค์ประกอบต่างๆ ในองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงในเรื่องการแบ่งงานกันทำตามความถนัดและเนื้อหาของงาน การเปลี่ยนแปลงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีการเปลี่ยนแปลงมากน้อยแค่ไหน ย่อมขึ้นอยู่กับขอบเขตของการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงตัวคนหรือพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของทัศนคติ ทักษะ และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร เป้าหมายที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงคือ การพัฒนาสมรรถภาพของตัวบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกับบุคคลอื่นให้ดียิ่งขึ้น

4. การเปลี่ยนแปลงลักษณะงาน เป็นการเปลี่ยนและปรับปรุงงานและกิจกรรมต่างๆ รวมถึงกระบวนการในการทำงานภายในองค์กรให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง

วินัย เพชรช่วย (2551) ได้กล่าวว่า ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเทคโนโลยี การสื่อสาร สภาพเศรษฐกิจ และข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีการส่งถ่ายถึงกันและกันเร็วขึ้น และจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงเป็นเสมือนแรงผลักดันให้แต่ละคนต่างตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงอันทำให้เกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอเพื่อให้ความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง ซึ่งสอดคล้องกับ วิเชียร แก่นโร (2542) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองหมายถึง การเสริมสร้างความรู้ และการปรับปรุงตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการพัฒนาร่างกายและจิตใจ

สำหรับกระบวนการในการพัฒนาตนเองนั้น สุวีรี เทียงทัศน์ (2542) ได้สรุปไว้ดังนี้ คือ ต้องทำการสำรวจตนเองว่ามีจุดอ่อนหรือคุณสมบัติอย่างไร เพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น และสร้างคุณสมบัติที่ดีงาม โดยนำคุณสมบัติของบุคคลสำคัญของโลกเป็นแบบอย่าง โดยการปลุกใจตนเองเพราะบุคคลที่มีกำลังที่ดี ย่อมมุ่งมั่นดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายของชีวิตที่กำหนดไว้ และทำการส่งเสริมและพัฒนาตนเอง โดยการลงมือปฏิบัติ ขั้นสุดท้ายต้องทำการประเมินผลเพื่อทราบว่าการดำเนินการพัฒนาตนเองตามที่บุคคลได้ตั้งเป้าหมายไว้ ดำเนินการไปได้ผลมากน้อยเพียงไร

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา “การเตรียมความพร้อมของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0” ใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แนวทางการศึกษาแบบปรากฏการณ์วิทยา คือ เป็นแนวทางการศึกษาโดยวิธีการให้บุคคลอธิบายเรื่องราวและประสบการณ์ต่างๆ ที่ตนเองประสบมา โดยการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Individual Interview) จากผู้ให้ข้อมูลระดับผู้บริหาร จำนวน 6 คน และระดับพนักงาน จำนวน 9 คน วิธีการนี้เป็นวิธีการให้บุคคลอธิบายถึงแนวทางการเตรียมความพร้อมและแนวทางในการปรับกระบวนการทำงานเพื่อรองรับการทำงานที่มีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปทั้งทางด้านการบริการ และรูปแบบการทำงาน โดยผู้วิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากภาคสนาม โดยตรงเป็นหลักศึกษาเฉพาะพื้นที่เป็นหลัก (Case study) นอกจากนี้ยังศึกษาจากเอกสาร ข้อมูลทางวิชาการ สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ให้ได้มากที่สุด

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ประเภทบุคคล ได้แก่ ตัวผู้วิจัย การวิจัยครั้งนี้ตัวผู้วิจัยเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพราะการวิจัยที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมผัสกับคนโดยตรง

2. ประเภทเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 การสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถาม (Interview Guide) เพื่อใช้สำหรับเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ทั้ง 15 คน คือ แนวคำถามสำหรับ ผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานในรูปแบบธนาคารดิจิทัลของธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

2.2 การสังเกต (Observation) ผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) โดยการสังเกตจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างการตอบคำถามของผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้ง 15 คน ในเรื่องการเตรียมความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานของธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานในการทำวิจัย เช่น เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ห้องสมุดสถาบัน ศูนย์หนังสือ และเว็บไซต์ต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับในด้านการเตรียมความพร้อมการทำงานหรือนโยบายของธนาคารในการทำงานรูปแบบของธนาคารดิจิทัล

2. แหล่งข้อมูลภาคสนาม (Field Research)

การสัมภาษณ์ (Interview) การสัมภาษณ์เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบในการวิจัย การสัมภาษณ์ถือเป็นวิธีการเก็บข้อมูลที่สำคัญมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกการสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกโดยสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (In-Depth Interview) เป็นการซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นการซักถามพูดคุยกันระหว่างผู้สัมภาษณ์และผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นการถามแบบเจาะลึกแล้วคำตอบอย่างละเอียดถี่ถ้วน การถามนอกจากจะให้อธิบายแล้ว จะต้องถามถึงเหตุผลด้วย โดยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการเตรียมความพร้อมและวิธีการปรับรูปแบบการทำงานธนาคารดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0

การสังเกต (Observation) ผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยการสังเกตจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างการตอบคำถามของผู้ให้ข้อมูล ทั้ง 15 ท่าน ผู้วิจัยจดบันทึกข้อมูลสังเกตลงในสมุดบันทึกภาคสนามและบันทึกด้วยกล้องวิดีโอผู้วิจัยกำหนดประเด็นการสังเกตว่าผู้ให้ข้อมูลหลักมีแนวทาง และพนักงานมีการเตรียมความพร้อมอย่างไรบ้างสำหรับรูปแบบการทำงานของธนาคารดิจิทัล

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกต มาทำการวิเคราะห์ไปพร้อมๆ กับการเก็บข้อมูล โดยในแต่ละวันที่จะเข้าไปเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึกการถอดเทปบันทึกเสียงมาจัดแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเด็นต่างๆ พิจารณาข้อมูลที่ได้แต่ละครั้งว่ามีความสมบูรณ์เพียงพอที่จะตอบคำถามได้หรือไม่ และหาข้อมูลเพิ่มเติมต่อไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

2. ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ในการวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ โดยใช้แนวคิด ทฤษฎี เป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนเป็นภาพรวม

3. นำข้อสรุปไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อความถูกต้องอีกครั้งแล้วจึงจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อไป

8. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ผู้วิจัยใช้แนวทางการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิธีวิทยาการศึกษาปรากฏการณ์ (Phenomenology) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากระดับผู้บริหาร และพนักงานจำนวน 15 คน สามารถสรุปการเตรียมความพร้อมด้านต่างๆ ในรูปแบบการทำงานธนาคารดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ได้ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างและลักษณะงาน

การเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างซึ่งในที่นี้หมายถึง เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่องานและความสัมพันธ์ทางด้านอำนาจหน้าที่ โดยจะมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของเนื้อหาและขอบเขตของงาน ตลอดจนการจัดแผนกและการแบ่งฝ่ายเสียใหม่ และ การเปลี่ยนแปลงลักษณะของงาน หมายถึง การเปลี่ยนและปรับปรุงงานและกิจกรรมต่างๆ รวมถึงกระบวนการในการทำงานภายในธนาคารเพื่อปรับให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากขึ้น ธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี นั้น เนื่องจากธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี นั้น เป็นสำนักงานที่ให้บริการธนาคารด้านการทำธุรกรรมสินเชื่อ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างขององค์กร ยังคงต้องรออนโยบายจากสำนักงานใหญ่เป็นหลัก และสำนักธุรกิจบ้านโป่ง ยังคงเน้นการให้บริการด้านสินเชื่อ ซึ่งยังต้องใช้พนักงานเป็นหลักในการให้บริการลูกค้า และอนุมัติสินเชื่อ แม้ในปัจจุบัน จะมีการยื่นสินเชื่อผ่านแอปพลิเคชัน แต่สุดท้าย การตัดสินใจ ว่าควรอนุมัติหรือไม่ ยังคงต้องใช้พนักงานเป็นหลักในการตัดสินใจอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้า สำหรับลักษณะงาน ที่มีการให้แอปพลิเคชันมาร่วมใช้ในการทำงานนั้น พนักงานของสำนักธุรกิจบ้านโป่ง ให้ความคิดเห็นว่า เมื่อประเทศไทยเข้าสู่ธนาคารแบบดิจิทัล ลักษณะงานที่ทำก็มีความง่ายขึ้น เพราะมีการใช้โปรแกรมเข้ามาช่วยในกระบวนการตัดสินใจ ลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานลง และป้องกันการผิดพลาดในการทำงาน เปรียบเสมือนเป็นการคัดกรองในระดับเบื้องต้น ก่อนที่พนักงานจะเป็นผู้วิเคราะห์สินเชื่อให้กับลูกค้าต่อไป โดยมีการเตรียมความพร้อมในด้านทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหากมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ จนส่งผลกระทบให้จำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานหรือสาขาลง แต่ด้วยประเภทงานที่ให้บริการในปัจจุบันเป็นการอำนวยความสะดวกธุรกิจ ผู้ให้ข้อมูลคาดว่าจะไม่ส่งผลกระทบใน

เรื่องการปิดสาขาหรือยุบสำนักธุรกิจมากนัก เนื่องจากลูกค้ายังคงมีความจำเป็นที่ต้องปรึกษาข้อมูลกับพนักงานเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน

การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างและลักษณะงานนั้น พนักงานในสำนักธุรกิจบ้านโป่ง ยังคงต้องรอนโยบายจากสำนักงานใหญ่เป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของโปรแกรมที่มีการปรับปรุงเพื่อให้เข้าถึงลูกค้าได้ง่ายขึ้น หรือลักษณะการทำงานที่เปลี่ยนไป เช่น พนักงานจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลโปรแกรมสินเชื่อ เพื่อพร้อมกับการตอบคำถามให้ลูกค้าได้ใช้งานอย่างถูกต้อง สำหรับพนักงานจึงจำเป็นต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงตามนโยบายของสำนักงานใหญ่อยู่ตลอดเวลา

2. การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี

การเตรียมความพร้อมทางการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี หมายถึง บริษัทฯ พยายามหาแนวทางใหม่ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรต่างๆ มีการนำวิทยาการหรือเทคโนโลยีไปใช้ในบริษัทฯ จะสามารถวัดได้ว่าการลงทุนนั้นคุ้มค่า ธนาคารย่อมมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงในเรื่องของเทคโนโลยีและแอปพลิเคชัน ที่จะนำมาใช้อยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความสะดวกสบาย และรองรับความต้องการของลูกค้า เนื่องจากปัจจุบัน ธนาคารแบบดิจิทัล มีการแข่งขันสูงมาก ดังนั้น ถ้าธนาคารใดสามารถทำแอปพลิเคชันที่สามารถสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ ธนาคารนั้นย่อมได้เปรียบกว่าธนาคารอื่น เพราะลูกค้าจะให้ความสนใจมากกว่า และไปใช้บริการธนาคารนั้นๆ พนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่ง จึงต้องมีความพร้อมที่จะเรียนรู้ตลอดเวลา เมื่อทางสำนักงานใหญ่มีนโยบายในการใช้โปรแกรมใหม่ๆ เพื่อรองรับการทำธุรกรรมด้านสินเชื่อ แม้ว่าบางโปรแกรมอาจต้องใช้เวลาในการศึกษาเป็นเวลานาน เนื่องจากโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาใหม่นั้น มีความซับซ้อน พนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่ง จึงจำเป็นต้องศึกษาวิธีการใช้ เรียนรู้การใช้โปรแกรมอย่างถูกต้องเพื่อนำเสนอให้ลูกค้าได้

สำนักธุรกิจบ้านโป่ง ได้มีการเตรียมพนักงานให้มีความพร้อมในด้านทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหากมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ จนส่งผลกระทบต่อจำเป็นต้องลดจำนวนพนักงานหรือสาขาลง แต่ด้วยประเภทงานที่ให้บริการในปัจจุบันเป็นการอำนวยความสะดวกธุรกิจ ผู้ให้ข้อมูลคาดว่าจะไม่ส่งผลกระทบต่อเรื่องการปิดสาขาหรือยุบสำนักธุรกิจมากนัก เนื่องจากลูกค้ายังคงมีความจำเป็นที่ต้องปรึกษาข้อมูลกับพนักงานเกี่ยวกับธุรกรรมทางการเงิน

3. การเตรียมความพร้อมด้านตัวคนหรือพฤติกรรมที่ปฏิบัติ

การเตรียมความพร้อมด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านการทำงานของบุคลากรในบริษัทฯ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงตัวคนหรือพฤติกรรมเป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของทัศนคติ ทักษะ และพฤติกรรมของบุคคลในบริษัทฯ โดยมีเป้าหมายที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงคือ การพัฒนาสมรรถภาพของตัวบุคคลในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกับบุคคลอื่นให้ดียิ่งขึ้น ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีแอปพลิเคชันที่คอยช่วยเหลือในการคัดกรองเพิ่มขึ้น แต่ในการปฏิบัติงานจริง ต้องดูแลและใส่ใจให้มากขึ้นเช่นกัน เพราะในบางกรณีถ้าเกิดการผิดพลาดขึ้นมา ก็เกิดการเสียหายได้เช่นกัน และธนาคารได้เพิ่มเติมความรู้ให้กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ ให้พร้อมรับการทำงานและพัฒนาตนเอง โดยการอบรมให้ข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์ไปสู่การธนาคารแบบดิจิทัล แบงกิ้ง (Digital Banking) เพื่อรองรับการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้นจากสถาบันการเงินด้วยตัวเอง และผู้ให้บริการที่มีใช้สถาบันการเงินเมื่อธนาคารเข้าสู่ยุคดิจิทัล ไทยแลนด์ 4.0

9. อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ในด้านการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของธนาคารนั้น ในปัจจุบัน ยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสำนักธุรกิจบ้านโป่ง เพราะเนื่องจากต้องรออนโยบายจากสำนักงานใหญ่ ถึงแม้ในปัจจุบันธนาคารแบบดิจิทัล จะมีผลต่อการทำธุรกรรมทางการเงินเป็นอย่างมาก แต่ในสำนักธุรกิจบ้านโป่งนั้น กิจกรรมหลักของสำนักงาน คือ ธุรกรรมทางด้านสินเชื่อ ซึ่งการทำงานหลักยังคงต้องเป็นพนักงานเป็นผู้ดูแลทั้งหมด จนถึงขั้นอนุมัติสินเชื่อให้กับลูกค้า ซึ่งพนักงานก็ต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นด้วย ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการทำธุรกรรมสินเชื่อส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น แต่การใช้แอปพลิเคชันหรือการเรียนรู้ระบบ ก็มีความซับซ้อนขึ้นด้วยเช่นกัน พนักงานจึงจำเป็นต้องศึกษาให้ละเอียดก่อนที่จะนำไปปฏิบัติจริง เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร ดังที่ (สุนันทา เลาพันธ์, 2541) ได้ให้ความเห็นของการเปลี่ยนแปลงไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่สังคมต้องประสบ ทั้งปัจเจกบุคคลและองค์กร จะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการพัฒนาทักษะและทรัพยากร รวมถึงการบริหารและจัดการองค์กร ในด้านการบริหารและจัดการองค์กรเป็นที่ยอมรับว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และมีลักษณะเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ในเรื่องของธนาคาร มีการพัฒนากันอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการดึงดูดให้ลูกค้าสนใจในการใช้บริการ ดังนั้น พนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่ง จึงต้องศึกษา เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และต้องทำความเข้าใจรูปแบบการทำงานให้ชัดเจน เพื่อที่จะสามารถนำไปอธิบายให้ลูกค้าใช้ได้อย่างถูกต้อง

และพนักงานสำนักธุรกิจบ้านโป่งต้องรู้จักที่จะพัฒนาตนเองให้ทันต่อโลกที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในด้านของ อนาคตดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลง และแข่งขันสูงอยู่ตลอดเวลา ดังที่ (วินัย เพชรช่วย, 2551) กล่าวว่า ในโลกยุค โลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเทคโนโลยี การสื่อสาร สภาพ เศรษฐกิจ และข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีการส่งถ่ายถึงกันและกันเร็วขึ้น และจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงเป็นเสมือนแรงผลักดันให้แต่ละคนต่างตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงอันทำให้เกิดการ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอเพื่อให้มีความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างไม่หยุดยั้ง สอดคล้องกับ (วิเชียร แก่นไร, 2542) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ และการปรับปรุง ตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบอย่างมี ประสิทธิภาพ ทั้งการพัฒนาร่างกายและจิตใจ

การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0 นั้น พนักงานของสำนักงานจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการ เข้าสู่ยุคธนาคารดิจิทัลตลอดเวลา และพร้อมที่เรียนรู้ทั้งแอปพลิเคชันและโปรแกรมที่จะเกิดขึ้นมาใหม่ๆ อย่าง ต่อเนื่อง พร้อมรับนโยบายขอทางสำนักงานใหญ่ในการปรับตัวให้ทันต่อสภาวะการแข่งขันในภาคการเงิน การ ธนาคาร เพื่อให้ตนเองสามารถทำงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพตรงตามนโยบายของธนาคารต่อไป

บรรณานุกรม

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. กรุงเทพฯ : กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่ : ครองช่าง.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2530). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : นิยมวิทยา.
- จำเนียม ช่วงโชติ. (2532). จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์.(2535) จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ :รามคำแหง.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2531). เทคนิคการสร้างเครื่องมือ รวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- พัชนี เขยจรรยา และคณะ. (2543). แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชราวัล พันธศิลาโรจน์. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และ อธิป จิตตฤกษ์. (2554). ทักษะแห่งอนาคตใหม่ : การศึกษาเพื่อศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ : โอเพ่นเวิลด์.
- แววดา เตชาทวีวรรณ. (2559). การสื่อสารสนเทศสำหรับการเรียบเรียงโครงการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา.
- สุภางค์ จันทวานิช. (2554). การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนันทา เลานันท์. (2541). การพัฒนาองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์
- แสวง สาระสิทธิ์. (2535). การพัฒนาตน. เลย : คณะครุศาสตร์ ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว สถาบันราชภัฏเลย
- Bloom, Benjamin 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.

วิทยานิพนธ์

- กมลวรรณ ยะสารวรรณ. (2547). “การรับรู้กฎระเบียบของพนักงานท่าเรือแหลมฉบัง.” ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนินทร เพ็ญสุตร. (2560). “ประเทศไทย 4.0 บริบททางเศรษฐกิจ และการเมือง.” รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. 8,1 (มกราคม-มิถุนายน) : 67-99.
- เด่นพงษ์ สุดภักดี. (2557). “สรุปการบรรยายเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในกาพัฒนาสื่อการเรียนรู้ดิจิทัลเพื่อการวิจัย.” การรู้ดิจิทัล. 21 พฤศจิกายน 2557.

- ตลับล็กข์ณั์ ธนดิษฐ์สุวรรณ. (2560). “รู้และเข้าใจ บริบทใหม่ระบบสถาบันการเงินยุค 4.0.” Krungsri Industry Perspectives. (กุมภาพันธ์) : 1-9.
- ชนภพ อาสนทอง. (2555). “การศึกษาความต้องการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ กรณีศึกษา : พนักงานให้บริการบนเครื่องบิน.” การศึกษาเฉพาะบุคคล คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิตยา วงศ์ใหญ่. (2560). “แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ” Veridian E-Journal, Silpakorn University. 10, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม) : 1630-1642.
- นฤตพงษ์ ไชยวงศ์.(2540). “ความพร้อมในการจัดป่าชุมชน ศึกษากรณีคณะกรรมการหมู่บ้าน อำเภอปัว จังหวัดน่าน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เบญจพร วชิรศรีสุนทร.(2545). “การเตรียมพร้อมเพื่อการมีงานทำของนักศึกษาธรรมศาสตร์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประชา กุณาสีหิ์.(2550). “การเตรียมความพร้อมของพนักงานในองค์กรเฉพาะกิจที่อยู่ในภาวะการเปลี่ยนแปลง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ และ พิชญ์สินี โพธิจิตติ. (2560). Mobile banking การธนาคารในยุค Digital. เข้าถึงเมื่อ 15มิถุนายน. เข้าถึงได้จาก <https://www.gsb.or.th/getattachment/>.
- วิเชียร แก่นไร. (2542). “การพัฒนาตนเองของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน การประถมศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วินัย เพชรช่วย. (2559). การพัฒนาตนเอง (Self Development). เข้าถึงเมื่อ 1 กันยายน เข้าถึงได้จาก http://www.novabizz.com/NovaAce/Learning/Self_Development.htm.
- เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2559). การปฏิรูปการให้บริการลูกค้าด้วยนวัตกรรมดิจิทัลในยุคไทยแลนด์ 4.0. เข้าถึงเมื่อ 6 กันยายน. เข้าถึงได้จาก <https://www.it24hrs.com/2016/digital-innovation-thailand-4-0/>.
- Voice TV.(2560). แบงก์ 4.0 ลดสาขา รับยุคดิจิทัล. เข้าถึงเมื่อ 16 พฤษภาคม. เข้าถึงได้จาก <https://www.voicetv.co.th/read/490288>.