

ความท้าทายของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ จากบริบทการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล

วิเรชา สันตะพันธ์

ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน
ธนาคารแห่งประเทศไทย

करणภรณ์ กัลยาจิตรีโกศล

ก้องภพ กลิ่นประยูร

ณัฐญา สิ้นเสรีกุล

ฝ่ายกำกับธุรกิจสถาบันการเงิน
ธนาคารแห่งประเทศไทย

บทคัดย่อ

ในปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างทางสังคมของไทย วิวัฒนาการด้านเทคโนโลยี ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้ง เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการทางการเงินรายใหม่เข้ามานำเสนอบริการทางการเงินที่หลากหลาย และเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้ามากขึ้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องทบทวนและปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจในยุคดิจิทัลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยธนาคารพาณิชย์ได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์กับการดำเนินธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอผลกระทบจากบริบทการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยหลัก 3 ประการที่กล่าวข้างต้น ที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และส่งผลให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ได้ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: การเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยี สังคมผู้สูงอายุ ธนาคารพาณิชย์

Challenges Faced by Banking Sector from Changes to Digital Era

Vireka Suntapuntu

*Senior Director, Financial Institution Applications Department,
Bank of Thailand*

Kannaporn Kanlayajitkosol

Kongpop Klinprayoon

Nattaya Sinsereekul

*Financial Institution Applications Department,
Bank of Thailand*

ABSTRACT

In present, changes in Thai's social structure, technology development directly affect change in customer behavior. In further, it is therefore inevitable that technology bears great influence on business operations, essentially for new comer to provide services which create more choices to customer. Amongst many other business sectors, commercial banking has experienced significant impact from changes to digital era. Commercial banks develop new technology for operating their business in many forms to appropriately response customer needs and efficiency management.

This article aims to present the impact of the above 3 main changes on commercial banks' business models in which financial business needs to adapt their internal and external operations in order to compete other financial services and appropriately response customer needs.

Keywords: Changes Technology, Aging Society, Commercial Bank

1. บทนำ

ในช่วงที่ผ่านมา จากการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนของสภาวะเศรษฐกิจโลก การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างทางสังคมของไทยที่เริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ รวมทั้ง การพัฒนาของเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Disruptive Technology) ซึ่งทำให้มีผู้ให้บริการทางการเงินรายใหม่ๆ ทั้งจากในและต่างประเทศนำเสนอบริการทางการเงินที่มีความหลากหลาย และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความสะดวกสบาย และรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้ง มีค่าใช้จ่ายที่ถูกลง

จากปัจจัยที่กล่าวข้างต้น ส่งผลต่อระบบการเงิน การธนาคารของประเทศไทยอย่างมาก และแตกต่างจากในอดีตอย่างชัดเจน โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ที่ต้องปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นพัฒนาระบบของธนาคารให้รองรับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วทั้ง รวมทั้ง การหาพันธมิตรทางธุรกิจมาร่วมพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมทั้ง สามารถแข่งขันกับผู้เล่นรายอื่นๆ เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิม เพิ่มกลุ่มลูกค้ารายใหม่ ภายใต้การบริหารความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม

2. ความท้าทายใหม่จากบริบทการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล

ในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมาจากกระแสการตื่นตัวของเทคโนโลยีใหม่ๆ ทั่วโลกเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่ชัดเจนขึ้น ทำให้มักได้ยินการพูดถึงคำศัพท์ของเทคโนโลยีที่กำลังจะเข้ามาเปลี่ยนโลกธุรกิจในวงกว้าง เช่น Blockchain, Machine Learning, Biometrics, APIs (Application Programming Interface) ซึ่งในหลายภาคธุรกิจ รวมทั้ง ภาคการเงินการธนาคารก็มีการนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ในการให้บริการทางการเงินกันอย่างแพร่หลาย และเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคมากขึ้น โดยเฉพาะการนำเสนอผลิตภัณฑ์ผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นช่องทางใหม่ที่เข้าถึงผู้บริโภคในยุคปัจจุบันได้ง่ายที่สุด และ

ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี ตัวอย่างเช่น การพัฒนา Application ของ Mobile Banking บนโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนให้สามารถโอนเงิน หรือ จ่ายชำระเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ซึ่งเร็วและวิธีโอนเงินให้ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องใช้เลขที่บัญชีธนาคาร เพียงพิมพ์หมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือเลขที่บัตรประชาชนของผู้รับโอนก็สามารถทำธุรกรรมได้ หรือ การลดการใช้ Quick Response Code (QR code) เพื่อโอนเงินเข้าบัญชีผู้รับโอนได้ทันที นอกจากนั้น ยังมีการนำเทคโนโลยี Biometrics เช่น การสแกนลายนิ้วมือหรือใบหน้า เข้ามาเสริมประสิทธิภาพการตรวจสอบตัวตน (Identification) ให้ดียิ่งขึ้น

จากการเข้ามาของเทคโนโลยีที่กล่าวข้างต้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่ให้บริการผ่านโทรศัพท์สมาร์ทโฟนที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยตรงเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญความท้าทายเพื่อตอบโจทย์ให้กับลูกค้าได้ตรงจุด ที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลโดยง่าย รวมทั้ง ต้องมีความปลอดภัยสูง ทั้งนี้ ด้วยปัจจุบันโครงสร้างทางสังคมของไทยที่กำลังเปลี่ยนไปจากเดิม โดยเริ่มเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ ประกอบกับการเข้ามามีบทบาททางสังคมของคนรุ่นใหม่ ที่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของลูกค้ายุคใหม่ที่กำลังเปลี่ยนไป อย่างไรก็ตาม ความต้องการของผู้บริโภคแต่ละกลุ่มก็มีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุมีแนวโน้มที่จะเดินทางไปสาขาน้อยลง แต่ยังคงต้องการคำปรึกษาจากพนักงานของธนาคารพาณิชย์ แต่กลุ่มลูกค้าสมัยใหม่มีแนวโน้มใช้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยี ทำให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต้องเตรียมความพร้อม ทั้งด้านบุคลากร ระบบงาน เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้อง และออกแบบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เนื่องจากไม่สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์รูปแบบเดียวแต่เสนอให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม (One-size-fits-all) เหมือนในอดีตอีกต่อไป

นอกจากนั้น จากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค ประกอบกับวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีที่ขยายขอบเขต การเชื่อมโยงทางธุรกิจให้เปิดกว้างยิ่งขึ้น ซึ่งเปิดโอกาส ให้ผู้เล่นรายใหม่เข้ามามีบทบาทในธุรกิจทางการเงินมาก ยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการ Payment Platform ใหม่ ๆ เข้ามานำเสนอบริการเพื่อตอบสนองพฤติกรรมของ ลูกค้า โดยมุ่งเน้นความเรียบง่าย แต่ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ทำให้การชำระเงินค้ำสินค้าหรือบริการเชื่อมโยง ได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นจุดเด่นในด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าเป็นอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกัน ก็เป็นความท้าทายของผู้เล่นรายเดิมอย่างเช่นธนาคาร พาณิชย์ ที่จะหากกลยุทธ์ในการแข่งขันกับผู้เล่นรายอื่น รวมทั้ง พัฒนาบริการทางการเงินให้ตอบสนองต่อความ ต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันได้ดีเพียงพอ หรือไม่

3. การปรับตัวของธุรกิจธนาคารพาณิชย์

จากอิทธิพลของปัจจัยการเปลี่ยนแปลงดังที่กล่าวมานั้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์เริ่มปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวคิด การดำเนินธุรกิจไปจากเดิม โดยเริ่มจากสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน และใกล้ตัวผู้บริโภคมากที่สุด คือ สาขาของธนาคารพาณิชย์ ที่ส่วนใหญ่กว่า 70% ให้บริการธุรกรรมพื้นฐาน คือ พัก ถอน โอนเงิน โดยจากงานวิจัยเรื่อง “รูปแบบในอนาคต ของธุรกิจธนาคารพาณิชย์” ของบริษัทไพรซ์วอเตอร์เฮาส์ คูเปอร์ส คอนซัลติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด หรือ PwC พบว่า ในปี พ.ศ. 2568-2573 ธนาคารพาณิชย์รูปแบบ เดิมที่ให้บริการธุรกรรมผ่านสาขาเป็นหลักอาจจะหายไป จากระบบสถาบันการเงิน เนื่องจากความก้าวหน้าทางด้าน เทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลให้พฤติกรรมของผู้บริโภคและ กฎระเบียบต่างๆ ค่อยๆ เปลี่ยนแปลงไป จนกลายเป็น ปัจจัยสำคัญของกำหนดทิศทางของธุรกิจในอนาคต นอกจากนี้ ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์มีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ปริมาณ

การใช้บริการผ่านสาขาหรือตู้เอทีเอ็มของธนาคารค่อย ลดลง

ผลของงานวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับข้อมูลเชิง สถิติของธนาคารแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับจำนวนสาขา ของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ (ภาพที่ 1) ที่พบว่าในปี พ.ศ. 2559 เป็นปีแรกที่เริ่มเห็นทิศทางการปิดตัวของสาขา ธนาคารพาณิชย์อย่างชัดเจน และมีแนวโน้มลดลงอย่าง ต่อเนื่อง (ข้อมูล ณ ปี พ.ศ. 2559 เท่ากับ 6,982 สาขา ลดลงจาก 7,027 สาขา ในปี พ.ศ. 2558 คิดเป็นร้อยละ 0.6) ทั้งนี้ การตัดสินใจปิดสาขาของธนาคารพาณิชย์ถือเป็น กลยุทธ์ที่สำคัญ เนื่องจากในเชิงสาขาของธนาคารพาณิชย์ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการเข้าถึงและติดต่อกับลูกค้าโดยตรง หากธนาคารพาณิชย์ที่มีสาขาจำนวนมาก ก็จะสะท้อน ถึงศักยภาพและความสัมพันธ์ที่ดีของธนาคารพาณิชย์นั้น แต่ในปัจจุบันนี้เนื่องด้วยอิทธิพลของเทคโนโลยีที่เข้ามา มีบทบาทมากขึ้นและความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลที่ เปลี่ยนไปจากเดิม ทำให้การเดินทางไปสาขาของธนาคาร พาณิชย์ลดลง เนื่องจากสามารถทำธุรกรรมผ่านออนไลน์ ได้ด้วยตนเอง ประกอบกับความเชื่อมั่นของลูกค้าไม่ได้

จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย และจำนวนสาขาที่ปิดระหว่างปี 2554 - 2559



ภาพที่ 1: จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทยและจำนวนสาขาที่ปิด ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2559 ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

สะท้อนผ่านการมีสาขาของธนาคารพาณิชย์เหมือนในอดีต อีกทั้ง การมีจำนวนสาขาในปริมาณมาก ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์มีต้นทุนในการบริหารจัดการสูง ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์จึงได้ปรับกระบวนการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาผสมผสานเพื่อบริหารต้นทุนของธนาคารพาณิชย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่เดียวกัน ก็ยังสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี เช่น การให้บริการทางการเงินผ่าน Online Banking เช่น Internet Banking หรือ Mobile Banking ซึ่งสามารถให้บริการธุรกรรมต่างๆ ทดแทนการเดินทางไปสาขาธนาคารได้อย่างครบวงจร ทุกที่และทุกเวลา (Anytime Anywhere)

จากข้อมูลสถิติปริมาณบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ Online Banking ในประเทศไทย (ภาพที่ 2) พบว่ามีทิศทางการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสะท้อนให้เห็นภาพการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดของประเทศไทยที่ชัดเจนมากขึ้น



ภาพที่ 2: จำนวนบัญชีลูกค้าที่ใช้บริการ Online Banking ระหว่างปี พ.ศ. 2554-2559
ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย

4. รูปแบบสาขารูปแบบธนาคารพาณิชย์ในอนาคต (New Banking Platforms)

เนื่องด้วยช่องทางในการติดต่อเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าบางกลุ่มยังคงเป็นสิ่งสำคัญ แต่ในอีกซีกของการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว ทำให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต้องเร่งปรับตัว โดยหาแผนกลยุทธ์และรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองลูกค้าอย่างมีความรวดเร็ว และค่าธรรมเนียมที่ถูกลง พร้อมที่จะเปิดโอกาสดังกล่าวในการทบทวนรูปแบบการดำเนินงาน เพื่อบริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ แนวโน้มการเปลี่ยนรูปแบบสาขาการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอนาคต สามารถจำแนกได้ 4 ประเภท ดังนี้

4.1 สาขาแบบดิจิทัล (Digital Branch): รูปแบบสาขาที่พิเศษเฉพาะให้ลูกค้าบริการตนเอง โดยการนำเครื่องอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาให้บริการ ปรับให้รูปแบบของสาขาที่มีความทันสมัยมากขึ้น เน้นความเรียบง่าย โดยลูกค้าจะเป็นผู้ทำธุรกรรมเองทั้งหมด และมีพนักงานเป็นผู้ให้คำแนะนำในการทำธุรกรรมเพียงสาขาละ 1-2 คนเท่านั้น รวมถึงปรับเปลี่ยนบทบาทของพนักงานประจำสาขา ในการส่งเสริมให้ลูกค้ารับรู้ถึงผลิตภัณฑ์ของธนาคารซึ่งมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เนื่องจากในระยะแรกลูกค้าอาจไม่คุ้นชินกับเครื่องอิเล็กทรอนิกส์และผลิตภัณฑ์ใหม่เหล่านั้น โดยในต่างประเทศ มีตัวอย่างของ N26 (Number 26) ธนาคารพาณิชย์ในประเทศเยอรมนี ที่ได้ให้บริการในรูปแบบไร้สาขา โดยให้บริการทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นหลัก

4.2 สาขาขนาดกะทัดรัด (Skinny Branch): รูปแบบสาขาจะมีขนาดเล็กลงจากเดิม โดยการจัดตั้งสาขาในลักษณะนี้ ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินงานร่วมกับร้านสะดวกซื้อหรือสถานีบริการน้ำมัน โดยเปิดสาขาในร้านสะดวกซื้อบนสถานีรถไฟ และให้บริการธุรกรรมขั้นพื้นฐาน คือ การฝาก การถอน การโอน แต่จะจำกัดปริมาณและธุรกรรมที่สามารถให้บริการ เช่น จำกัดวงเงินการถอนเงิน/วัน เป็นต้น เพื่อจำกัดความเสี่ยงและความปลอดภัยให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

4.3 สาขาที่ตอบโจทย์ลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Customized Branch): รูปแบบสาขาที่ปรับรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น ศูนย์แนะนำการลงทุนสำหรับลูกค้ากลุ่ม Wealth ซึ่งจะเน้นการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินส่วนบุคคลโดยเฉพาะ รวมถึงการทำสาขาเป็นลักษณะของ Community ให้ลูกค้ามาพบปะพูดคุยทางธุรกิจเพื่อให้เกิดความร่วมมือและการตกลงทางการค้า

4.4 สาขาที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (Full-Services Branch): สาขารูปแบบเดิม ซึ่งให้บริการครบวงจรยังคงมีความจำเป็นอยู่ เนื่องจาก ความน่าเชื่อถือยังคงเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นรูปแบบสาขาดั้งเดิมยังคงใช้เป็นช่องทางในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว เพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ โดยให้บริการตั้งแต่ธุรกรรมพื้นฐาน เช่น การฝาก ถอนเงิน โอนเงิน จนถึงธุรกรรมที่มีความซับซ้อนอย่างเช่น การลงทุนในกองทุนที่อาจต้องมีการพิจารณาถึงผลตอบแทนที่ลูกค้าต้องการ รวมถึงต้องมีการประเมินความเสี่ยงที่ลูกค้าแต่ละคนสามารถยอมรับความเสี่ยงได้

5. ผลกระทบในมิติของบุคลากรจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบสาขา

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการผ่านสาขา โดยพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ในการให้บริการ เช่น การนำนวัตกรรม Artificial Intelligence (AI) หรือ Machine Learning มาพัฒนาเพื่อให้บริการด้านการแนะนำการลงทุน หรือ สื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าในลักษณะ Chatbot ได้นั้น ทำให้เห็นภาพของการนำ บอยนต์หรือเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในงาน ให้บริการทางการเงินมากขึ้น อย่างไรก็ตาม แม้ในปัจจุบันการ พัฒนาบริการจากนวัตกรรมใหม่ๆ อาจยังอยู่ภายใต้สถานะที่จำกัด แต่ก็สามารถสะท้อนให้เห็นโจทย์ที่ธนาคารพาณิชย์กำลังจะเผชิญ คือ การปรับบทบาทหน้าที่ของพนักงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่ใกล้ โดยสำหรับธุรกิจธนาคารพาณิชย์ พบว่า มีแนวโน้มให้พนักงานประจำสาขาไปเป็นผู้ให้คำแนะนำ

ทางการเงิน หรือผู้ให้คำปรึกษาในธุรกรรมซึ่งมีความซับซ้อน และมีลักษณะเฉพาะ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเชิงลึก เพื่อให้สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมตรงกับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ซึ่งมีลักษณะและความสนใจที่แตกต่างกัน รวมถึงพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถช่วยเหลือลูกค้าแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะบริการที่มีความซับซ้อนและต้องมีการปฏิบัติงานพิเศษ ซึ่งยังต้องใช้พนักงานที่สามารถเข้าใจลูกค้าและตอบสนองกับลูกค้าได้ดีกว่าการใช้เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว จากการทำธุรกรรมธนาคารพาณิชย์ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีสมัยใหม่มากขึ้น ดังนั้นพนักงานธนาคารโดยเฉพาะสายงานด้านเทคโนโลยีหรือการวิเคราะห์ข้อมูลจะต่อ ความรู้ความเข้าใจเชิงเทคนิคเกี่ยวกับเทคโนโลยี รวมทั้ง พัฒนาความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้พัฒนาวิสัยทัศน์และให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

6. บทสรุป

ในอดีต เคยมีนักวิชาการกล่าวว่าเทคโนโลยีเกี่ยวกับ บอยนต์จะมีบทบาทมากขึ้น จนสามารถทดแทนการทำงานของมนุษย์ในการทำสิ่งต่างๆ ได้นั้น ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่มีใครคิดว่าจะเกิดขึ้นได้จริง แต่ในวันนี้ จากพัฒนาทางเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทำให้เริ่มเห็นตัวอย่างของหุ่นยนต์ทำหน้าที่เหมือนมนุษย์ได้แล้ว เฉกเช่นเดียวกับเทคโนโลยีในยุคแรกๆ ที่มีการนำเครื่องเอทีเอ็มมาให้บริการ แต่ผู้บริโภคมักมีข้อกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยและไม่เป็นที่ยอมรับ แต่ในปัจจุบันพบว่าเครื่องเอทีเอ็มเป็นสิ่งที่ทุกคนคุ้นเคยและใช้กันอย่างแพร่หลาย

บทความข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่า ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากร พัฒนาการของเทคโนโลยีส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญความท้าทายในการดำเนินธุรกิจจากการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล นอกจากนั้น การพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดดยังเปิดโอกาสให้ผู้แข่งขันรายใหม่สามารถเข้ามาสู่ตลาดได้ง่ายขึ้น ดังนั้น หลักการสำคัญที่ธนาคารพาณิชย์ต้อง

นำมาเป็นปัจจัยประกอบการพิจารณา เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่ผันผวนในปัจจุบัน คือ การยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่กำลังเกิดขึ้น และค้นหาโอกาสจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อให้ได้บทวนปรับเปลี่ยนรูปแบบและกระบวนการในการดำเนินธุรกิจให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนากระบวนการของธนาคารให้รองรับการเปลี่ยนแปลงการดำเนินธุรกิจ รวมทั้ง การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เพื่อส่งเสริมการเติบโตการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์อย่างยั่งยืน

REFERENCES

- Brett King. (2014). *Breaking Banks*. Singapore: John Wiley & Sons Singapore Pte. Ltd.
- Brett King. (2013). *Bank 3.0*. Singapore: John Wiley & Sons Singapore Pte. Ltd.
- David Horton. (2017). *5 Banking Tech Trends for 2017*. Accessed in July 2017 from <http://thefinancialbrand.com/2017/01/5-banking-tech-trends-2017.html/>
- Jim Marous. (2016). *Mid-Year Review of 2016 Retail Banking Trends and Predictions*. Accessed in July 2017 from <https://thefinancialbrand.com/59263/2016-retail-banking-trends-update/>
- Frederic Brunier, Dr.Christian Pättsch, Friederike Stradtman. (2016). *Transforming the banking branch*. Accessed in July 2017 from <https://www.accenture.com/us-en/insight-digital-transforming-the-branch>
- PricewaterhouseCoopers. (2014). *Retail Banking 2020*. Accessed in July 2017 from <https://www.pwc.com/gx/en/banking-capital-markets/banking-2020/assets/pwc-retail-banking-2020-evolution-or-revolution.pdf>
- PricewaterhouseCoopers. (2014). *The future shape of banking Time for reformation of banking and banks*. Accessed in July 2014 from <https://www.pwc.com/kim/en/publications/assets/pwc-the-future-shape-of-banking-v4.pdf>
- Sirime Achavanuntakul. (2016). *Know Blockchain Technology revolution*. Accessed in July 2017 from <https://thaipublica.org/2016/07/blockchain-revolution/>.
- Tanachat Numnonda. (2016). *IT Technologies Trend 2017 in Thailand*. Accessed in July 2017 from <https://thanachart.org/2016/10/24/แนวโน้มเทคโนโลยีไอที-2017-ส/>



Download จาก