



วิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่  
The Way of Life and Definition of the Female Bank Clerks in the  
Modern Economy

วัลย์ลดา เหมหมาด  
Wanlada Hemmard

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Arts in Human and Social Development  
Prince of Songkla University

2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



วิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่  
The Way of Life and Definition of the Female Bank Clerks in the  
Modern Economy

วัลย์ลดา เหมหมาด

Wanlada Hemmard

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Arts in Human and Social Development  
Prince of Songkla University

2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์                      วิธีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่  
 ผู้เขียน                                      นางสาววัลย์ลดา เหมหมาด  
 สาขาวิชา                                    พัฒนามนุษย์และสังคม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกื้อถาวา บุญปรากฏ)

.....ประธานกรรมการ  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณฑนา พิพัฒน์เพ็ญ)

.....กรรมการ  
 (ดร.อุทิศ สังข์รัตน์)

.....กรรมการ  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกื้อถาวา บุญปรากฏ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย  
 เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และ  
 สังคม

.....  
 (รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระพล ศรีชนะ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่าผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเองและขอแสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

ลงชื่อ.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.เกื้อถวาท บุญปรากฏ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นางสาววัลย์ลดา เหมหมาด)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อนและไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาววัลย์ลดา เหมหมาด)

นักศึกษา

|                 |   |
|-----------------|---|
| ชื่อวิทยานิพนธ์ | วิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ |
| ผู้เขียน        | นางสาววัลย์ลดา เหมหมาด  |
| สาขาวิชา        | พัฒนามนุษย์และสังคม   |
| ปีการศึกษา      | 2558  |

## บทคัดย่อ

การศึกษาวถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสังเกต และสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ พนักงานธนาคาร ทั้งผู้หญิง และผู้ชาย ประชาชนที่มาใช้บริการจากสาวแบงก์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลมาจำแนกหมวดหมู่ ดีความ สร้างข้อสรุป นำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีพรรณนาเชิงวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ส่งผลให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้เกิดสภาพคล่อง ส่งผลให้สาวแบงก์ที่เคยทำหน้าที่ให้บริการภายในธนาคารเพื่อรับเงินออมเพียงอย่างเดียว กลับต้องทำหน้าที่หลายด้านทั้งการให้บริการในธนาคาร และทำงานนอกธนาคาร เพื่อขายประกัน ขายบัตรเครดิต วิถีชีวิตของสาวแบงก์ที่เคยถูกนิยามความหมายว่า เป็นชีวิตที่โก้หรู อยู่ในห้องแอร์ จึงต้องถูกปรับเปลี่ยนไป ต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อเอาตัวรอดในภาวะที่ต้องแข่งขัน สาวแบงก์จึงถูกนิยามความหมายใหม่ว่าเป็นพนักงานขาย การเป็นสาวพริตตี้ที่ต้องออกบุช ประชาสัมพันธ์การให้สินเชื่อเงินกู้เพื่อผ่อนบ้าน ผ่อนรถยนต์โดยใช้บริการธนาคาร

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Thesis Title</b>  | The Way of Life and Definition of the Female Bank Clerks in the Modern Economy |
| <b>Author</b>        | MissWanlada Hemmrad  |
| <b>Major Program</b> | Human and Social Development   |
| <b>Academic Year</b> | 2015   |

### ABSTRACT

A study Way of Life and Definition of the Female Bank Clerks in the Modern Economy of this article is to explore by using qualitative research methodology including observations and in-depth interviews. The interviews were conducted people, consisting of male and female bank clerks and customers of the banks in the area of Hatyai, Songkla Province. The data from the interviews was later categorized, interpreted and concluded, before being presented in the form of descriptive analysis. In the eyes of the outsiders, the study found In a modern economy, resulting in the bank to adjust policy to achieve liquidity. The Female Bank Clerks who serve the bank savings alone. He has served several terms as provided in the bank. And work outside bank To sell insurance Credit Card Female Bank Clerks life had been defined meaning. A luxury lifestyle In the air You need to be modified To fight the odds to survive in a competitive environment. Young AG, has been defined as a new salesman. The young pretty to the booth. Public lending to mortgage loans. Hire car using banking services.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจากผู้มีพระคุณหลายฝ่ายผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาโอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เก้ตถวา บุญปรากฏ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ที่ได้กรุณาถ่ายทอดความรู้แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยตลอดจนคำแนะนำแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑนา พิพัฒน์เพ็ญประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ดร.อุทิศ สังขรัตน์กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษาชี้แนะและสละเวลาตรวจสอบตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณพนักงานธนาคารที่ได้กรุณาให้ข้อมูลอันมีค่าแก่ผู้วิจัยด้วยความเต็มใจตลอดมาจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับพนักงานธนาคารที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์และเอื้อเฟื้อภาพถ่ายประกอบต่าง ๆ เป็นอย่างดีในการเก็บข้อมูลภาคสนามจนสามารถนำมาเขียนวิทยานิพนธ์ได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรฯทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือให้งานวิจัยนี้สำเร็จลงด้วยดี

คุณค่าของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแต่บิดามารดาของผู้วิจัยตลอดจนครูบาอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกคน

วัลย์ลดา เหมหมาด



## สารบัญ

|   | หน้า      |
|---|-----------|
| บทคัดย่อ.....                                       | (5)       |
| ABSTRACT.....                                       | (6)       |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                | (7)       |
| สารบัญ.....   | (8)       |
| สารบัญภาพ.....                                      | (10)      |
| รายงานผลงานที่ตีพิมพ์และการประชุมวิชาการ.....       | (11)      |
| สำเนาต้นฉบับที่ได้รับการยินยอมจากผู้พิมพ์ผลงาน..... | (12)      |
| <b>บทนำ.....</b>                                    | <b>1</b>  |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....                | 1         |
| คำถามในการวิจัย.....                                | 5         |
| วัตถุประสงค์การวิจัย.....                           | 5         |
| ขอบเขตการวิจัย.....                                 | 5         |
| ประโยชน์ที่ของการวิจัย.....                         | 6         |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                | 7         |
| <b>ทบทวนวรรณกรรม.....</b>                           | <b>8</b>  |
| แนวคิดวิถีชีวิต.....                                | 8         |
| แนวคิดอัตลักษณ์ .....                               | 11        |
| แนวคิดพื้นที่.....                                  | 18        |
| แนวคิดปฏิบัติการในชีวิตประจำวัน.....                | 23        |
| ระบบเศรษฐกิจไทยช่วงวิกฤตต้มยำกุ้ง .....             | 24        |
| บริบทธนาคารในพื้นที่ขนาดใหญ่.....                   | 30        |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                           | 40        |
| <b>วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>                      | <b>41</b> |
| ผู้ให้ข้อมูล.....                                   | 41        |
| พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย .....                       | 42        |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                    | 42        |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                            | 42        |

## สารบัญ(ต่อ)

|   | หน้า       |
|---|------------|
| การตรวจสอบข้อมูล .....  | 44         |
| การวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 44         |
| การนำเสนอวิทยานิพนธ์.....   | 45         |
| <b>ผลการวิจัย.....</b>  | <b>46</b>  |
| วิถีชีวิตและอัตลักษณ์ของสาวแบงก์ก่อนวิกฤตต้มยำกุ้ง.....           | 46         |
| ระบบเศรษฐกิจไทยและธนาคารในยุคสมัยก่อนวิกฤตต้มยำกุ้ง.....          | 46         |
| วิถีชีวิตและอัตลักษณ์ของสาวแบงก์ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ .....      | 63         |
| ชีวิตสาวแบงก์ที่ถูกนิยามความหมาย “พนักงานขาย” กับความอยู่รอด..... | 64         |
| การทำงานธนาคารกับความมั่นคงของสาวแบงก์.....                       | 68         |
| พริตตี้หรือสาวแบงก์.....  | 69         |
| สาวแบงก์บุคลิกดีบริการดี .....                                    | 78         |
| <b>สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....</b>                             | <b>81</b>  |
| สรุป.....   | 81         |
| อภิปรายผล.....  | 82         |
| ข้อเสนอแนะ.....   | 84         |
| <b>บรรณานุกรม.....</b>  | <b>86</b>  |
| <b>บุคลากร.....</b>   | <b>93</b>  |
| <b>ภาคผนวก.....</b>   | <b>96</b>  |
| <b>ประวัติผู้เขียน.....</b>                                       | <b>123</b> |

## สารบัญภาพ


| ภาพที่ | หน้า   |
|--------|--|
| 1      | แผนที่แสดงจุดของธนาคารในอำเภอหาดใหญ่..... 33                           |
| 2      | แสดงโครงสร้างพนักงานธนาคารสาขาทั่วไป..... 34                           |
| 3      | บุคคลิกย์ ..... 46   |
| 4      | การแต่งกายของพนักงานแบงก์ในอดีต ..... 58                               |
| 5      | ภาพสาวแบงก์เดินประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ธนาคาร..... 67                    |
| 6      | พนักงานชาย – หญิงของธนาคารกสิกรไทย ..... 72                            |
| 7      | พนักงานชาย – หญิงของธนาคารกรุงเทพ ..... 73                             |
| 8      | พนักงานชาย – หญิงของธนาคารกรุงไทย ..... 74                             |
| 9      | พนักงานชาย – หญิงของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ..... 75                       |
| 10     | พนักงานชาย – หญิงของธนาคารไทยพาณิชย์ ..... 76                          |
| 11     | ภาพสาวแบงก์ในงาน MONEY EXPO 2015 ณ เซ็นทรัลเฟสติวัล อ.หาดใหญ่ ..... 77 |
| 12     | ภาพสาวแบงก์ในพื้นที่อำเภอเมืองหาดใหญ่ ..... 79                         |

## รายงานผลงานการนำเสนอและตีพิมพ์

1. Wanlada Hemmard and Kettawa Boonprakarn. (2015). Images and Definitions of Female Bank Clerks in Hatyai, Songkhla Province. In *7<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences. 6 June 2015 BP SAMILA BEACH HOTEL AND RESORT, Songkhla, Thailand*”, (p.32) Songkhla: Prince of Songkhla University.
2. วัลย์ลดา เหมหมาด และเก็ตถวา บุญปราการ. (2559). การประกอบสร้างตัวตนของพนักงานธนาคารพื้นที่เมืองหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. *วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต* (อยู่ระหว่างดำเนินการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ)

## สำเนาต้นฉบับที่ได้รับการยินยอมจากผู้พิมพ์ผลงาน

1. การประชุมวิชาการ 7<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences. 6 June 2015 BP SAMILA BEACH HOTEL AND RESORT, Songkhla, Thailand”



ที่ ศธ 0521.1.11/จุฯ

คณะศิลปศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา  
90112

6 กุมภาพันธ์ 2558

เรื่อง แจ้งตอบรับการนำเสนองาน  
เรียน คุณวัลย์ธิดา เหมหมาด


ตามที่ท่านส่งบทความเรื่อง ภาพลักษณ์และการนิยามความหมายของสาวแบงค์ (N28) เพื่อนำเสนอในการประชุมวิชาการ The 7<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences “ASEAN 2015: Challenges and Opportunities” ระหว่างวันที่ 5 - 6 มิถุนายน 2558 ณ โรงแรม บีพี สมิทลา บีชโฮเต็ล แอนด์ รีสอร์ท นั้น

กองบรรณาธิการการจัดประชุมได้พิจารณาแล้ว ขอแจ้งผลการประเมินคุณภาพบทความพร้อมขอให้ท่านดำเนินการดังนี้

1. ตอบรับให้นำเสนองาน
2. ปรับแก้ไขบทความตามข้อเสนอแนะของกองบรรณาธิการ รายละเอียดตั้ง file ที่แนบมานี้ (ระบุการแก้ไขเป็นตัวอักษรสีแดง) และปรับรูปแบบบทความตามรูปแบบของการประชุม โดยส่งบทความที่แก้ไขไปยัง libarts.conference@gmail.com ภายในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2558 (กรณีต้องการนำเสนองานด้วยภาษาไทยต้องแปลบทความเป็นภาษาอังกฤษด้วย)
3. ระบุภาษาที่ใช้ในการนำเสนอ ภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ บริเวณมุมขวาด้านบนของบทความ
4. ส่ง Full paper ภายในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2558
5. ชำระค่าลงทะเบียนและส่งสำเนาหลักฐานการโอนเงินภายในวันที่ 9 เมษายน 2558

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

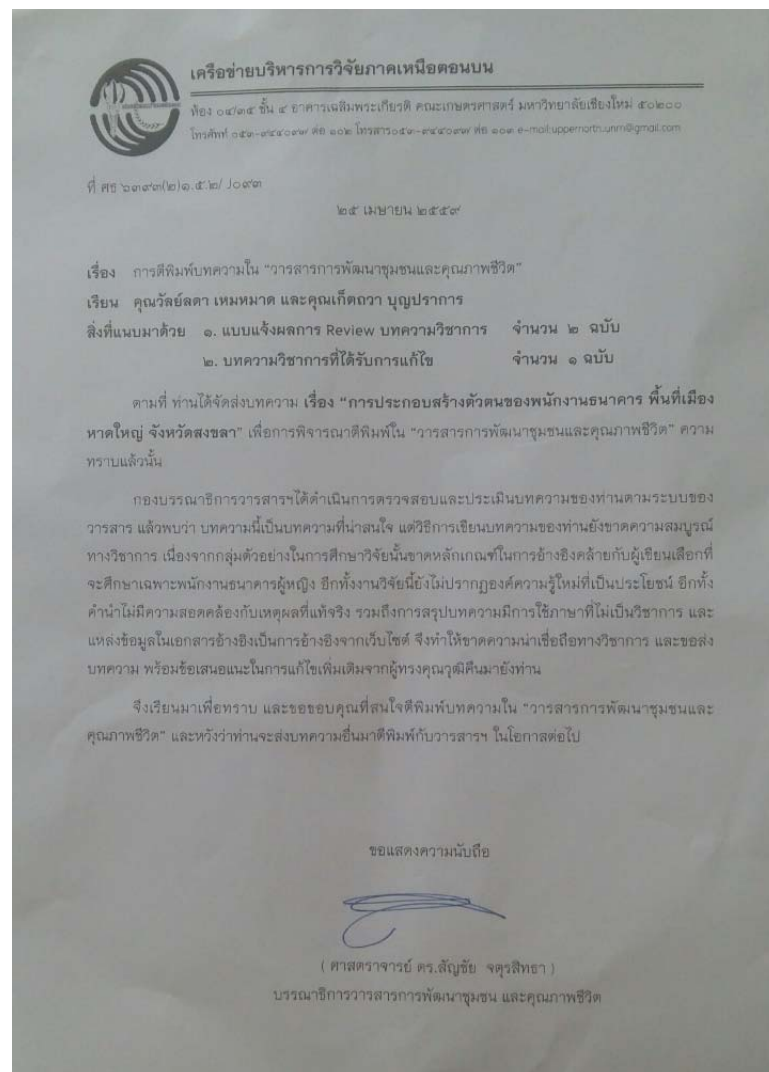
ขอแสดงความนับถือ

  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาลี สบายยิ่ง)  
 รองคณบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติราชการแทน  
 คณบดีคณะศิลปศาสตร์

งานวิจัย โทรศัพท์/โทรสาร 0 7428 6675  
E-mail: libarts.conference@gmail.com

## สำเนาต้นฉบับที่ได้รับการยินยอมจากผู้พิมพ์ผลงาน

2. วัลย์ลดา เหมหมาด และเก็ตถวา บุญปรကာ. (2559). การประกอบสร้างตัวตนของพนักงานธนาคารพื้นที่เมืองหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วารสารการพัฒนารชุมชนและคุณภาพชีวิต(อยู่ระหว่างดำเนินการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ)



## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์เศรษฐกิจปัจจุบันที่มีความผันผวนและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา อันเนื่องมาจากการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและความทันสมัยในทุกแง่มุม ดังนั้นประชาชนและองค์กรต่างๆ แทบทุกแห่งต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนี้เพื่อความอยู่รอดและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ โดยเฉพาะธนาคารมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งหากกลยุทธ์หรือเทคนิคที่จะทำให้ผลประกอบการขององค์กรสามารถดำเนินการต่อไป ผลประกอบการดีขึ้น และสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ที่เป็นคู่แข่งด้วยกันได้ ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยพัฒนาประเทศด้วยการเป็นแหล่งรองรับเงินออมและการเป็นแหล่งปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจหรือการรับฝากหรือการให้กู้ยืม เพราะฉะนั้นธนาคารต่างๆ จึงมุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการรับประกันคุณภาพการให้บริการ รวมถึงการหาแนวทางในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด เพื่อให้ลูกค้าเป็นลูกค้าประจำและอยู่เคียงคู่กับธนาคารตลอดไป อาทิ การแข่งขันกันปรับดอกเบี้ยทั้งเงินฝากและเงินกู้เพื่อดึงดูดลูกค้า ปรับกลยุทธ์ในการให้บริการลูกค้า อันได้แก่ ด้านการเปิดสาขาใหม่อย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงสถานที่ ให้มีความพร้อมและเข้ากับความต้องการทันสมัยในปัจจุบัน Re-branding การทำ Rebranding จะเป็นการเปลี่ยนจุดยืนของแบรนด์ไปจากเดิม เพื่อให้สอดคล้องกับภาพรวมทั้งหมดภายในองค์กร ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ เช่น การกระจายตู้ ATM ไปยังแหล่งชุมชน ห้างสรรพสินค้า ปั้มน้ำมัน เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้ทันที ไม่จำเป็นต้องให้ลูกค้ามาใช้บริการที่ธนาคารหรือการออกบัตรเครดิตในรูปแบบต่างๆ เพื่อความสะดวกในการใช้จ่ายของลูกค้า ตลอดจนการให้บริการผ่านระบบ Internet 24 ชั่วโมง บนโทรศัพท์มือถือ เพื่อเน้นย้ำความสะดวกสบายทุกที่ ทุกเวลาที่ต้องการ เป็นต้น หรือแม้แต่การให้การต้อนรับ การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ข้อมูล การให้คำปรึกษาและการแก้ไขปัญหา ซึ่งนับวันยิ่งมีความสำคัญมากขึ้น (กัลยารัตน์ มีลาภ, 2553)

ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาธนาคารเกิดขึ้นจำนวนมาก ในการก่อตั้งธนาคารขึ้นแต่ละช่วงนั้นเกิดจากบริบทของสังคมไทยในสมัยนั้นให้ความสำคัญกับเศรษฐกิจที่หล่อหลอมสังคมอยู่ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ช่วงดังนี้คือ ช่วงแรก ปี พ.ศ.2449-2496 ในช่วงสมัยนั้นสังคมไทยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการออม การเกษตร ส่งเสริมให้ประชาชนทำการค้า และส่งเสริมให้ประชาชนมีบ้านและที่ดินเพื่ออยู่อาศัยจึงได้มีการก่อตั้งธนาคารต่าง ๆ ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2449 ธนาคารออมสินซึ่งจะเน้นการออมก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2456 ธนาคารนครหลวงไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2484 ธนาคารมณฑล จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2485ธนาคาร

แห่งประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2485 ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2486 ปัจจุบันคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารกรุงเทพฯพาณิชย์การ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2487 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2487 ธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2488 และธนาคารกสิกรไทย จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2488 ธนาคารแหลมทอง จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2491 ธนาคารสหธนาคาร จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2492 ธนาคารไทยท努 จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2492 ธนาคารเกษตร จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2492 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2496

ช่วงที่ 2 พ.ศ. 2499 – 2535 เป็นช่วงที่สังคมไทยให้ความสำคัญกับประชาชนที่ทำหน้าที่ปกป้องประเทศชาติ นั่นคือทหาร และให้ความสำคัญกับข้าราชการครู ข้าราชการพลเรือน จึงทำให้มีการก่อตั้งธนาคารต่าง ๆ ขึ้น ได้แก่ ธนาคารทหารไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2499 ซึ่งกองทัพไทยเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ธนาคารไทยพัฒนา ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2503ธนาคารกรุงไทยก่อก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2509ธนาคารเอเชีย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2519 ธนาคารมหานคร ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2520 ธนาคารสยาม ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2527

ช่วงที่ 3 ปี พ.ศ. 2536–2553 เป็นช่วงที่สังคมไทยให้ความสำคัญกับธุรกิจและการลงทุน การนำเข้า ส่งออกสินค้า จึงได้มีการก่อตั้งธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2536ธนาคารไทยธนาคาร ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2541ธนาคารโอปัสรัตนสิน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2542ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2542ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2545ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2545และได้มีการนำการบริหารของต่างประเทศเข้ามาได้หลาย ซึ่งธนาคารเหล่านี้ล้วนเป็นบริษัทมหาชน ได้แก่ ธนาคารธนาชาติ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2545ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2547ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2548ธนาคารยูโอบี ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2548ธนาคารทีเอสโก้ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2548 ธนาคารเกียรตินาคิน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2548ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2552ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2553 ทั้งภาครัฐและเอกชน ธุรกิจธนาคารได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว จำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้นทำให้การแข่งขันธุรกิจธนาคารทวีความรุนแรงมากขึ้นโดยเฉพาะการแข่งขันด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยการการแข่งขันขายผลิตภัณฑ์ต่างๆการแข่งขันการบริการซึ่งการกระทำหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพได้ดี ต้องอาศัยวิธีการทำงานที่ถูกต้องและมีความรอบรู้ในระบบงานต่างๆเป็นอย่างดีงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานนั้นมีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจ



การก่อตั้งธนาคารเป็นจำนวนมากอย่างต่อเนื่องในหลายปีที่ผ่านมา ทั้งธนาคารของรัฐบาลและเอกชน เนื่องจากธนาคารนั้นมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและความมั่นคงของประเทศชาติเป็นอย่างยิ่ง และการที่ธนาคารจะประสบความสำเร็จ ซึ่งเห็นได้จากผลประกอบการในแต่ละปีของธนาคาร มีความมั่นคง และเป็นที่ยอมรับในสังคมได้นั้น พนักงานธนาคาร คือ พลังขับเคลื่อนที่สำคัญที่สุด พนักงานที่มีประสิทธิภาพและมีจรรยาบรรณในวิชาชีพเป็นส่วนสำคัญมากต่อความสำเร็จขององค์กร การประพฤติปฏิบัติตามแนวทางของคุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด สามารถนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร ก่อให้เกิดความมั่นคงและความสำเร็จ ทั้งธนาคารและพนักงานตลอดจนเกิดภาพลักษณ์ทางสังคมที่ดี (อาภารัตน์ นวมะรัตน์, 2551)

ในปี 2540 เกิดวิกฤตต้มยำกุ้งจนทำให้ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งมีปัญหาเรื่องการหมุนเวียนเงินทุน จนทำให้บางธนาคารปิดตัวลง หรือมีการควบรวมกัน เพื่อรวมลงทุนเปิดธนาคารใหม่ขึ้นมา บางธนาคารได้พยายามแก้ปัญหาโดยการปรับนโยบายใหม่เพื่อสู้วิกฤต จนกระทั่งในปี 2549 ธนาคารพาณิชย์หลายแห่งค่อย ๆ ฟื้นตัวขึ้น จนสามารถเข้าสู่ธุรกิจได้อีกครั้ง จนกลับมาเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีผลดำเนินงานที่โดดเด่นที่สุดของไทยในปัจจุบัน เรื่องดังกล่าวสะท้อนได้จากผลกำไรสุทธิที่เพิ่มขึ้นทำลายสถิติอย่างต่อเนื่องทุกปี โดยในปี 2553 ระบบธนาคารพาณิชย์มีผลกำไรสุทธิรวมกันกว่า 1.23 แสนล้านบาท ก่อนจะเพิ่มขึ้นเป็น 1.44 แสนล้านบาทในปี 2554 และล่าสุดได้เพิ่มขึ้นเป็น 1.73 แสนล้านบาทในปี 2555 ดัชนีชี้วัดอีกตัวหนึ่งที่สะท้อนถึงการเติบโตของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้ดีคือ อัตราการจ้างงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องนับจากปี 2549 โดยปัจจุบันกลุ่มธนาคารขนาดใหญ่มีการเปิดรับสมัครพนักงานใหม่ปีละไม่ต่ำกว่า 2 - 3 พันคนและยังมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง อาชีพพนักงานธนาคาร เป็นตำแหน่งที่มีการเปิดรับคนกันมากพอสมควร เพื่อรองรับสาขาที่เปิดใหม่ และการขยายกรอบการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับธุรกิจในปัจจุบัน ทำให้ระยะหลัง พนักงานธนาคารหลายคนก็เริ่มเห็นความเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างจากอดีตอย่างสิ้นเชิง เพราะปัจจุบัน อาชีพนี้ ต้องมีการฟ่วง “ขายประกัน” ให้กับลูกค้าเพื่อทำยอด กลายเป็นปัญหา ที่ฝ่ายหนึ่งก็เกิดภาวะกดดันขณะเดียวกันลูกค้าก็อึดอัดพอดู แน่แน่นอนว่าสำหรับลูกค้าธนาคารแทบทุกคน เคยผ่านด้านการชักจูงใจให้ประกันชีวิตฟ่วงไปกับการเปิดบัญชี หรือการทำบัตรเครดิต เดบิต เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ผลิตภัณฑ์หลักของธนาคาร คือ ประกันชีวิต เป็นช่องทางที่สามารถผลิตเบี้ยประกันภัยให้บริษัทและสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้ธนาคารได้เป็นกอบเป็นกำ แต่ละธนาคารก็จะนำเสนอสินค้าและบริการในหลากหลายรูปแบบ กลายเป็นนโยบายหลักความกดดันจากพนักงาน ได้สร้างความอึดอัดแก่ลูกค้าธนาคาร ต่างฝ่ายต่างแบกรับความรู้สึกไม่ต่างกัน บางรายไปธนาคาร ก็ไม่กล้าสบตาพนักงาน เพราะรู้ว่า บทสนทนาเริ่มต้นจะเป็นการเปิดการเสนอขายอย่างชัดเจน จะเปิดบัญชีอย่างเดียวก็มีปัญหาได้ บัตรเอทีเอ็มล่าช้า แต่หากฟ่วงทำประกันชีวิตขึ้นมา การดำเนินงานจะรวดเร็วขึ้นมาทันทีนอกจากนี้

ยังมีสารพัดวิธีที่พนักงานจะเข้าถึงลูกค้า ทั้งติดต่อญาติ พี่น้อง เพื่อนสนิท คนรู้จัก รวมไปถึงลิสต์เบอร์โทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อเสนอขายประกันจะต่อสาย 50 สาย หรือ 100 สาย หากมี 10 รายยอมทำประกัน ก็ถือว่าเป็นช่องทางที่ประสบผลสำเร็จ แต่ก็สร้างปัญหาสำหรับลูกค้าที่ไม่สนใจ และจะกลายเป็นความรำคาญไปเสีย บางทีพนักงานธนาคารเองก็เปิดอก พูดคุยกันตรงๆ ถึงภาระหน้าที่ที่ตนเองแบกรับ ยิ่งช่วงสิ้นเดือนต้องทำยอดขายให้ได้ตามเป้า บางรายเอ่ยขอกันตรงๆ “พี่ช่วยหน่อยเหอะ” วันหยุดก็ต้องไปตามหาลูกค้า หรือเตือนร่อนญาติพี่น้องที่ต้องช่วยซื้อทั้งที่มีกรรมกรรมหลายที่อยู่แล้ว เห็นแบบนี้แล้วพนักงานธนาคาร ไม่ได้นั่งสวยหรืออยู่ในห้องแอร์สบายๆ แต่ภายในจิตใจแฝงไปด้วยความเครียด ไม่รู้วันไหนจะตกงาน หากมีคู่แข่งอื่นก็คงไม่เลือกอยู่กับภาวะเช่นนี้ นี่คือระบบสังคมระบบทุนนิยมที่มีทั้งข้อดี ที่ทำให้เกิดการพัฒนา การแข่งขัน แต่ในทางกลับกัน ก็บ่อนทำลายสุขภาพจิตของคนทำงานได้เหมือนกัน สิ่งเดียวก็คือ ดิ้นรนต่อไป เพื่อการอยู่รอด หากจะให้ยกเลิกระบบการขายประกัน ก็เป็นเรื่องที่ยาก เพราะเป็นนโยบายของผู้บริหารระดับสูง ที่ต้องแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ แล้วยังได้เงินก้อนโต ค่าคอมมิชชั่นมากมายมหาศาล และที่ผ่านมา มีการร้องเรียนปัญหาเรื่องการขายประกันจากทางธนาคารอยู่เรื่อยๆ แต่กลับไม่มีมาตรการใดๆ ในการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ เพราะรู้ดีว่านี่คือชุมทรัพย์ช่องทางทำเงิน เป็นอาชีพ และหน้าที่ อย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม การเสนอขายประกันจากพนักงานธนาคาร ก็ไม่ใช่การบังคับ หากต้องการทำธุรกรรมทางการเงิน ผาก ถอน โอน ก็สามารถพูดปฏิเสธไปให้ชัดเจน แต่หากสนใจประกันขึ้นมา ก็ต้องพิจารณาให้รอบคอบว่า มีความจำเป็นในการทำประกันมากน้อยเพียงใด และดูว่า วงเงินที่จะสามารถซื้อประกันได้ น้อยเกินที่จะสามารถจ่ายได้หรือไม่ และสิ่งที่จ่ายไปนั้นคุ้มค่า ให้ผลตอบแทนอย่างไร (เอ็มไทยนิวส์,2557)

การทำงานของสาวแบงก์ที่กล่าวไว้ข้างต้นจะเห็นได้ว่า สาวแบงก์ไม่เพียงแต่การบริการหน้าเคาน์เตอร์และยังมีเป้าหมายยอดขายในการทำงาน ซึ่งเป็นการกดดันสาวแบงก์ในการทำงานอีกอย่างหนึ่ง การทำความเข้าใจถึงวิถีชีวิต และตัวตนของสาวแบงก์ในภาวะระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ที่เข้ามากระทบสังคมไทย ทำให้สาวแบงก์ต้องต่อสู้ดิ้นรนเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตในฐานะสาวแบงก์ได้ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในสังคมไทยในช่วงหลังวิกฤติต้มยำกุ้ง ซึ่งบทบาทหน้าที่ของสาวแบงก์ที่มีเพิ่มมากขึ้น นอกจากทำงานนั่งอยู่ในธนาคารให้ประชาชนเดินเข้ามารับฝากเงินออมแล้ว ปัจจุบันสาวแบงก์ต้องต่อสู้ดิ้นรนออกไปทำงานข้างนอกธนาคาร เพื่อขายประกัน ขายบัตรเครดิต ซึ่งเปรียบเสมือนแรงจูงใจที่ส่งผลให้ประชาชนใช้เงินฟุ่มเฟือยมากเกินไป แทนที่จะส่งเสริมให้ประชาชนหันมาออมเงิน

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเกิดคำถามว่า สาวแบงก์มีวิถีชีวิตอย่างไร และสาวแบงก์ถูกนิยามความหมายในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่อย่างไร โดยผู้วิจัยสนใจศึกษาทัศนคติการมองของประชาชนที่มีต่อสาวแบงก์และศึกษาเรื่องราวการดำเนินชีวิตของสาวแบงก์ ซึ่งจะชี้ให้เห็นมุมมองอีกมิติหนึ่งที่มองตัวตนของสาวแบงก์จากความรู้สึก ความนึกคิด และความสามารถในการทำงาน และศึกษาทำความเข้าใจในตัวตนสาวแบงก์ที่แสดงออกมาเพื่อเปิดมุมมองใหม่ให้กับสังคมได้

เรียนรู้และเข้าใจถึงการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม โดยเล่าผ่าน สาวแบงก์ที่มีประสบการณ์การทำงานในธนาคาร เพื่อให้เห็นถึงกระแสของเศรษฐกิจไทยที่เชื่อมโยงกับธนาคาร ซึ่งส่งผลให้สาวแบงก์ต้องมียุทธศาสตร์ชีวิตและวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป

### คำถามในการวิจัย

1. สาวแบงก์มีวิถีชีวิตอย่างไรในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่
2. สาวแบงก์ถูกนิยามความหมายอย่างไรในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิถีชีวิตของสาวแบงก์ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่
2. เพื่อศึกษาการนิยามความหมายของสาวแบงก์ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่

### ขอบเขตของการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเน้นการศึกษาวิถีชีวิตของสาวแบงก์จากมุมมองของประชาชนที่ใช้บริการธนาคาร และการนิยามความหมายของสาวแบงก์ ในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ เป็นการศึกษาถึงการให้ความหมายตัวตนของสาวแบงก์จากตัวสาวแบงก์เอง และจากการที่ผู้คนที่อยู่รอบข้างของสาวแบงก์ให้ความหมาย ผ่านการปฏิสัมพันธ์ทั้งจากเพื่อนร่วมงานและประชาชนที่สาวแบงก์ปฏิสัมพันธ์ด้วย ภายใต้การปฏิบัติงานภายในธนาคารและภายนอกธนาคารตลอดจนศึกษาวิธีการต่อรองของสาวแบงก์กับระดับหัวหน้า ผู้จัดการ ภายในธนาคารและบุคคลภายนอกอีกด้วย

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

การเลือกพื้นที่ในวิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เนื่องด้วยอำเภอหาดใหญ่เป็นย่านเศรษฐกิจการค้าอันดับต้นของประเทศ แหล่งข่าวจากสำนักงานที่ดิน หาดใหญ่ ระบุว่า ราคาที่ดิน "หาดใหญ่" มีแนวโน้มขยับสูงขึ้น เพราะเป็นทำเลยุทธศาสตร์หรือศูนย์กลาง ของภาคใต้ ยิ่งการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน กระตุ้นการค้าการลงทุน การท่องเที่ยว โดยตลอดเส้นทางด่านพรมแดนไทย-มาเลเซีย จาก อ.สะเดา-หาดใหญ่ ระยะทาง 50 กิโลเมตร เป็น "ทำเลทอง" ของกลุ่มอสังหาริมทรัพย์

ราคาที่ดินเขตเมืองตั้งแต่ถนนกาญจนาภิเษก -สวนสาธารณะเทศบาลนครหาดใหญ่ จากราคาไร่ละ 4 ล้านบาทขยับเป็น 7-8 ล้านบาท โชนบ้านพรุจาก 3 ล้านบาท เพิ่มเป็น 9 ล้านบาท ทุ่งลุง จากไร่ละ 1 ล้านขยับเป็น 4.5 ล้านบาทอำเภอหาดใหญ่ยังมีธนาคารเปิดบริการจำนวนมากตามสถานที่ต่างๆ และในห้างสรรพสินค้าทั่วไปภายในหาดใหญ่ พื้นที่ดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสามารถศึกษาจากประชาชน ผู้ใช้บริการที่มีความหลากหลายในอาชีพ ซึ่งอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันต่อภาพลักษณ์ของสาวแบงก์ และการศึกษาอัตลักษณ์ของสาวแบงก์จากสาวแบงก์ในหลายธนาคารที่เปิดให้บริการในอำเภอหาดใหญ่ ซึ่งนับว่าเป็นพื้นที่ที่มีความเคลื่อนไหวทางด้านเศรษฐกิจอยู่ตลอดเวลา และผลจากการเคลื่อนไหวภายในสังคมเมืองหาดใหญ่ก็ย่อมส่งผลโดยตรงต่อการสร้างอัตลักษณ์ของสาวแบงก์เช่นกัน

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาถึงวิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ภายใต้ระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ ช่วงปี พ.ศ.2393 - พ.ศ.2558 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ผู้วิจัยศึกษาเริ่มตั้งแต่การที่ผู้วิจัยมีความคิดที่จะศึกษาอัตลักษณ์และตัวตนของสาวแบงก์ในปี พ.ศ. 2557 - 2558

### ประโยชน์ของการวิจัย

1. เข้าใจถึงความเป็นตัวตนและการใช้ชีวิตของสาวแบงก์ ภายใต้บริบทการทำงานภายในธนาคารและการแสดงตัวตนภายนอก ที่เต็มไปด้วยกลุ่มอาชีพหลากหลายในปัจจุบัน เพื่อเป็นการรับรู้ถึงการมีอยู่ของสาวแบงก์
2. ตระหนักถึงความรู้ ความสามารถของสาวแบงก์ผ่านการถ่ายทอดเรื่องราวจากการต่อรองตัวตน สร้างมุมมองใหม่ต่อสาวแบงก์ ผ่านความพยายามในการแสดงออกซึ่งความรู้และความสามารถที่มีในตัวบุคคลมากกว่าการประเมินค่าจากภาพลักษณ์ที่มองเห็นในครั้งแรก
3. สะท้อนให้เห็นปัญหาในบริบทสังคมการทำงานของสาวแบงก์ และนำผลการศึกษาที่ได้นำไปสู่การยอมรับในตัวบุคคลซึ่งกันและกันเอง ทั้งสาวแบงก์และบุคคลภายนอก เพื่อเป็นการนำไปสู่การปฏิบัติต่อกันและการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคม
4. ใช้เป็นข้อมูลให้กับธนาคารของรัฐและเอกชนนำไปบริหารจัดการ การกำหนดตำแหน่ง ภาระงานของพนักงานแบงก์ในองค์กร
5. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการแก้ปัญหา สร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงานแบงก์ในองค์กร
6. ธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากภาคศึกษาไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับนโยบาย กลยุทธ์ของแต่ละธนาคารได้

## นิยามศัพท์เฉพาะ

สาวแบงก์ หมายถึง พนักงานธนาคารทั้งชายและหญิงซึ่งทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าในด้านต่างๆ เช่น บริการด้านเงินฝาก สินเชื่อ เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน โดยให้คำปรึกษาทั้งในด้าน การออมเงิน การลงทุน การขอสินเชื่อ เป็นต้น ให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า และต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์ของทางธนาคารเพื่อให้เป็นไปตามเป้าที่ได้รับมอบหมายไว้ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน รวมถึงธนาคารแห่งประเทศไทย

การนิยามความหมายของสาวแบงก์หมายถึง การนิยามตนเองของสาวแบงก์กับการ ต่อรองกับหัวหน้างาน ผู้จัดการ รวมถึงการนิยามสาวแบงก์โดยกลุ่มบุคคลภายนอกอีกด้วย

วิถีชีวิต หมายถึง การใช้ชีวิตประจำวันของสาวแบงก์ที่จะต้องปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ภายใต้ระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่

ระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ หมายถึง ระบบเศรษฐกิจในช่วง พ.ศ. 2540 จนถึง พ.ศ. 2558 ที่ทำธนาคารต้องปรับเปลี่ยนนโยบายและขอบเขตการบริหาร ส่งผลให้สาวแบงก์มีวิถีชีวิต และอัตลักษณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

## ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาเรื่อง “วิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่” ผู้วิจัยจะอาศัยแนวคิดหลัก 4 แนวคิดคือ แนวคิดเกี่ยวกับวิถีชีวิต แนวคิดอัตลักษณ์แนวคิดพื้นที่ และแนวคิดปฏิบัติการในชีวิตประจำวัน มาวิเคราะห์ปรากฏการณ์ในสนาม นอกจากนั้นผู้วิจัยยังให้ความสำคัญถึงการศึกษาด้านบริบทเกี่ยวกับเศรษฐกิจไทย บริบทธนาคารในพื้นที่ขนาดใหญ่ และบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคาร เพื่อให้เห็นวิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### แนวคิดเกี่ยวกับวิถีชีวิต

คำว่า “วิถีชีวิต” ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539) ได้ให้ความหมายของคำว่า วิถีชีวิต หมายถึง ความเป็นไปในการดำรงชีวิต ส่วนประเสริฐ วิทยารัฐ (2522 อ้างถึงใน สุมาลี หวังพุด, 2546) ได้กล่าวสรุปความหมายของคำว่า วิถีชีวิต หมายถึง การอยู่อาศัยของกลุ่มคน ได้ประกอบอาชีพทำมาหากินตามสภาพแวดล้อม ผูกพันกันและมีกฎระเบียบที่ตกลงมาควบคุม และได้กล่าวสรุปไว้ว่า การศึกษาวิถีชีวิตชุมชนท้องถิ่นในสถานะต่างๆ สามารถศึกษาจากด้านการตั้งถิ่นฐาน ด้านเศรษฐกิจและสังคมวัฒนธรรมของชุมชนนั้นๆ

วิถีชีวิต หมายถึง การกระทำตามวิธีการและแนวทางอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้มีความสุขและประสบความสำเร็จในชีวิต โดยกระทำอย่างต่อเนื่องจนติดเป็นนิสัย กระทั่งการกระทำนั้นได้กลายมาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิต (ความสัมพันธ์ของมนุษย์กับวิถีชีวิต, 2552) ซึ่งก็คือความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของผู้คนในแต่ละสังคม บนพื้นฐานวัฒนธรรมของสังคมนั้น ๆ (แนวทางการพัฒนาบวรวิถีชีวิตไทย, 2552) และสอดคล้องกับแนวคิดของนันทพร ศรีสุทธะ (2544) ได้สรุปความหมายของคำว่า วิถีชีวิต หมายถึง การแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นประจำวันอย่างสม่ำเสมอ เป็นนิสัย ซึ่งจะสะท้อนทัศนคติ และวัฒนธรรมของบุคคล เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลในเรื่องที่อยู่อาศัยลักษณะครอบครัว ขนบธรรมเนียมประเพณี การดูแลสุขภาพ พฤติกรรมสุขภาพของบุคคลนั้น จะได้รับอิทธิพลมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม เช่น สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความแตกต่างของรายได้ การศึกษา อาชีพ ความเชื่อของบุคคล จะเป็นตัวกำหนดทำให้เกิดความแตกต่างของกิจกรรมในชีวิตประจำวัน

วิถีชีวิตของบุคคลเป็นมุมมองมิติกว้าง ซึ่งเกี่ยวข้องกับประสบการณ์การเรียนรู้ทางสังคม (Socialization) ในชีวิตของมนุษย์ที่เรียงลำดับตั้งแต่สิ่งที่จำเป็นสำหรับชีวิตตั้งแต่เกิดจนกระทั่ง

ตาย และมีความสัมพันธ์กับบริบททางกายภาพ สังคม วัฒนธรรมและปรัชญาในการดำเนินชีวิต (ขนิษฐา นาคะ, 2542, น7) วิถีชีวิตเกิดจากการที่สังคมมีกรอบแนวความคิดทำให้บุคคลในสังคมมีพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างเด่นชัดและแตกต่างกันไป

ปัจจัยสำคัญที่พบว่า มีความสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของบุคคล (Green & Kreuter, 1999, pp.35-41) ประการแรกคือปัจจัยนำ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ (Knowledge) เจตคติ (Attitudes) ความเชื่อ (Beliefs) ค่านิยม (Values) การรับรู้ (Perceptions) ส่วนปัจจัยต่อมา คือ ปัจจัยสนับสนุน (Reinforcing factors) ปัจจัยด้านนี้ จะเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกในครอบครัว บุคคลรอบข้างในสังคม เพื่อนบ้าน กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กล่าวได้ว่าปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยด้านการสนับสนุนเชิงสังคม (Social Support) ส่วนปัจจัยประการสุดท้าย คือ ปัจจัยเอื้อ (Enabling Factors) ปัจจัยด้านนี้จะ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ ข้อบังคับของสังคม ประเพณี วัฒนธรรม ทักษะ ความชำนาญ รวมถึงความพึงพอใจในชีวิต

สามารถสรุปได้ว่า วิถีชีวิต หมายถึง แนวทางการดำเนินชีวิตของผู้คนในชุมชน ท้องถิ่นนั้น ๆ โดยการสะท้อนพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงถึงทัศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลธรรมและคุณธรรม จนกลายเป็นแบบแผน กฎเกณฑ์ที่สามารถร่วมกันปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ส่วนธรรมชาติของนักวิชาการเกี่ยวกับวิถีชีวิตของมนุษย์ เช่น บุญสนอง บุญโยธาน (2515) ได้กล่าวถึงวิถีชีวิตของมนุษย์ไว้ว่า ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์นั้นย่อมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคตามสมัย อันเนื่องมาจากวัฒนธรรมในระดับสากล และวัฒนธรรมย่อยในระดับท้องถิ่น การเรียนรู้และการปรับตัวให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมใหม่ ๆ จึงเป็นไปเพื่อการอยู่รอดในสังคม วิถีชีวิตอยู่ควบคู่กับวัฒนธรรม คือ วิถีชีวิตเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปต่าง ๆ ในสังคมมนุษย์ ซึ่งได้มีข้อสมมติที่แตกต่างกันไปทำให้การเปลี่ยนแปลงมีความหมายแตกต่างกันไปด้วย เช่น การเปลี่ยนแปลงในเรื่องธรรมชาติ มีการเกิด แก่ เจ็บตาย เป็นเรื่องธรรมดา การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้มนุษย์มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เป็นต้น ส่วนเมธอมาร์ช ราชภัณฑารักษ์ (2544 อ้างถึงใน พวงเพชร สุรัตน์วิกุล, 2544) ได้แสดงแนวคิดเกี่ยวกับวิถีชีวิต (Way of life) ไว้ว่า วิถีชีวิตของมนุษย์ในสังคมถูกกำหนดโดยวัฒนธรรมของมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนตายตั้งแต่ตื่นนอนจนเข้านอน พฤติกรรมต่าง ๆ ที่มนุษย์ทำไม่ว่าจะเป็นการแปร่งฟัน สวมใส่เสื้อผ้าเครื่องประดับตลอดจนการเล่นกีฬา ดูโทรทัศน์ ล้วนแล้วแต่เป็นเรื่องของวัฒนธรรมทั้งสิ้น วัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดรูปแบบของครอบครัว เศรษฐกิจ การปกครอง การศึกษา ศาสนา เป็นต้น วัฒนธรรมจะกำหนดว่า สิ่งใดดี สิ่งใดไม่ดี สิ่งใดถูก สิ่งใดผิด รวมทั้งเป้าหมายในชีวิตว่าควรเป็นอย่างไร ฉะนั้น กิจกรรมทุกอย่างของมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นการกิน การดื่ม การพูด การอ่าน การเขียน การคิด การทำงาน การเล่น การติดต่อสัมพันธ์ ล้วนแล้วแต่เป็นเรื่องของวัฒนธรรมทั้งสิ้น วัฒนธรรมจึงเป็นวิถีชีวิตของมนุษย์ในสังคม

อย่างไรก็ตามวิถีชีวิตของคนถูกกำหนดให้แตกต่างกันด้วยวัฒนธรรมของสังคมนั้น ๆ เช่นชาวเขาก็แตกต่างจากชาวเมือง คนไทยอิสลามก็แตกต่างจากคนไทยพุทธ ดังนั้นวิถีชีวิตของชาวไทยหรือต่างชาตีก็นั้น จะมีวิถีชีวิตที่เป็นลักษณะของตนเอง จึงไม่ถือว่าวัฒนธรรมของใครสูงหรือต่ำ ถ้าหลัง ป่าเถื่อน กว่าอีกวัฒนธรรมหนึ่ง (สุพัตรา สุภาพ, 2541) และวิถีชีวิตของคนในสังคมนั้นย่อมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย และขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของแต่ละสังคม จำเป็นที่ต้องเรียนรู้ปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อการอยู่รอด แต่สิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตคือ คติธรรมเกี่ยวกับการดำเนินชีวิต วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี รวมทั้งปัจจัยสี่ จึงทำให้มนุษย์จำเป็นต้องการแลกเปลี่ยนการผลิตซึ่งกันและกันในชุมชน (สุขศิริ บุญเรือง, 2546) ดังนั้นแล้ววิถีชีวิตจึงเป็นการสรุปความคิดและแนวการปฏิบัติตนของชุมชนนั้น ๆ ซึ่งโดยทั่วไปแต่ละชุมชนจะมีวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละชุมชน นั้น ๆ ที่มีคุณค่า เกิดจากการรวบรวมจากประวัติศาสตร์ ให้ความสำคัญแก่ความเป็นคน และหล่อหลอมกลมกลืนกันในชุมชน ซึ่งก่อให้เกิดแรงผลักดันในการพัฒนาชุมชนที่สำคัญ ซึ่งหากต้องการเข้าใจชุมชนจะต้องศึกษาประวัติศาสตร์ความเป็นมาและวิถีชีวิตของชุมชนนั้น ๆ (ฉัตรทิพย์ นาถสุภา, 2540)

กรณีศึกษาจากงานวิจัยวิถีชีวิตของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นบทความวิจัยเรื่อง วิถีชีวิตชุมชนวัดพระชะเอือธรรม เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ได้เผยแพร่บทความในการประชุมวิชาการวิจัยรำไพพรรณี ระดับบัณฑิตศึกษา “วิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น” โดยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ร่วมกับ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ. 2553 วันที่ 14-15 มิถุนายน 2553 พบผลการวิจัยดังนี้ 13 เล่าอดีต(ในภาพรวม) ในอดีตชุมชนวัดพระชะเอือธรรม เป็นที่ราบลุ่มและเป็นทุ่งหญ้า มีลำคลอง 1 ลำคลองเรียกว่า “คลองบางกระปือ” และมีหมู่บ้านเล็ก ๆ อีก 1 หมู่บ้าน มีอาชีพทำการเกษตร เช่น ทำนา ทำสวนผลไม้ เช่น ทุเรียน มะพร้าว และเลี้ยงสัตว์ ได้แก่ วัว และกระปือ สัตว์เลี้ยงประเภทวัวและกระปือมีพันธุ์ดีและแข็งแรง มีชื่อเสียงมาก จึงได้ชื่อว่า “หมู่บ้านบางกระปือ” ต่อมาชาวบ้านได้ร่วมกันสร้างวัดขึ้น เมื่อ พ.ศ. 2440 โดยมีชื่อว่า “วัดบางกระปือ” ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น “วัดพระชะเอือธรรม” วัดแห่งนี้เป็นศูนย์รวมจิตใจของประชาชนใน 4 ชุมชน มาร่วมกว่า 112 ปี ต่อมาเมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2475 โดยขุนสำราญราษฎร์บริรักษ์ นายอำเภอเขตดุสิต และนายบรรณกิจ ท้าวสัน ได้ขออนุญาตต่อเจ้าอาวาสวัดพระชะเอือธรรม เพื่อจัดตั้งโรงเรียนในเนื้อที่ 4 ไร่ 1 งาน 12 ตารางวา ใช้ชื่อโรงเรียนประชาบาล ถนนนครไชยศรี ปีพ.ศ. 2480 ได้โอนให้แก่เทศบาลนครกรุงเทพ ได้ชื่อว่า โรงเรียนเทศบาล ปี พ.ศ. 2496 เทศบาลนครกรุงเทพได้โอนโรงเรียนให้กับกรมสามัญศึกษา มีสภาพเป็นโรงเรียนประชาบาล และได้เปลี่ยนชื่อว่า โรงเรียนวัดพระชะเอือธรรม และชื่อชุมชนจึงเรียกตามชื่อของวัดและโรงเรียน นับแต่นั้นเป็นต้นมา



การเกิดชุมชนอย่างเป็นทางการ เมื่อ พ.ศ. 2538 จึงเกิดเป็นชุมชนอย่างเป็นทางการขึ้น โดยเริ่มแรกแบ่งออกเป็น 3 ชุมชนก่อน ได้แก่ ชุมชนวัดประหาระปือธรรม 1-3 และต่อมาในปี พ.ศ. 2540 ก็เกิดขึ้นอีก 1ชุมชน คือ ชุมชนวัดประหาระปือธรรม 4 ซึ่งชุมชนวัดประหาระปือธรรม 1 เป็นชุมชนฐานเดิมของทุกชุมชนเหตุผลที่สำคัญในการแบ่งเป็นชุมชนย่อย เนื่องจากชุมชนวัดประหาระปือธรรม เป็นชุมชนที่มีประชาชนเริ่มทยอยเข้ามาเพื่อปลูกบ้านพักอาศัย พื้นที่จึงมีการขยายเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนประชาชนที่เข้ามา ทำให้ชุมชนใหญ่ขึ้นและเริ่มมีปัญหาด้านการบริหาร การปกครอง การพัฒนาไม่ทั่วถึง และกรรมกรก็มีมากขึ้นกว่าระเบียบกรุงเทพมหานครกำหนด โดยอาศัยระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยกรรมการชุมชน พ.ศ.2534 จึงทำให้เกิดการแบ่งชุมชนให้มีความเหมาะสม และมีกรรมกรที่ดูแลได้อย่างทั่วถึงนั่นเอง จนกระทั่งปัจจุบันจากชุมชนเล็กๆ ไม่น้อยได้รับการดูแลจากทางราชการนัก ปัจจุบันกลายเป็นชุมชนที่มีการพัฒนาให้มีความเจริญหลากหลายด้าน ทั้งการคมนาคม การสาธารณสุข การสาธารณูปโภค โดยเฉพาะคนภายนอกหรือหน่วยงานภายนอกสามารถเข้าถึงชุมชนวัดประหาระปือธรรม ได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วกว่าในอดีตมาก สาเหตุหนึ่งก็เพราะตั้งอยู่ติดกับถนนพระราม 5 อันเป็นถนนสายสำคัญของเขตดุสิตตัดผ่าน

ผู้วิจัยนำแนวคิดวิถีชีวิตมาอธิบายปรากฏการณ์การดำรงอยู่ของสาวแบงก์ที่ต้องต่อสู้ต่อรองเพื่อให้มีชีวิตรอดท่ามกลางระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อธนาคาร ซึ่งทำให้ธนาคารต้องมียุทธศาสตร์ให้สาวแบงก์ทำหน้าที่ที่นอกเหนือจากเดิม คือการรับบริการการออมเปลี่ยนไปทำหน้าที่เป็นพนักงานขายประกัน ขายบัตรเครดิต และการสร้างแรงจูงใจให้ประชาชนหันมาใช้บริการของธนาคารให้มากขึ้น เพื่อให้ธนาคารสามารถอยู่รอดได้หลังจากภาวะวิกฤติต้มยำกุ้ง

### แนวคิดอัตลักษณ์

อัตลักษณ์ ตามความหมายของคณะกรรมการบัญญัติศัพท์ของราชบัณฑิตยสถานได้บัญญัติไว้ คำว่าอัตลักษณ์ประกอบด้วยคำว่าอัตซึ่งหมายถึง ตน หรือ ตัวเอง กับลักษณะซึ่งหมายถึง สมบัติเฉพาะตัวคำว่าอัตลักษณ์ตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า identity หมายถึงผลรวมของลักษณะเฉพาะของสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งทำให้สิ่งนั้นเป็นที่รู้จักหรือจำได้เช่น นักร้องกลุ่มนี้มีอัตลักษณ์ทางด้านเสียงที่เด่นมากใครได้ยินก็จำได้ทันที

จากความหมายของอัตลักษณ์ อัตลักษณ์คือความรู้สึกนึกคิดต่อตนเองว่า "ฉันคือใคร"ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวเรากับคนอื่นโดยผ่านการมองตัวเองและคนอื่นมองเราในขณะนั้น และในขณะเดียวกัน มโนทัศน์อัตลักษณ์จะถูกกล่าวควบคู่ไปกับเรื่องของอำนาจนิยามความหมายหรือการสร้างภาพแทนความจริง (Representation) เมื่ออัตลักษณ์ไปสัมพันธ์กับแนวคิด

ที่กล่าวมาข้างต้นแล้วดูจะมีความหมายที่แตกต่างจากความหมายที่เข้าใจกันโดยสามัญสำนึกมาก

อัตลักษณ์แตกต่างจากบุคลิกภาพในประเด็นที่สำคัญหลายประการเราอาจมีบุคลิกภาพร่วมกับบุคคลอื่นแต่การมีอัตลักษณ์ร่วมมีนัยของการเกี่ยวพันกับการตื่นตัว (Active) บางอย่างในตัวของเรา เช่นเราเลือกที่จะแสดงตัวตนกับกลุ่มหรืออัตลักษณ์ที่เฉพาะซึ่งบางครั้งเราอาจมีตัวเลือกมากกว่าคนอื่นและอัตลักษณ์ต้องการความตระหนัก (Awareness) บางอย่างที่เกี่ยวข้องกับส่วนที่เป็นของเราบุคลิกภาพอธิบายลักษณะต่าง ๆ ที่บุคคลทั่วไปน่าจะมี เช่นการเข้าสังคมเก่งหรืออาจเป็นคุณลักษณะภายในแต่อัตลักษณ์ต้องการพื้นฐานบางอย่างอาจถูกจัดประเภทด้วยการมีลักษณะบุคลิกภาพ แต่เราต้องแสดงตนเอง(นั่นคือการยอมรับอย่างตั้งใจ) กับอัตลักษณ์ความสำคัญของการแสดงตัวตน (Marking oneself) คือการมีอัตลักษณ์เหมือนกับกลุ่มหนึ่งและมีความแตกต่างกับอีกกลุ่มอื่นหากลองคิดถึงสถานการณ์ที่เราพบกับใครสักคนในครั้งแรกและเรากำลังพยายามค้นหาว่าเขาคือใครด้วยการตั้งคำถามว่าเขามาจากไหนและเขาทำอะไรในสถานการณ์ต่างๆสิ่งเหล่านี้เป็นการกำลังพยายามค้นหาสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวของบุคคลนี้และสิ่งที่ทำให้เขาเหมือนกับเราด้วย (สิ่งที่เรามีส่วนร่วมกับเขา)และสิ่งที่ทำให้เขาแตกต่างจากเรา หรือการพิจารณาถึงสถานการณ์การเดินทางไกลสถานที่ที่คุณจะไปคุณได้ยินเสียงคนกลุ่มหนึ่งกำลังสนทนาแล้วพูดภาษาเดียวกับคุณคุณจะได้รับรู้ด้วยความรู้สึกของการระลึกรู้ (Recognition) และความเป็นเจ้าของร่วมกับกลุ่มนั้นการที่คุณมีบางอย่างร่วมนี้ได้นำเสนอช่วงของการระลึกรู้และการมีบางอย่างร่วมกับผู้อื่นผู้ที่มีอัตลักษณ์ร่วมกับคุณ อัตลักษณ์ถูกแสดงออกให้เห็นด้วยการคล้ายกันนั้นคือมันเกี่ยวกับบุคคลที่เหมือนเราและความแตกต่างของบุคคลที่ไม่เหมือนกับเรา (Kath, 2000, pp. 6-7 อ้างใน พิเศษภู์ คุณวโรตม์, 2545, น. 2-3) อัตลักษณ์ไม่ใช่สิ่งที่มีอยู่ในตัวหรือเกิดมาพร้อมกับคนหรือสิ่งของ แต่เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นและเป็นพลวัตซึ่งทำให้เราเข้าใจและรับรู้ที่เราเป็นใคร คนอื่นเป็นใครโดยอาศัยสังคมที่สัมพันธ์กับคนนั้น ๆ เป็นตัวสร้างและสืบทอดอัตลักษณ์

ลักษณะสำคัญอัตลักษณ์ ยังเป็นเรื่องของการใช้ สัญลักษณ์ (Symbol) เพราะการแสดงออกซึ่งความสัมพันธ์ต่างๆจะกระทำโดยผ่านระบบสัญลักษณ์ที่หลายรูปแบบในอีกด้านหนึ่งอัตลักษณ์ก็ยังคงเกี่ยวข้องกับ มิติ "ภายใน" ของความเป็นตัวเราอย่างมากทั้งในด้านของอารมณ์ความรู้สึก เรา เพราะมนุษย์ให้ความหมายหรือเปลี่ยนแปลงความหมายที่เกี่ยวข้องกับตนเองในกระบวนการที่เขาสัมพันธ์กับโลกและปริณทลของอัตลักษณ์และตัวตนที่มันซ้อนทับกันอยู่ จึงมีการจัดแบ่งประเภทของอัตลักษณ์เป็น 2 ระดับคือระดับอัตลักษณ์ส่วนบุคคล (Personal Identity) และอัตลักษณ์ทางสังคม (Social Identity) ที่จะใช้แสดงตน เช่น การที่สังคมกำหนดบทบาทหน้าที่และระบบคุณค่าที่ติดตัวมา ความเป็นพ่อ ความเป็นเพื่อนความเป็นสามีภรรยาเข้าโรงเรียน ผ้าที่พันคอของทีม ภาษาหรือบางที่อาจเห็นได้จากเสื้อผ้าที่ใส่สัญลักษณ์และการสร้างภาพแทนความจริง (Representation) เป็นสิ่งสำคัญในการแสดงให้เห็นแนวทางหรือที่เรามีอัตลักษณ์ร่วมกับบุคคลบางคนและการแยกแยะ

ตัวเราด้วยการสร้างความต่างจากคนอื่นในความเข้าใจนี้เองแม้ว่าในฐานะของบุคคลเราควรจะยอมรับในอัตลักษณ์ต่างๆอย่างตั้งใจอัตลักษณ์เหล่านั้นยังเป็นผลผลิตที่สำคัญของสังคมที่เราอาศัยอยู่และความสัมพันธ์ระหว่างตัวเรากับคนอื่นอัตลักษณ์จึงได้จัดเตรียมการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับโลกที่เขาอาศัยอยู่นอกจากนี้อัตลักษณ์ยังรวม ถึงเรื่องราว "ฉันมองตัวฉันเองอย่างไรและคนอื่นมองฉันอย่างไร" มันเข้าไปเกี่ยวกับตัวตน ( Self ) และสิ่งที่อยู่ภายในมันเป็นการกำหนดตำแหน่งที่ระลึกจู้จากสังคมซึ่งเกิดขึ้นจากการที่คนอื่นรับรู้ด้วยไม่ใช่แค่เรารับรู้เท่านั้นอย่างไรก็ตามการที่เรามองตัวเราอย่างไรและคนอื่นมองเราอย่างไรมันอาจไม่สอดคล้องกันเสมอไป (Kath, 2000, pp. 6-7 อ้างถึงในพิศิษฐ์คุณวโรตม์, 2545, น.2-3)

ตัวตน (Self) และอัตลักษณ์ (Identity) เป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกันและมีความสัมพันธ์กับวิชาหลากหลายแขนงทางสังคมศาสตร์ ทั้งสังคมวิทยา มานุษยวิทยาจิตวิทยา และปรัชญา (อภิญา เพ็องฟูสกุล, 2543, น.2-3) ปรีดา เฉลิมเผ่ากอนันตกุลได้ให้คำอธิบายความเกี่ยวเนื่องและจุดเน้นที่ต่างกันของอัตลักษณ์และตัวตนโดยได้ใช้คำว่าอัตลักษณ์แทน Identity และคำว่าตัวตนหรือสำนึกเกี่ยวกับความมีตัวตนครอบคลุมหลายคำ ได้แก่ Self, Subjectivity, Identification คำทั้งหมดนี้เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์เกี่ยวกับตนเอง การนิยามตนเองหรือการตอบคำถามว่า เราคือใคร จุดเน้นที่แตกต่างกันระหว่างอัตลักษณ์และตัวตนคืออัตลักษณ์ หรือ Identity อ้างอิงอยู่กับการจำแนกกลุ่มคนด้วยป้ายทางสังคมวัฒนธรรมเช่นคนไทย(อัตลักษณ์ทางเชื้อชาติ) ชายหญิง(อัตลักษณ์ทางเพศ) คนชั้นกลางชาวบ้าน(อัตลักษณ์ทางชนชั้น) ส่วนคำว่า "ตัวตน"หรือ "สำนึกเกี่ยวกับความมีตัวตน"เน้นการดำรงอยู่ของตัวเราในฐานะที่เป็นบุคคล (Person) ประธานหรือผู้กระทำ (Subject, Agent) อันเป็นที่ตั้งของการรับรู้ทางปัญญาและอารมณ์และเป็นผู้ก่อให้เกิดการกระทำต่าง ๆนอกจากนี้แล้วอัตลักษณ์และตัวตนยังมีความเกี่ยวข้องกันมากขึ้นในกระแสความคิดร่วมสมัยอัตลักษณ์มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานที่ เวลา และปรับตัวไปตามสถานการณ์ต่าง ๆซึ่งทำให้เห็นว่าอัตลักษณ์และตัวตนก็คือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนกับกลุ่มหรือระหว่างกลุ่มกันคนนั่นเอง (ปรีดา เฉลิมเผ่า กอนันตกุล, 2545, น. 201-202)

ดังนั้น เมื่อศึกษาเรื่องของตัวตนและอัตลักษณ์ไปในแนวทางของการสื่อสารตามมุมมองของสำนักวัฒนธรรมศึกษาของอังกฤษแล้วนั้น ในงานศึกษาของสมสุข หินวิมาน (2548, น. 428) ได้กล่าวไว้ว่า นักวิชาการในสำนักนี้ให้ความสนใจเกี่ยวกับแนวคิดอัตลักษณ์ (Identity) โดยให้ความสำคัญกับปัญหาหรือคำถามที่ว่า เรากลายมาเป็นตัวเราในวันนี้ได้อย่างไร ตัวตนของเราถูกผลิตขึ้นมาได้อย่างไร และเราสามารถระบุชี้ (Identify) ความเป็นเรา ได้อย่างไร ซึ่งอัตลักษณ์ หรือการนิยามตัวตนว่าเราเป็นใครนั้น จะเกิดขึ้นได้จากการที่เรามีปฏิสัมพันธ์ หรือสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ เช่นผู้ชายคนหนึ่งจะเรียนรู้ว่าเขาเป็นผู้ชายคนหนึ่ง ผ่านกระบวนการสร้างตัวตนจากการฟังเพลงที่ร้องว่า “เกิดเป็นผู้ชายต้องมีใจอดทน” ในขณะที่ผู้หญิงคนหนึ่งก็อาจเรียนรู้ตัวตนในความเป็นเพศหญิงของ

เธอผ่านเนื้อร้องเพลงที่ว่า “หญิงมีสิ่งที่หัวใจ สิ่งนั้นก็หัวใจ เปี่ยมในรักมัน” และเธอก็อาจเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเธอกับผู้ชายทั้งหลายตามเนื้อเพลงว่า “เพราะเธอเหมือนหลักไม้ตั้งตรงนั้น ไม้เลื้อยอย่างฉันใช้พันอาศัย” ในแง่นี้สามารถอธิบายความหมายได้ว่าไม่ว่าจะเป็นผู้ชายที่ต้องอดทนหรือผู้หญิงที่ต้องพึ่งพิงคนอื่น ไม่ว่าจะเป็นอัตลักษณ์ใด ๆ ของคนเราก็ไม่ได้เป็นสิ่งที่ติดตัวเรามาตั้งแต่กำเนิด หากแต่เป็นสิ่งที่ถูกประกอบสร้างขึ้น (Socially Constructed) โดยสังคมในภายหลัง

เนื่องจากอัตลักษณ์เกี่ยวข้องกับเรื่องการสื่อสาร เพราะฉะนั้น ด้านหนึ่งของอัตลักษณ์จึงเป็นปฏิสัมพันธ์หรือการที่เราสื่อสารว่ารู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกับคนอื่น (Self-Ascription) และอีกด้านหนึ่งคนอื่นก็ต้องรู้สึกเช่นเดียวกับเราด้วย (Ascription by other) อัตลักษณ์จึงเป็นตัวกำหนดขอบเขตว่าเราเป็นใคร เราเหมือนหรือต่างจากคนอื่นอย่างไร มีใครเป็นสมาชิกกลุ่มเดียวกับเราบ้าง เราควรมีปฏิสัมพันธ์หรือสื่อสารกับคนอื่นอย่างไร และคนอื่น ๆ ควรจะสานสายสัมพันธ์อย่างไร เช่น ในขณะที่คุณผู้หญิงทั้งหลายในละครโทรทัศน์ มีสิทธิ์จะนั่งบนเก้าอี้หวมหรือโซฟาในห้องนั่งเล่น แต่สาวใช้ของเธอจะไม่ได้รับสิทธิ์ดังกล่าวนี้ ทั้งนี้เพราะตำแหน่งแห่งหนของที่นั่งในห้องนั่งเล่น เป็นกระบวนการสื่อสารเชิงอวัจนะที่จะบ่งชี้หรือประกอบสร้างอัตลักษณ์ขึ้นมาได้นั้น อาจดูได้จากกิจกรรมการบริโภค (Consumption) ในชีวิตประจำวันของผู้คน เช่น การแต่งกาย การกินอยู่ การดื่ม การพูดภาษา การสร้างบุคลิกภาพ การใช้เวลาว่าง การเรียนหนังสือ การเล่นเกม การดูหนังฟังเพลง ไปจนถึงรสนิยมและรูปแบบการใช้ชีวิตที่หลากหลาย เช่น การเดินทางท่องเที่ยวของกลุ่มแบ็คแพ็คเกอร์/ สะพายเป้ หรือการจับกลุ่มของวัยรุ่นที่ถนนอาร์ซีเอ หรือการสร้างภาษาเฉพาะกลุ่มของพวกเขา (ดังตัวอย่างในภาพยนตร์สตรีเหล็ก หรือพรางชมพู) เป็นต้น รสนิยมและรูปแบบการใช้ชีวิต รวมถึงการบริโภคสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน สามารถบ่งบอกตัวตนและอัตลักษณ์ดังที่กล่าวไว้เมื่อเริ่มต้นว่า “เราเป็นใคร” และ “เราแตกต่างจากคนอื่นเช่นไร” (ศราณี เวศยาสิรินทร์, 2554, น.2)

กาญจนา แก้วเทพ (2545) ได้อธิบายเพิ่มเติมดังกล่าวไว้ว่า การที่คนเราบริโภคและสร้าง “ตัวตน” ขึ้นมาได้นั้น กระบวนการดังกล่าวเกิดจากการที่สถาบันต่าง ๆ ทางสังคมได้เรียก (Interpellate) “ตัวเรา” ให้กลายเป็น “ตัวตน” ขึ้นมา เช่น เมื่อวัยรุ่นเข้าไปดูคอนเสิร์ตนั้น การที่ศิลปินร้องขอให้ผู้ชมส่งเสียงกรี๊ดหรือชูมือขวา ก็คือส่วนหนึ่งของการ “เรียก” วัยรุ่นเหล่านั้นว่าพวกเขา/เธอ ที่ไม่ใช่วัยรุ่นทั่วไปอีกแล้ว หากแต่วัยรุ่นกลุ่มนี้ได้กลายมาเป็น “ตัวตน” ของ “แฟนเพลง” ที่มีศิลปินบนเวทีเป็นศูนย์รวมจิตใจ การบริโภคสื่อที่บ้านเช่น การชมหนังตะลุงของคนที่อยู่ในภาคใต้นั้น จึงอาจจะเป็นการแสดงออกซึ่งตัวตนของคนใต้ที่เกิดจากการเป็นกลุ่มที่ชื่นชมและชื่นชอบในหนังตะลุงร่วมกันและในทัศนะของนักวิชาการด้านวัฒนธรรมศึกษาจึงชี้ว่า อัตลักษณ์ที่แสดงออกมาได้นั้น จะเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร (Woodward 2002 และ Barker 2008 อ้างถึงใน กำจร, 2551) นั่นคือ การสื่อสารจะเป็นเครื่องมือที่สร้างอัตลักษณ์ของบุคคล ทั้งในกรณีของคนอื่นเป็นผู้สื่อสารอัตลักษณ์ ตลอดจนตัวเองเป็นผู้กำหนด

การมองอัตลักษณ์ในมุมมองของวัฒนธรรมศึกษาข้างต้น อาจมีความแตกต่างจากตัวตนในมุมมองของสำนักปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ ซึ่ง George Herbert Mead นักคิดคนสำคัญของสำนักนี้มองว่ากลไกสำคัญในการสร้างตัวตน คือการเรียนรู้ที่จะสวมบทบาท (Role-Taking) ของผู้อื่น และหัวใจสำคัญในการเรียนรู้ก็คือ ภาษาซึ่งเป็นช่องทางถ่ายทอดระบบสัญลักษณ์และกฎเกณฑ์ร่วมของสังคม นั่นคือ แนวคิดอัตลักษณ์ของสำนักปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์นั้น ตัวตนจะค่อย ๆ ก่อกำเนิดจากกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่คนเราเรียนรู้จากสังคม ไม่ว่าจะเป็นการเลียนแบบบทบาทที่ได้รับมาตั้งแต่ยังเยาว์วัยของเด็ก จากพ่อแม่ หรือครู จนกระทั่งเติบโตก็ได้ซึมซับค่านิยมและกฎเกณฑ์ทางสังคมผ่านบทบาทเหล่านั้น และไม่เพียงแต่จะเป็นการสวมบทบาทเท่านั้น แต่ยังสามารถหลอมเอาทัศนคติของบุคคลทั่วไป หรือซึมซับกฎเกณฑ์ร่วมทางสังคมมาเป็นส่วนหนึ่งของเขาด้วย ซึ่งตัวตนในสำนักปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์จึงมีสองด้านที่ปะทะสังสรรค์กันเองตลอดเวลา ทั้ง “me” ซึ่งเป็นตัวตนที่เกิดความเห็นและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และ “I” อันเป็นส่วนที่เป็นลักษณะเฉพาะของเราเอง ซึ่ง “me” และ “I” ก็สัมพันธ์กับโลกภายนอกทั้งคู่ (อภิญา เพ็ญฟูสกุล, 2546 : 25-27) ตัวตนในสำนักนี้จึงมิได้มีความต่อเนื่องเป็นอันหนึ่งอันเดียว แต่มีความหลากหลายเช่นเดียวกับสำนักวัฒนธรรมศึกษา หากเพียงแต่อำนาจในการให้ความหมายของตัวตนนั้นเกิดขึ้นจากจิตใต้สำนึกของเราได้มาจากการเรียนรู้และได้รับอิทธิพลจากสังคมภายนอก ซึ่งเป็นมิติที่คนเราจะนิยามอัตลักษณ์ของตนในกระบวนการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นนั่นเอง

อัตลักษณ์จึงเป็นการถกเถียงของปรัชญาสองกระแส คือ พวกสารัตถนิยม (Essentialism) ที่มองว่าอัตลักษณ์มีทิศทางเดียว หยุดนิ่ง (Identities as fixed) และมักจะยึดหลักจากพื้นฐานด้านชีวภาพ เช่น วัย เพศชายหญิง ฯลฯ จึงใช้คำเรียกอัตลักษณ์ว่า “เอกลักษณ์” ที่มองเพียงด้านเดียว และในทางตรงข้าม พวก Anti-essentialism หรือ Non-essentialism กลับมองว่าอัตลักษณ์เป็นกระบวนการสร้างขึ้นได้ ไม่มีทิศทางเดียว แต่มีหลายทิศทาง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ภายใต้สังคมและวัฒนธรรม อัตลักษณ์ในมุมมองนี้จึงมีความหลากหลาย (Baker 2008 อ้างถึงใน กัจจ , 2551) อัตลักษณ์จึงเป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลง และแปรเปลี่ยนไปตามบริบทที่ตัวเราได้สร้างความหมายขึ้นมา ดังที่ Geertz, Clifford (1983) กล่าวว่า การแปรเปลี่ยนอัตลักษณ์ของคนตามบริบทไม่รู้จบ อัตลักษณ์จึงเป็นคุณสมบัติที่คนหยิบยืมสร้างขึ้นตามสถานการณ์เฉพาะหน้า แสดงให้เห็นได้ว่า อัตลักษณ์ของคนที่อยู่ในชาติพันธุ์ใด หรือ พื้นที่ใด ก็มักจะแสดงตัวตนของคนชาติพันธุ์นั้น หรือ คนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่นั้นออกมาอย่างชัดเจน ซึ่งนิตี ภวครพันธุ์ (2541) ได้ขยายความเรื่องนี้ไว้ในบทความเรื่อง “บางครั้งเป็นคนไทย บางครั้งไม่ใช่ อัตลักษณ์แห่งตัวตนที่ผันแปรได้” ว่า อัตลักษณ์มีคุณลักษณะสำคัญสองประการ คือ อัตลักษณ์มีหลายหลายมิติ และมีพลวัตหรือมีความสลับไหลเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ โดยได้ศึกษากรณีครอบครัวคนไทยจีนในแถบยานนาวา ที่เรียนหนังสือชั้นประถมศึกษาในโรงเรียนคริสต์ และแต่งงานอยู่กับมุสลิม โดยตั้งปัญหาว่า คนนี้จะ

ประกอบสร้างอัตลักษณ์อย่างไร ก็พบว่า การแสดงออกของอัตลักษณ์หนึ่ง จะเกี่ยวเนื่องกับสภาพที่ต้องแข่งขัน เพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากร เช่น ลูกครึ่งไทย-จีน จะแสดงอัตลักษณ์ “คนจีน” เมื่อออกไปทำงานทำตามห้างร้าน แต่เมื่อต้องไปสอบชิงทุนไปต่างประเทศและต้องแข่งขันกับชาติอื่น ๆ ในเอเชีย ก็จะแสดงอัตลักษณ์ความเป็น “คนไทย” ออกมา ดังนั้นไม่ว่าคน ๆ หนึ่งจะมีอัตลักษณ์หลากหลายมิติ แต่การที่เขาหรือเธอจะพลิกมิติอัตลักษณ์ได้ออกมาสื่อสารกับคนอื่นนั้น ขึ้นอยู่กับผลประโยชน์ทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมที่คนเหล่านั้นต้องต่อรองช่วงชิงมาการศึกษาอัตลักษณ์ที่มีความเปลี่ยนแปลง ลื่นไหล จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่จะศึกษาถึงมุมมองของกระบวนการสร้างอัตลักษณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมยุคปัจจุบัน

ส่วนอัตลักษณ์ในแง่มุมของแนวคิดหลังสมัยใหม่นั้น เป็นสิ่งที่ได้กล่าวแล้วว่าอิทธิพลสำคัญคือแนวคิดทางทฤษฎีสัญลักษณ์สัมพันธ์ แต่ทัศนะในเรื่องของความตายตัวขององค์ความรู้ในเรื่องอัตลักษณ์ไม่ใช่สิ่งที่ตายตัวและอธิบายได้อย่างเบ็ดเสร็จเด็ดขาด ความเป็นผู้ศึกษา และผู้ถูกศึกษาเป็นส่วนที่สลับกันไปกันมาอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นสิ่งที่เราจะแสดงออกอย่างไรขึ้นอยู่กับวาทกรรมหลักของสังคมในตอนนั้นประกอบด้วย ซึ่งวาทกรรมคือส่วนที่ถูกสร้างให้เป็นความจริง และความถูกต้องของสังคม ซึ่งวาทกรรมหนึ่ง ๆ แสดงออกเพื่อปิดทับวาทกรรมอื่น ๆ ไม่ให้ปรากฏออกมาได้ ในที่นี้บริบททางเวลาและสถานที่จึงเป็นส่วนสำคัญในการสร้างวาทกรรม ดังนั้นอัตลักษณ์ในที่นี้จึงเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์ สถานที่ โดยนัยนี้ขึ้นอยู่กับความคิด และวาทกรรมหลักของสังคมในช่วงเวลาและพื้นที่ดังกล่าวนั่นเอง

อัตลักษณ์ถูกสร้างขึ้นมาได้โดยผ่านการปฏิสังสรรค์ระหว่างบุคคล ในบุคคลหนึ่งๆ ก็จะมีอัตลักษณ์ที่หลากหลายและเมื่อบุคคลยอมรับในอัตลักษณ์ใดอัตลักษณ์หนึ่งในขณะเวลานั้นมันมีกระบวนการที่แตกต่างกันในการแทนที่ ในขณะที่บุคคลทำการกำหนดตำแหน่งของตนเองและถูกกำหนดตำแหน่งในทางสังคม กระบวนการที่เกิดขึ้นนี้ได้คำนึงถึงจุดเน้นที่ความแตกต่างความหลากหลายหลายในการสร้างอัตลักษณ์ที่เท่าเทียมกับการตั้งคำถามว่าอัตลักษณ์ทั้งหลายนี้ได้เชื่อมโยงกับสังคมได้อย่างไรการมุ่งเป้าหมายไปที่ความสำคัญต่อมุมมองทางสังคมของอัตลักษณ์จะนำไปสำรวจโครงสร้างต่างๆโดยผ่านชีวิตที่ถูกจัดการอัตลักษณ์ต่างๆที่ถูกจัดเก็บไว้เข้าที่ด้วยโครงสร้างต่างๆทางสังคมและมีส่วนร่วมในการก่อตัวของอัตลักษณ์เช่นกัน

การศึกษาเรื่องอัตลักษณ์เป็นที่แพร่หลายและนำไปสู่การศึกษาในด้านต่างๆ ทั้งนี้เกิดจาก บุญปรากฏ (2551) ได้ศึกษา อัตลักษณ์ผู้ค้ามุสลิมข้ามแดนไทย-มาเลเซียในภาวะวิกฤตจากความทันสมัย พบว่า จากภาวะวิกฤตจากความทันสมัยส่งผลให้แบบแผนการดำเนินชีวิตของผู้คนในพื้นที่ป่าดงเบงกอร์-มาเลเซียปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิต เพื่อต่อสู้กับวิกฤตเศรษฐกิจ โดยหันไปทำการค้าข้ามแดน และการเป็นแรงงานรับจ้างข้ามแดนในมาเลเซีย โดยใช้ประโยชน์จากอัตลักษณ์ที่คลุมเครือ ทั้งอัตลักษณ์ไทยที่เป็นส่วนหนึ่งของรัฐไทย และอัตลักษณ์มุสลิมที่เป็นส่วนหนึ่งของศาสนา

อิสลาม ซึ่งในการค้าขายผู้ค้ามุสลิมต้องปฏิสัมพันธ์กับมาเลย์มุสลิมซึ่งมาเลย์มุสลิมต้องการสินค้าไทย เช่น เสื้อผ้า เครื่องประดับ อาหารต้มยำกุ้ง โดยฝีมือคนไทย ดังนั้น ผู้ค้ามุสลิมเหล่านี้จะแสดงอัตลักษณ์ไทย และเมื่อเขาเหล่านั้นแสดงอัตลักษณ์มุสลิม ก็เพื่อประโยชน์ในการค้าขายที่อาศัยความเป็นคนเชื้อสายไทยไว้วางใจในการขายสินค้าเสื้อผ้าที่แสดงถึงวัฒนธรรมมุสลิม และจากอัตลักษณ์ที่คลุมเครือในภาวะวิกฤตจากความทันสมัยนี้เอง จึงเป็นหนึ่งในมุสลิมข้ามแดนดำรงตัวตนทางการเมือง โดยอาศัยความเป็นคนสองอัตลักษณ์หรือสองสัญชาติ หรือคนสองดินแดนในการต่อสู้ต่อรองเพื่อค้าขายข้ามแดน รวมทั้งการดำรงชีวิตประจำวันที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้คนต่างกลุ่มชาติพันธุ์ ต่างรัฐ-ชาติ และต่างวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้ อัตลักษณ์จึงเป็นสิ่งที่ลื่นไหล และยืดหยุ่นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบริบทที่จักรวางอยู่ ถึงแม้ว่าอัตลักษณ์จะยืดหยุ่นและลื่นไหลได้ แต่ก็ไม่ล่องลอยหรือไร้ราก อัตลักษณ์จึงดำรงอยู่ในบริบททางสังคม

การศึกษาของ ขนรรณพร ศฤงคารนนท์ (2552) ได้ศึกษาภาพลักษณ์ของนักร้องเกาหลีในการสร้างอัตลักษณ์ร่วมของวัยรุ่นไทย ศึกษากรณี WWW.TVXQ-DREAM.COM พบว่าการก่อตัวของเว็บไซต์ดรีมแลนด์นั้น เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารของผู้ชื่นชอบดงบังซิงกิ แต่การรวมกลุ่มภายในเว็บไซต์นั้น เกิดขึ้นเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งตามกิจกรรมที่ทำในช่วงนั้นๆ ความรู้สึกของแฟนคลับที่มีต่อดงบังซิงกินั้นค่อนข้างลึกซึ้ง และเป็นต้นแบบให้แฟนคลับในหลายๆ ด้าน ภาพลักษณ์ของดงบังซิงกิที่แฟนคลับรับรู้จากสื่อทำให้วัยรุ่นเริ่มสร้างอัตลักษณ์ในตนเอง แต่การสร้างอัตลักษณ์จากภาพลักษณ์นั้นไม่ใช่สิ่งที่จริงจัง อัตลักษณ์จะมีความรุนแรงในช่วงเวลานั้นๆ ตามความรู้สึกของวัยรุ่น คงอยู่ชั่วขณะ มีการปรับเปลี่ยนตามช่วงเวลาและบริบทแวดล้อมอยู่เสมอ เมื่อมีสิ่งใหม่มาแทนที่ ซึ่งเป็นไปไปตามวัยและสมัย ก่อนจะนิยมในสิ่งอื่นต่อไป ซึ่งอัตลักษณ์ของวัยรุ่นไทยในลักษณะการรับเอาภาพลักษณ์ของวัฒนธรรมของนักร้องเกาหลี “ดงบังซิงกิ” จึงเป็นตัวอย่างหนึ่งของอัตลักษณ์ของวัยรุ่นไทยในปัจจุบัน วัยรุ่นเป็นวัยของความไม่หยุดนิ่ง แต่เป็นวัยของการค้นหาอัตลักษณ์และความเป็นตัวตน ตามบริบทของสังคมและสภาพแวดล้อม โลกยุคสมัยใหม่จึงเปิดช่องให้วัยรุ่นได้แสดงออก และกำหนดอัตลักษณ์ตัวตนของคนได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งเมื่อเวลาผ่านไป สิ่งเหล่านี้จึงเปรียบเหมือนประสบการณ์หนึ่งของชีวิต

งานศึกษาของ ฉัตรธิดา หยุคง (2553) ได้ศึกษาอัตลักษณ์ของเกสซ์กรหญิงในบริบทสังคมเมือง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสร้างอัตลักษณ์ของเกสซ์กรหญิงในบริบทสังคมเมือง ภายในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ ถือเป็นพื้นที่ตั้งต้นของกลุ่มคน และพื้นที่ของความสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่าการสร้างอัตลักษณ์ของเกสซ์กรหญิงในบริบทสังคมเมือง มีความทับซ้อนระหว่างอัตลักษณ์ความเป็นปัจเจก และอัตลักษณ์ร่วมภายใต้วิชาชีพ ทั้งนี้อัตลักษณ์ของเกสซ์กรหญิงมิได้ผูกติดอยู่กับภาพลักษณ์หนึ่งเท่านั้น แต่มีการสร้างขึ้นอย่างหลากหลายและแตกต่างที่เกิดจากการเคลื่อนไหว และเลื่อนไหลไปตามบทบาทหน้าที่การงาน พื้นที่ทางสังคม หรือการนิยามตัวตนของเกสซ์กรหญิงที่มีต่อ

พื้นที่ต่างๆ นับว่าเป็นการขยายพื้นที่อัตลักษณ์ของเกสซ์กรหญิงให้มีความยืดหยุ่นและหลุดพ้นจากภาพความคิดของบุคคลภายในสังคมด้วย

นอกจากนี้งานศึกษาของ นาสินี อาแซ (2556) ได้ศึกษาอัตลักษณ์ของเลขานุการแพทย์ในสถานพยาบาล มีหลากหลายลักษณะ มีทั้งอัตลักษณ์ร่วมของเลขานุการแพทย์ เช่น มีความปรารถนาเปรี้ยว ทันสมัย อ่อนน้อมถ่อมตน เสมือนเป็นคนรับใช้ ส่วนอัตลักษณ์ระดับปัจเจก จะแตกต่างกันไปตามความเป็นตัวตนของแต่ละบุคคลอาจจะสวนทางกับอัตลักษณ์กลุ่มก็ได้ เช่น เลขานุการแพทย์ส่วนใหญ่จะมีอัตลักษณ์ปรารถนาเปรี้ยวรอบรู้แต่ในระดับปัจเจกอาจจะใจเย็น ทำงานล่าช้า ซึ่งอัตลักษณ์เหล่านี้ มีการทับซ้อนระหว่างอัตลักษณ์ ซึ่งอัตลักษณ์มิได้จำเป็นต้องมีหนึ่งเดียว แต่อาจมีหลากหลายอัตลักษณ์ประกอบรวมกันภายในบุคคลเดียว กล่าวโดยอีกนัยหนึ่ง อัตลักษณ์เกิดจากการนิยามว่าตัวเองคือใคร มีความเป็นมาอย่างไร แตกต่างจากคนอื่นในสังคมอย่างไร และใช้อะไรเป็นเครื่องหมายในการแสดงออกอัตลักษณ์ โดยมีกระบวนการทางสังคมในการสร้างอัตลักษณ์ ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับบริบทของความสัมพันธ์ทางสังคมที่มีต่อคนหรือกลุ่มอื่นๆ ด้วย

จะเห็นได้ว่า แนวคิดทางวิชาการเกี่ยวกับเรื่อง “อัตลักษณ์” ได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมว่าเป็นเอกลักษณ์และเป็นธรรมชาติที่มาพร้อมกับบุคคล ปรับเปลี่ยนสู่การมองว่าอัตลักษณ์ไม่ใช่สิ่งที่มีอยู่ในตัวหรือเกิดมาพร้อมกับคนหรือสิ่งของ แต่เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นและมีลักษณะเป็นพลวัตภายใต้ความสัมพันธ์ของอำนาจในการนิยามความหมาย ดังนั้น หากยอมรับความหมายของอัตลักษณ์ในฐานะของ “กระบวนการ” แทนสิ่งที่เป็นคุณสมบัติและหยุดนิ่งตายตัว จะช่วยให้ตระหนักถึงข้อจำกัดและอันตรายของขอบเขต (Boundary) การนิยามที่กั้นเราออกจากคนอื่น (อภิญา เพ็ญฟูสกุล 2546, 135) และคนในสังคมซึ่งล้วนแต่มีอัตลักษณ์อยู่ในตัวเองจะแสดงถึงตัวตนที่แตกต่างกันออกไป สามารถมองเห็นได้จากการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น อัตลักษณ์ส่วนบุคคลจึงเป็นสิ่งเสริมสร้างหรือปรุงแต่งขึ้นมาใหม่ได้ โดยขึ้นอยู่กับการนำเสนอตัวตนของบุคคลรวมถึงการคาดหวังของสังคม (กมลวรรณ คงยก 2554, 31)

ผู้วิจัยนำแนวคิดอัตลักษณ์มาอธิบายการนิยามความหมายของสาวแบงก์ ที่ตัวสาวแบงก์เป็นผู้ให้ความหมายตนเอง และคนอื่นมองว่าสาวแบงก์เป็นอย่างไร การสะท้อนถึงมุมมองที่แตกต่างกันระหว่างสาวแบงก์มองตนเอง และคนอื่นมองสาวแบงก์ ทำให้เข้าใจถึงการนิยามความหมายของสาวแบงก์ได้ชัดเจนขึ้น

## แนวคิดพื้นที่

ในอดีต “พื้นที่” ถูกมองในฐานะความเป็นจริงที่มีตรรกะมองเห็นได้ด้วยคำอธิบายทางภาษาคณิตศาสตร์ เพื่อหาขนาดและปริมาณของพื้นที่ พื้นที่ทุกตารางกิโลเมตรไม่ว่าจะเป็นป่า



สวนสาธารณะ ทะเล เป็นการมองพื้นที่ในทัศนะของนักภูมิศาสตร์ (ลลินทิพย์ ก้องพานิชกุล, 2554) สำหรับปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่า “พื้นที่” ไม่ใช่กล่องที่บรรจุผู้คน บริบทและปรากฏการณ์ต่างๆ ไว้โดยไม่สามารถไหวติง หรือหลุดพ้นออกจากขอบเขตนั้นได้ (วงศ์เดือน ภาณุวัฒนากุล, 2553)

ในปัจจุบันแนวคิดเรื่อง “พื้นที่”(Space) ได้รับความสนใจจากนักวิชาการด้านสังคมศาสตร์มากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักวิชาการด้านสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา เดิมแนวคิดเรื่องพื้นที่จะถูกมองในความเป็นจริงเชิงเรขาคณิต ที่ประกอบขึ้นและวัดได้ด้วยมิติความกว้าง ความยาวและความลึก สามารถศึกษาได้ในเชิงกายภาพในฐานะความเป็นจริงเชิงประจักษ์ ดังนั้นพื้นที่จึงเป็นความจริงชนิดหนึ่งที่มีเงื่อนไขของการกำหนดให้มีลักษณะที่ว่างเปล่า ปลอดภัยจากการให้คุณค่า มีความเป็นกลางและอิสระจากอำนาจและการเมือง (อภิญา เฟื่องฟูสกุล, 2543)

ประวัติศาสตร์ของพื้นที่ไม่ใช่เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสูงต่ำข่มขื่นหรือแห่งแล้งตามแบบภูมิศาสตร์เท่านั้นแต่พื้นที่ต่างๆเหล่านี้ได้ถูกสร้างเส้นแบ่งและนิยามความหมายให้กับพื้นที่เหล่านั้นเสมอมา Rob Shield (1991) ได้กล่าวถึงการจินตนาการทางภูมิศาสตร์ (Imaginary Geographies) ว่าพื้นที่ไม่ได้หมายถึงสภาพแวดล้อมตามธรรมชาติที่ตายตัวแต่สามารถเปลี่ยนแปลง เคลื่อนไหวและมีการผลิตพื้นที่แบบใหม่ขึ้นอยู่เสมอผ่านการกระทำของมนุษย์การที่พื้นที่ใดๆก็ตามถูกสร้างขึ้นย่อมเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้กระทำกับพื้นที่นั้นๆโดยเอาตัวเองเป็นศูนย์กลางเพื่อกำหนดตำแหน่งตามสิ่งที่มองเห็นทำให้การมองเห็นพื้นที่เดียวกันแต่เกิดความรู้สึกต่างกันไปตามสภาพของการเคลื่อนไหว

Lefebvre. (1991) ได้เสนอว่ามีรูปแบบของการจัดความสัมพันธ์ของคนกับพื้นที่เอาไว้ 3 แบบได้แก่

1. การปฏิบัติการของพื้นที่ (Spatial Practice) เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของคนในชีวิตประจำวันที่สัมพันธ์กับเรื่องส่วนตัวและเรื่องสาธารณะพื้นที่การทำงานกับการพักผ่อนแตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

2. ภาพแทนของพื้นที่ (Representation of Space) เป็นพื้นที่ที่ถูกกำหนดไว้แล้วว่าเราจะต้องปฏิบัติหรือวางตัวอย่างไรกับพื้นที่นี้และความสัมพันธ์กับพื้นที่จะแปรเปลี่ยนไปตามวิธีการผลิตที่ถูกกำหนด

3. พื้นที่แห่งภาพตัวแทน (Representational Space) เป็นพื้นที่ที่ถูกสร้างขึ้นจากแรงบันดาลใจของศิลปินผ่านระบบสัญลักษณ์ต่างๆ

Lefebvre (1991) มองว่ารัฐเป็นผู้ออกแบบความสัมพันธ์ในการใช้พื้นที่การวางผังในการใช้พื้นที่ต่างๆเพื่อรักษารูปแบบของสังคมที่ต้องการ (Lefebvre, 1991, pp.38-39) เป็นการผลิตซ้ำความสัมพันธ์และรูปแบบทางสังคมแบบเดิมผ่านปฏิบัติการในชีวิตประจำวันจนกลายเป็นความเคยชินและไม่เคลือบแคลงว่าเราถูกควบคุมโดยพื้นที่เป็นการกระทำผ่านโครงสร้างของสังคมในระดับ

จิตสำนึกและอุดมการณ์ (Shield, 1991, pp.39-40) การมองของ Lefebvre เป็นการมองที่ให้ ความสำคัญกับพื้นที่ในแง่มุมมองของผู้กระทำที่ดำเนินการผ่านระบบทุนนิยมที่สัมพันธ์กับการผลิตพื้นที่ ตามวิถีการผลิตแบบทุน

Foucault (1984) ในหนังสือ Space, Knowledge and Power เสนอว่าพื้นที่ ความรู้และอำนาจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันใน 2 ลักษณะคือ

1. พื้นที่ในจินตนาการ (The Utopia) เป็นการสร้างพื้นที่ในจินตนาการที่เชื่อมโยง หรือขัดแย้งกับความจริงในสังคมและเป็นพื้นที่ที่ไม่มีจริงในสังคม (The Unreal Spaces)
2. พื้นที่ในลักษณะพิเศษ (Heterotopias) พื้นที่นี้อยู่ระหว่างพื้นที่ในจินตนาการกับ พื้นที่จริงและเป็นพื้นที่ที่คนในสังคมใช้ชีวิตอยู่เป็นทั้งพื้นที่จริงและพื้นที่ทางสังคมไปพร้อมกันและ สามารถพบได้ทุกหนแห่งในชีวิตจริง

Foucault (1984) ให้ความสำคัญกับพื้นที่และมองผู้กระทำว่าสามารถขัดขึ้นต่อร่อง เพื่อสร้างทางออกให้กับตนเองได้โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีลักษณะพิเศษ

งานศึกษาของไซริตัน เจริญสินโอฬาร (2542) ให้ความสนใจพื้นที่ที่เกี่ยวข้องและ เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของคนในสังคมเป็นการศึกษากระบวนการขั้นตอนและรายละเอียดใน การผลิต/สร้างพื้นที่เหล่านี้ขึ้นมาพื้นที่เป็นเรื่องของความสัมพันธ์ทางสังคมความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่ แสดงออกอย่างเป็นรูปธรรมในรูปของสภาพแวดล้อมทางกายภาพแบบต่างๆสิ่งสำคัญที่พื้นที่กระทำ คือการสร้างกรอบขอบเขตพรมแดนปริมาตรให้กับคนในสังคมการศึกษาพื้นที่ก็เพื่อตั้งคำถามกับเส้น แบ่งเหล่านี้ว่าถูกผลิตถูกสร้างขึ้นมาได้อย่างไรด้วยวิธีการและกระบวนการใดและเก็บกอดปิดทับอะไรไว้ บ้างเช่นการแยกเรื่องส่วนตัวกับเรื่องสาธารณะ (Private/Publicspace) ออกจากกันนำไปสู่การเก็บ กอดปิดกันผู้หญิงด้วยการวางปัญหาของผู้หญิงไว้ในพื้นที่ที่เรียกว่า “เรื่องส่วนตัว” ไซริตันสรุปว่าพื้นที่ มีฐานะเป็นผู้กระทำโดยบทบาทหน้าที่ที่สำคัญคือการสร้างเส้นแบ่งต่างๆในรูปของพื้นที่ทางสังคมแบบ ต่างๆและองค์ความรู้ต่างๆเกี่ยวกับพื้นที่นั้นๆนอกจากนี้ยังทำหน้าที่ในการเผยแพร่ตรึงตอกย้ำและ ผลิตซ้ำบรรดาเส้นแบ่งต่างๆที่สร้างขึ้นผ่านเทคนิควิทยาการต่างของพื้นที่เมื่อเป็นเช่นนี้การควบคุมทาง สังคมกับการควบคุมพื้นที่จึงไปด้วยกันเสมอเส้นแบ่งของพื้นที่ในขณะเดียวกันก็คือเส้นแบ่งของอำนาจ ด้วย

อภิญา เพ็ญฟูสกุล (2543) ได้กล่าวถึงเรื่องพื้นที่ว่าเมื่อเราให้ความหมายสิ่งต่างๆ ด้วยการนิยามเราจึงต้องลากเส้นแบ่งเพื่อแยกสิ่งที่ไม่ใช่สิ่งนั้นออกจากกันเช่นเมื่อเราแบ่งพื้นที่เป็น พื้นที่ส่วนตัวและพื้นที่สาธารณะและพื้นที่อื่นๆเช่นพื้นที่ของความเป็นเพศศาสนาชาติพันธุ์ก็เพื่อให้ ตัวตนของเราปรากฏการสร้างอัตลักษณ์ให้ตัวเองหรือสิ่งต่างๆจึงสัมพันธ์กับการสร้างพื้นที่ของความ แตกต่างและการลากเส้นพรมแดนเสมอวิธีคิดในเชิงพื้นที่จึงไม่อาจแยกตัวออกจากการรับรู้เกี่ยวกับ ตัวตนและการจัดระยะห่างระหว่างเรากับสิ่งอื่นๆเช่นการที่ผู้หญิงรักษาสิ่งแวดล้อมเพราะมันสัมพันธ์

อยู่กับพื้นที่ครัวเรือนที่ผู้หญิงต้องรับผิดชอบดูแลพื้นที่ในมิติโมนทัศน์ดังกล่าวแสดงออกให้เห็นได้ในกระบวนการสร้างภาพลักษณ์และภาพความจริงของสิ่งต่างๆ Representational Space เชื่อมโยงกับมิติที่เป็นปฏิบัติการและการจัดการพื้นที่อีกด้วย (Practical Intervention of Space) เช่นรัฐแยกพื้นที่ของเมืองและชุมชนออกจากพื้นที่บ้านที่เกี่ยวข้องกับผู้หญิงและอ้างอำนาจความเป็นรัฐเข้ามาจัดการการเปลี่ยนวิธีคิดในเรื่องของพื้นที่ที่เคยถูกมองว่าเป็นความว่างเปล่าและหยุดนิ่งได้เปลี่ยนไปแต่กลับมองพื้นที่ในฐานะสิ่งประดิษฐ์ทางวัฒนธรรมที่เต็มไปด้วยความหมาย (Code Space) พื้นที่ที่มีใช้วัตถุหรือสภาพแวดล้อมรอบตัวเราที่มีไว้ใช้ประโยชน์เท่านั้นหากแต่วิธีการจัดการพื้นที่เหล่านั้นสะท้อนวิธีคิดที่เรามีต่อพื้นที่ว่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กันอย่างไร (อภิญา, 2543) ดังนั้นพื้นที่จึงมิใช่ความว่างเปล่าและปราศจากความหมายแต่เต็มไปด้วยการนิยามและให้คุณค่าเป็นพื้นฐานในการรับรู้และเข้าใจสิ่งต่างๆ

จากงานศึกษางาน วิเศษ สุจินพรัหม (2544) ที่ศึกษาเรื่องการเคลื่อนไหวในพื้นที่สาธารณะของผู้หญิงในการจัดการป่าชุมชนพบว่าผู้หญิงที่เข้าร่วมเคลื่อนไหวมีความเข้าใจและมีความต้องการในการใช้ป่าชุมชนต่างจากผู้ชายและผู้หญิงมีพื้นที่สาธารณะในชุมชนที่ผู้หญิงสามารถแสดงบทบาทได้และกลายเป็นตัวเสริมให้ผู้หญิงเข้ามามีบทบาทในพื้นที่สาธารณะระดับจังหวัดและระดับที่กว้างกว่าได้ผลการศึกษาพบว่าเงื่อนไขที่ทำให้ผู้หญิงต้องออกมาเคลื่อนไหวในเรื่องการจัดการป่าชุมชนมี 2 เงื่อนไขคือการที่รัฐและทุนได้ทำการปิดล้อมและขยายป่าอนุรักษ์เพิ่มมากขึ้นการปิดล้อมดังกล่าวส่งผลให้ผู้หญิงไม่สามารถเข้าไปเก็บหาของป่าเพื่อใช้ในชีวิตประจำวันได้อีกต่อไปผู้หญิงได้รับผลสะท้อนด้านความอยู่รอดของครอบครัวและชุมชนและเงื่อนไขภายในของการจัดการป่าชุมชนที่ผ่านมามักอยู่ในมือของผู้ชายซึ่งมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับกฎระเบียบในการตัดไม้ขณะที่ผู้หญิงได้ให้ความหมายในการจัดการป่าชุมชนในแง่มุมมองของความอยู่รอดของครอบครัวและชุมชนที่จำเป็นต้องใช้ป่าเพื่อการอุปโภคบริโภคในชีวิตประจำวันแตกต่างในการให้ความหมายพื้นที่ป่าชุมชนของผู้หญิงและชาย

สิริพร สมบูรณ์บุรณะ (2547) เรื่องการก่อรูปและการเปลี่ยนแปลงสำนักเกี่ยวกับเรื่องทรัพย์สินส่วนรวมในสังคมไทยโดยศึกษาผ่านการใช้พื้นที่บนถนนราชดำเนินพื้นที่ของหลวงที่เกิดจากบทบาทของรัฐที่ต้องการสร้างให้เห็นถึงสัญลักษณ์ของการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยไปสู่ความทันสมัยเมื่อบ้านเมืองเจริญขึ้นถนนราชดำเนินจึงกลายเป็นพื้นที่สาธารณะที่รัฐภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองสร้างควมหมายใหม่ขึ้นมาซ้อนทับแต่ว่าก็ยังคงความเป็นเจ้าของโดยยึดครองความหมายในเชิงความศักดิ์สิทธิ์และความงามขณะที่ประชาชนก็สามารถใช้พื้นที่บนถนนเพื่อการจับจ่ายใช้สอยบริเวณบาทวิถีที่มีการเข้าพื้นที่เพื่อตั้งร้านค้าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจึงเป็นเรื่องที่เกิดในพื้นที่ส่วนบุคคลและพื้นที่สาธารณะแสดงให้เห็นถึงความเหลื่อมล้ำและซ้อนทับกันของพื้นที่ทั้งสองส่วนเมื่อเป็นเช่นนี้การสร้างสำนักในทรัพย์สินส่วนรวมก็ยากที่จะเกิดนอกจากชุมชนจะลุกขึ้นมา

บทบาทในเชิงสัญลักษณ์ผ่านพิธีกรรมบนพื้นที่ถนนเช่นประชาคมบางลำพูได้ทำกิจกรรมที่เป็นรูปแบบทางสังคมผ่านกระบวนการเมืองย่อยโดยสิริพรได้ข้อสรุปว่าในบริบทของสังคมไทยการเริ่มต้นที่ให้ชุมชนมีส่วนในการจัดการและดูแลสวนสาธารณะบริเวณชุมชนควรมีการส่งเสริมแต่ไม่ใช่เพื่อการวิไลหาอดีตอันสวยงามของชุมชนความสำคัญของชุมชนจึงอยู่ที่การรุกกล้าเข้าไปลดระเบียบแบบแผนที่รัฐเป็นผู้ผลิตลงด้วยวิธีการวิพากษ์ซึ่งนั่นจะทำให้ส่วนที่เป็นสำนึกของความเป็นสาธารณะและการปฏิบัติมีความสอดคล้องกันได้

อานันท์ กาญจนพันธุ์ (2549) เสนอว่าความเป็นชายขอบมักเกี่ยวข้องกับคนกับพื้นที่ (Social Space) ซึ่งมีหลายระดับและหลากหลายลักษณะพร้อมๆกับการให้ความหมาย (Social meaning) เกี่ยวกับพื้นที่ไว้มากมายพื้นที่จึงไม่ได้มีความหมายในเชิงลักษณะทางกายภาพเท่านั้นแต่พื้นที่เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นมาในทางวัฒนธรรมเพื่อกำหนดความหมายซึ่งแฝงไว้ด้วยความสัมพันธ์เชิงอำนาจของการสร้างภาพความรู้และการสร้างภาพความจริงดังนั้นความหมายนั้นมักจะมีพลวัตเพราะถูกปรับเปลี่ยนและเคลื่อนไหวไปตามความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่เปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอขณะที่คนจะอยู่ได้ก็ต้องมีพื้นที่ทางสังคมเพื่อแสดงตัวตนของตนเองออกมาได้คนกับพื้นที่จึงเป็นเรื่องที่ซ้อนทับกันอยู่เสมอ

นาสนิน อาแซ (2556) ได้อธิบายถึง “พื้นที่” เอาไว้ในเรื่องการสร้างศึกษาอัตลักษณ์ของเลขานุการแพทย์ในสถานพยาบาล ไว้ว่า ในแต่ละพื้นที่สถานพยาบาลที่เลขานุการการแพทย์ได้เข้ามาส่วนร่วมในการปฏิสัมพันธ์กันในด้านการทำงานกับบุคคลกลุ่มต่างๆ ในสถานพยาบาลแห่งนี้ ซึ่งพื้นที่ต่างๆเหล่านั้น ถือเป็นแหล่งที่รวมไปด้วยการสร้างความหมายที่ช่วงชิงบนความสัมพันธ์เชิงอำนาจ เพื่อยึดครองการเป็นเจ้าของพื้นที่ “คน” จึงเป็นส่วนสำคัญที่เข้าไปสัมพันธ์กันในการสร้างความหมายให้กับพื้นที่

Sparkes (1996) ได้ใช้แนวคิดเรื่องพื้นที่ (Space) ในการศึกษาความสูงต่ำของสถานภาพผู้หญิงและผู้ชายโดยดูผ่านพิธีกรรมทางศาสนาพบว่าความสูงต่ำระหว่างเพศสะท้อนให้เห็นจากการจัดพื้นที่ในการนั่งของผู้หญิงและผู้ชายเด็กผู้หญิงจะถูกควบคุมพื้นที่ไม่ให้ไปอยู่ใกล้กับพื้นที่พระแต่เด็กผู้ชายอยู่ได้ในทุกพื้นที่เป็นประสบการณ์การจัดพื้นที่ที่เป็นรูปธรรมและเชื่อมโยงกับความ เป็นเพศ

กลุ่มของนักสตรีนิยมหลังสมัยใหม่ (Feminist Postmodern) ได้ให้ความสำคัญกับแนวคิดเรื่องพื้นที่ (Space) เป็นการศึกษาถึงความเชื่อมโยงระหว่างพื้นที่กับคนโดยมีจุดมุ่งหมายอยู่ที่การเปิดเผยความรู้ของผู้หญิงและผู้ชายว่ามีประสบการณ์ในเรื่องพื้นที่และสถานที่ต่างกันอย่างไร (Mcdowell, 1999)

Yoshimi (2001) ได้ศึกษาเรื่องพื้นที่ในฐานะที่เป็นการต่อสู้เพื่อควมมีตัวตนของผู้หญิงในสัณนิพนธ์ว่าผู้หญิงได้สร้าง “พื้นที่” ในกิจกรรมต่างๆของชีวิตประจำวันเพื่อจัดการกับปัญหา

ต่างๆที่เผชิญอยู่พื้นที่จึงไม่ใช่สิ่งที่ตายตัวและคงที่แต่มีพลวัตยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงผู้หญิงสร้างพื้นที่เพื่อจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนเมืองโดยแสดงออกผ่านพื้นที่ทางสังคมพื้นที่ทางเศรษฐกิจและพื้นที่ทางการเมืองซึ่งในแต่ละพื้นที่ที่มีความขัดแย้งและการต่อสู้ของผู้หญิงเพื่อสร้างความหมายและอำนาจตามความสนใจในแต่ละพื้นที่ที่มากน้อยต่างกันการต่อสู้เพื่อมีตัวตนของผู้หญิงในชุมชนสลัมไม่ได้อยู่แต่ในปริมาณพลของบ้านแต่ได้ก้าวข้ามเขตแดนของการผลิตหรือผลิตซ้ำในความสัมพันธ์ของพื้นที่ส่วนตัวซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้หญิงในสังคมไทยมีอิสระและมีลักษณะความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างหญิงชายที่ยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลง (Yoshimi, 2001)

Kilian (2004) พบว่าการศึกษาเรื่องพื้นที่มักจะตกอยู่ในกับดักของความคิดระหว่างพื้นที่ส่วนตัวกับพื้นที่สาธารณะเขาเสนอว่าความเป็นสาธารณะและความเป็นส่วนตัวเป็นรูปแบบของความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่แสดงออกมาในพื้นที่แต่ไม่ใช่คุณสมบัติของตัวพื้นที่ตั้งนั้นในพื้นที่หนึ่งๆย่อมมีความสัมพันธ์เชิงอำนาจทั้งสองนี้อยู่ร่วมกันเสมอความสัมพันธ์ที่ปรากฏในพื้นที่จึงไม่อาจที่จะแบ่งออกเป็นชั่วคราวข้ามและขณะเดียวกันก็สามารถสลายมารวมกันได้ความเป็นส่วนตัวหรืออำนาจในการปิดกั้นแยกแยะ (Power of Exclusion) ไม่ใช่สิ่งที่ขัดแย้งกับความคิดเรื่องพื้นที่สาธารณะแต่เป็นคุณลักษณะที่จำเป็นที่ควบคู่ไปกับความเป็นสาธารณะหรืออำนาจในการเข้าถึง (Power of Access)

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดเรื่องพื้นที่ข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าความหมายของพื้นที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เนื่องจากผู้มีอำนาจในการสถาปนาความหมายมีหลายกลุ่ม ในหลายสถานการณ์ ความหมายต่อพื้นที่จึงมีทั้งเสริมซึ่งกันและกัน และความหมายที่ขัดแย้งกัน ซึ่งพื้นที่นั้นเป็นแหล่งรวมไปด้วยการสร้างความหมายเพื่อช่วงชิงความสัมพันธ์เชิงอำนาจ ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ในเรื่องของพื้นที่แต่ละธนาคารมีการปฏิสัมพันธ์ในด้านการงานไม่ว่าจะเป็น ผู้จัดการธนาคาร ลูกจ้างธนาคาร กลุ่มลูกค้า ซึ่งความหลากหลายของกลุ่มบุคคลต่างๆ นี้เองย่อมส่งผลให้เกิดการช่วงชิงการให้ความหมายผ่านพื้นที่

### แนวคิดปฏิบัติการในชีวิตประจำวัน

แนวคิดปฏิบัติการในชีวิตประจำวันเป็นแนวคิดที่ de Certeau (1984) พัฒนามาจาก Outline of a Theory of Practice ของ Bourdieu (1977) โดย de Certeau อธิบายว่าปฏิบัติการในชีวิตประจำวันคือปฏิบัติการที่มีนัยสำคัญ (Signifying Practice) และแบ่งปฏิบัติการออกเป็น 2 ลักษณะคือ "ยุทธศาสตร์" (Strategy) และ "กลยุทธ์" (Tactics) "ยุทธศาสตร์"หมายถึงพื้นที่ของฝ่ายที่มีอำนาจเช่นนักธุรกิจกองทัพเมือง ฯลฯ ซึ่งสามารถจัดการกับอีกฝ่ายได้เช่นลูกค้าหรือคู่แข่งศัตรูชนบทที่อยู่รอบๆเมืองในการจัดการนั้นทุกยุทธศาสตร์ถูกทำให้มีเหตุผลเพื่อแยกพื้นที่ของมันซึ่งเป็นพื้นที่ของอำนาจและความต้องการออกจากสิ่งอื่นๆความมีเหตุผลแบบวิทยาศาสตร์การเมือง

และกองทัพก็ถูกสร้างขึ้นมาจากรูปแบบทางยุทธศาสตร์นี้ส่วน "กลยุทธ์" หมายถึงสิ่งที่ตรงกันข้ามกับยุทธศาสตร์นั่นคือเป็นพื้นที่ของคนอื่นและเป็นศิลปะของผู้ที่อ่อนแอเช่นการทำสงครามที่ผู้มีกำลังน้อยกว่าแทรกซึมโดยการกระจายกำลังเข้าไปในพื้นที่ที่ถูกควบคุมโดยฝ่ายที่มีอำนาจเพื่อไม่ให้ถูกสังเกตได้ง่าย Lefebvre (2004 อ้างถึงใน สุธารินคุณผล, 2550, น. 119-12) นักคิดชาวฝรั่งเศสมองเรื่องชีวิตประจำวันว่ามนุษย์ถูกรอบงำจากกลไกบางอย่างที่แทรกซึมเข้าไปแทนที่ความจริงจนไม่รู้สึกรู้สีกว่าการเปลี่ยนแปลงต้องเกิดขึ้นจากภายในแต่มีเงื่อนไขปัจจัยจากภายนอกเข้ามาชี้นำเพื่อที่มนุษย์หลุดพ้นจากภาพลวงตา

Lefebvre (1991) เขียนงานว่าด้วยปัญหาของ“ชีวิตประจำวัน” สะท้อนความคิดเกี่ยวกับชีวิตประจำวันที่เปลี่ยนไปตามสถานการณ์สังคมในแต่ละช่วงแต่ถึงที่สุดแล้วความคิดเรื่องความแปลกแยกมนุษย์ที่สมบูรณ์และสังคมอุดมคติแต่แนวความคิดของเลอแพบวร์ไม่เป็นที่นิยมมากนักเพราะแนวคิดของเลอแพบวร์มุ่งตั้งคำถามกับการแยกแยะว่าอะไรคือความจริงอะไรคือสิ่งลวงตาหรือมาตรวัดอย่างเช่นความแท้ความไม่แท้และวิธีคิดแบบที่มีเป้าหมายอยู่ที่สังคมอุดมคติ

ในบทความเรื่องของ “ชีวิตประจำวัน” ของสุธาริน คุณผล (2550, น. 140) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาชีวิตประจำวันของ de Certeau คุณูปการมีต่อวัฒนธรรมศึกษาที่เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ (Methodological Orientation) มากกว่าที่จะเป็นสารัตถะที่แน่นอนตายตัว (Ontological Entity) ชีวิตประจำวันไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องของความแปลกแยกครอบงำหรือการต่อต้านแข็งขันเสมอไปแต่ในขณะเดียวกันในการให้ความสำคัญเรื่องธรรมดาสามัญที่น่าจะตามมาด้วยเสมอก็คือว่าทำไมเรื่องธรรมดาสามัญในชีวิตประจำวันถึงได้รับความสนใจและถูกยกขึ้นมาศึกษาเพราะแท้จริงแล้วชีวิตประจำวันไม่ได้ปลอดจากการต่อรองการแข่งขันและการควบคุมอำนาจ

สันต์ สุวัจฉราภินันท์ (2552, น. 112) อ่านงานของ de Certeau จากมุมมองเรื่องพื้นที่และที่ว่างคือในความเป็นชีวิตประจำวันคือผลลัพธ์ของการเกิดขึ้นของที่ว่างเป็นผลลัพธ์ของการปรับเปลี่ยนความสัมพันธ์เชิงอำนาจนั่นเอง

ผู้วิจัยนำแนวคิดปฏิบัติการในชีวิตประจำวันมาใช้ร่วมกับแนวคิดอัตลักษณ์ในการดำรงชีวิตของสาวแบงก์โดยให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงอำนาจ

### ระบบเศรษฐกิจไทยช่วงวิกฤตต้มยำกุ้ง

ประเทศไทยนั้นได้เกิดเหตุการณ์วิกฤติเศรษฐกิจหลายประเภทไม่ว่าจะเป็น วิกฤติการเงิน วิกฤติธนาคาร หรือวิกฤติหนี้ระหว่างประเทศ โดยอาจเกิดจากการดำเนินนโยบายทางเศรษฐกิจที่ผิดพลาด หรือเกิดจากกลไกทางเศรษฐกิจที่ผิดพลาด วิกฤติเศรษฐกิจต้มยำกุ้งเป็นหนึ่งในตัวอย่างของวิกฤติเศรษฐกิจทางการเงิน

### ประวัติของวิกฤติเศรษฐกิจต้มยำกุ้ง

พ.ศ. 2540 มีการไหลเข้าของทุนรวมสู่ประเทศในทวีปเอเชีย โดยที่ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้เป็นภูมิภาคที่สามารถรักษาอัตราดอกเบี้ยอยู่ในระดับสูง นักลงทุนชาวต่างชาติจึงเข้าสู่ภูมิภาคนี้กันมากขึ้น เราจะเห็นได้ว่า ผลก็คือ ประเทศไทย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย หรือมาเลเซีย มีอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจสูงเป็นอย่างมาก มีเงินเข้าภูมิภาคเป็นปริมาณมาก รวมทั้งมูลค่าสินทรัพย์สะสมก็เพิ่มขึ้น ในช่วงนั้นทวีปเอเชียได้รับการกล่าวว่าเป็นช่วง “ปาฏิหาริย์เศรษฐกิจแห่งเอเชีย” แต่ “พอล ครุกแมน” นักเศรษฐศาสตร์ผู้หนึ่งไม่เห็นด้วยว่าการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจนี้จะเกิดผลดี เขากล่าวว่าการเจริญทางเศรษฐกิจของภูมิภาคนี้เกิดจากการลงทุน แต่ปัจจัยรวมด้านผลิตภาพนั้นแทบไม่เพิ่มขึ้น ซึ่งตามหลักแล้วการเจริญโดยที่ปัจจัยรวมเพิ่มขึ้นนั้น ถือเป็น การเจริญที่แท้จริงคือมีความมั่นคง และมั่นคงในระยะยาว ซึ่งต่อมาก็ได้เกิดวิกฤติการณ์ต้มยำกุ้งขึ้น โดยมีจุดเริ่มต้นที่ประเทศไทย ในสมัยของรัฐบาล พลเอก ชวลิต ยงใจยุทธ

### การนำไปสู่วิกฤติเศรษฐกิจต้มยำกุ้ง

พลเอก ชวลิต ยงใจยุทธ รัฐบาลไทยสมัยนั้นประกาศลอยตัวค่าเงินบาท โดยตัดการอิงสกุลเงินดอลลาร์สหรัฐ ผลทำให้ค่าเงินบาทลดลงอย่างมาก

ไม่นานวิกฤตินี้ก็ขยายสู่ประเทศส่วนใหญ่ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ รวมทั้งญี่ปุ่นอีกด้วย ส่งผลให้ราคาสินทรัพย์ และตลาดหลักทรัพย์ มีการปรับตัวลดลง ส่วนภาคเอกชนก็มีหนี้สินเพิ่มขึ้น โดยประเทศที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดนั้น ได้แก่ เกาหลีใต้ ไทย และอินโดนีเซีย แต่ พ.ศ. 2542 เศรษฐกิจก็เริ่มฟื้นตัว

### สาเหตุของวิกฤติเศรษฐกิจต้มยำกุ้ง อาจแบ่งได้ 5 สาเหตุดังนี้

#### 1. หนี้ต่างประเทศ

ประเทศไทยเกิดการขยายตัวทางระบบการเงิน เกิดการก่อหนี้ และการกู้เงินจากต่างประเทศ ซึ่งเป็นผลมาจาก

- พ.ศ. 2533 ไทยเปิดระบบการเงินสู่สากล ตามพันธสัญญาใน IMF
- พ.ศ. 2534 ไทยประกาศปรับอัตราเงินตราต่างประเทศ (การปรับอัตราเงินตราต่างประเทศ หรือ International Monetary System คือ แนวทางการควบคุมปริมาณเงิน โดยประเทศต่าง ๆ จะรักษาค่าของเงินให้คงที่ จากการเทียบกับสิ่งของบางอย่าง ส่วนใหญ่ใช้โลหะเงินและทองคำ)
- พ.ศ. 2535 ธนาคารพาณิชย์ตั้งกิจการ “วิเทศธนกิจไทย” (BIBF – Bangkok International Banking Facilities คือ ธนาคารที่ทำธุรกรรมการกู้ยืมเงินจากต่างประเทศ แล้วนำมา

ให้กู้ทั้งภายในและนอกประเทศไทย หรือคือการเคลื่อนย้ายเงินทุนอย่างเสรีนั่นเอง ) และในปี พ.ศ. 2536 มีธนาคารพาณิชย์ 46 แห่งได้รับอนุญาตให้ดำเนินการ แต่รัฐบาลไม่มีการดูแลที่มีประสิทธิภาพ

## 2. การขาดดุลบัญชีเดินสะพัด

ประเทศไทยมีการพัฒนาการผลิตเพื่อส่งออก ที่เจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว แต่ดุลบัญชีเดินสะพัดของไทยเกิดการขาดดุลอย่างต่อเนื่อง เพราะการส่งออกที่หดตัว

## 3. ฟองสบู่ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์

อาจเรียกว่าการลงทุนที่เกินตัว โดยช่วง พ.ศ. 2530 ถึง พ.ศ. 2539 กิจกรรมอสังหาริมทรัพย์ เช่น สนามกอล์ฟ ที่อยู่ อาคาร สวนเกษตร หรือสำนักงานต่าง ๆ เกิดขึ้น และเติบโตมาก แต่มีการกู้ยืมเงินต่างประเทศ และการระดมทุนในตลาดหลักทรัพย์เพื่อมาลงทุน ต่อมาราคาอสังหาริมทรัพย์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการจึงเข้ามาลงทุนกันจำนวนมากเพื่อเก็งกำไร ก่อให้เกิด “ภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่” ( Economic Bubble / Bubble Economy ) เป็นภาวะที่ราคาอสังหาริมทรัพย์เพิ่มสูงกว่าความเป็นจริง และเพิ่มอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการลงทุนเพิ่มขึ้น มีการขยายตัวเหมือนฟองสบู่ เราอาจเคยเจอคำว่า “ภาวะฟองสบู่แตก” นั่นคือ ภาวะฟองสบู่ราคาสินทรัพย์เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อราคาเริ่มลดลง ผู้ประกอบการจะเลิกลงทุน เกิดการหดตัวเหมือนฟองสบู่ที่หดตัวอย่างรวดเร็ว และเกิดปัญหาหนี้เสียขึ้นตามมา เหมือนฟองสบู่ที่แตก ( หนี้เสีย คือ หนี้ที่เมื่อเราทวงจากลูกหนี้แล้ว ลูกหนี้ไม่สามารถชำระให้ได้ ความหมายคล้ายกับ สินเชื่อที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ – Non Performing Loan หรือ NPL ส่วนหนี้สูญ คือ หนี้ที่เราไม่สามารถทวงจากลูกหนี้ได้ เพราะลูกหนี้อาจหายสาบสูญ หรือเสียชีวิต )

## 4. การดำเนินงานของสถาบันการเงิน

- พ.ศ. 2539 ถึง พ.ศ. 2540 รัฐบาลไม่เชื่อมั่นสถาบันการเงินในประเทศ และสั่งปิดสถาบันการเงินไปถึง 58 สถาบัน โดยรัฐบาลต้องใช้เงินสนับสนุนสถาบันการเงินเหล่านั้นถึง 6 แสนล้านบาท จาก “กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาสถาบันการเงิน” ซึ่งเป็นหน่วยงานของธนาคารแห่งประเทศไทย

## 5. การโจมตีค่าเงินบาท

โดยนักลงทุนต่างชาติ มีการจัดตั้งกองทุน “Hedge Funds” เพื่อโจมตีค่าเงินบาทไทย ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงนำเงินทุนสำรองถึง 24,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐมาปกป้องค่าเงินบาท เมื่อเงินสำรองมีน้อยลง นายเร็กซ์ มะระกานนท์ ผู้ว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจึงประกาศ “ลอยตัวค่าเงินบาท” เมื่อ 2 ก.ค. 2540 เป็นการเริ่มต้นวิกฤติเศรษฐกิจต้มยำกุ้ง



### ผลกระทบ และสิ่งที่เกิดขึ้นตามมา

- สัดส่วนระหว่าง หนี้ต่างประเทศ กับ GDP เพิ่มสูงขึ้นมาก เช่น ประเทศในอาเซียน เพิ่มจาก 100% กลายเป็น 180% ในช่วงที่เลวร้ายที่สุดของวิกฤติการณ์
- IMF (หรือ กองทุนการเงินระหว่างประเทศ) เข้ามารักษาสถียรภาพสกุลเงินของประเทศอินโดนีเซีย ไทย และเกาหลีใต้ โดยการลงทุน 40,000 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เพราะ 3 ประเทศดังกล่าวได้รับผลกระทบมากที่สุด
- ประเทศสิงคโปร์ และไต้หวัน ถือว่าได้รับผลกระทบน้อยมาก จนอาจกล่าวได้ว่าไม่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจนี้
- ธุรกิจของเอกชน ไม่ว่าจะเป็น สถาบันการเงิน บ้านจัดสรร ปิดกิจการ พนักงานถูกปลด มีหนี้เกิดขึ้นมาก มีการกดดันให้รัฐบาลลาออก
- ธนาคารแห่งประเทศไทยพยายามพยุงค่าเงินบาท โดยใช้เงินสำรองเงินตราต่างประเทศจนหมด และต้องกู้จาก IMF จำนวน 17,200 ล้านดอลลาร์สหรัฐ
- สำหรับการแก้ไขนั้น ไม่มีแนวทางที่ชัดเจน IMF ให้แนวทางโดยดำเนินนโยบายทางการเงินที่เข้มงวด และปรับโครงสร้างสถาบันการเงิน แต่ก็ส่งผลให้ปัญหาหนักขึ้น โดยราคาสินค้า และค่าบริการต่าง ๆ แพงขึ้น รัฐบาลชวน หลีกภัย ซึ่งรับตำแหน่งต่อจาก พล.อ.ชวลิต ยงใจยุทธ จึงเพียงประคองสถานการณ์ และให้ประชาชนหันมาใช้ “เศรษฐกิจพอเพียง” ต่อมา รัฐบาล พ.ต.ท. ทักษิณ ชินวัตร จึงเริ่มสร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินและการทำธุรกิจ โดยมีการสนับสนุน SMEs กองทุนหมู่บ้าน OTOP ประชาชนจึงมีรายได้เพิ่มขึ้น

หลังจากผ่านวิกฤติต้มยำกุ้ง เมื่อปี 2540 บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัดวิเคราะห์แนวโน้มเศรษฐกิจไทยว่า ในวันที่ 2 กรกฎาคม 2558 นี้ ถือเป็นวันครบรอบ 18 ปี ที่ทางการไทยตัดสินใจประกาศลอยตัวค่าเงินบาทในปี 2540 โดยการตัดสินใจครั้งดังกล่าวนั้นถือได้ว่าเป็นจุดเปลี่ยนครั้งสำคัญของเศรษฐกิจไทย อันนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของระบบเศรษฐกิจและการเงินไทยในระยะถัดมาต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ได้เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างระหว่างปี 2540 และ 2558 โดยการก่อกำเนิดของภาคเอกชนและรัฐกลับมามีทิศทางเพิ่มขึ้น จนมีระดับสูงกว่าก่อนวิกฤตปี 2540 แล้วโดยในปี 2557 มีสัดส่วนที่ 181% ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ หรือ จีดีพี เทียบกับช่วงวิกฤตในปี 2542 ที่ 162.8% ซึ่งมาจากวิกฤตเศรษฐกิจสหรัฐในปี 2551 – 2552 และอุทกภัยครั้งรุนแรงในปี 2554 ทำให้มีการลดอัตราดอกเบี้ยนโยบาย การขาดดุลทางการคลังที่เพิ่มขึ้นและการออกมาตรการกระตุ้นการใช้จ่าย ทำให้หนี้ภาคเอกชนเพิ่มขึ้น

ส่วนระดับการออมของประเทศลดต่ำลง จากการก่อกำเนิดของระบบเศรษฐกิจที่เพิ่มขึ้น โดยอัตราการออมของประเทศที่รวมทั้งการออมของรัฐ ธุรกิจ และครัวเรือน ลดต่ำลงเหลือเพียง 17% ของจีดีพี ในปี 2556 แม้จะยังอยู่สูงกว่าจุดต่ำสุดที่ 26.2% ในปี 2545

ศูนย์วิจัยกสิกรไทยจึงขอใช้โอกาสนี้ในการมองย้อนกลับไปทบทวนเศรษฐกิจไทยปี 2540 พร้อมสรุปการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างที่เกิดขึ้นกับเศรษฐกิจไทยในช่วง 18 ปีที่ผ่านมา เพื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

บทเรียนจากวิกฤตการณ์ปี 2540 นำมาสู่โครงสร้างเศรษฐกิจและระบบการเงินไทยที่แข็งแกร่งและยืดหยุ่นมากขึ้นในช่วงก่อนเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจปี 2540 นั้น ถือเป็นช่วงเวลาที่เศรษฐกิจไทยมีจุดอ่อนสำคัญ 3 ประการที่เกิดขึ้นโดยพร้อมเพรียงและเกี่ยวโยงซึ่งกันและกัน อันเป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำมาสู่วิกฤตการณ์ค่าเงินและวิกฤตการณ์สถาบันการเงินปี 2540 ประกอบด้วย

- การเก็งกำไรอย่างกว้างขวางในตลาดอสังหาริมทรัพย์และตลาดหุ้น ท่ามกลางสภาพคล่องจากกระแสเงินทุนเคลื่อนย้ายจากต่างประเทศที่ไหลเข้าสู่ระบบการเงินไทยอย่างรวดเร็ว เพื่อหาผลตอบแทนจากส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยระหว่างไทยกับต่างประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นหนี้ต่างประเทศระยะสั้น

- การดำเนินนโยบายอัตราแลกเปลี่ยนแบบตะกร้าเงินที่ไม่มีความยืดหยุ่นเพียงพอ ซึ่งทำให้ค่าของเงินบาทไม่สอดคล้องกับพื้นฐานเศรษฐกิจที่แท้จริงของประเทศ ซึ่งเผชิญปัญหาขาดดุลบัญชีเดินสะพัดในระดับสูงอย่างเรื้อรัง จนนำมาสู่การโจมตีค่าเงินบาทจากนักเก็งกำไร และทำให้ทางการต้องประกาศเปลี่ยนระบบอัตราแลกเปลี่ยนเป็นแบบลอยตัวภายใต้การจัดการ ในวันที่ 2 กรกฎาคม 2540

- ระบบการเงินไทยยังคงเปราะบาง โดยขาดการบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบและการกำกับดูแลสถาบันการเงินที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินกิจการวิเทศธนกิจ (BIBFs) ของสถาบันการเงินที่ทำให้เกิดความเสียหายทั้งจากการกู้ยืมเงินทุนระยะสั้นมาปล่อยกู้ระยะยาว และความเสี่ยงจากการปล่อยกู้สกุลเงินที่แตกต่างกัน (Maturity and Currency Mismatch) ซึ่งเมื่อผนวกกับการขาดการกำกับดูแลที่ดีเพื่อป้องกันพฤติกรรมปล่อยกู้ที่เสี่ยงของสถาบันการเงิน ทำให้เกิดปัญหาหนี้เสียที่ทวีความรุนแรงขึ้น จนกระทบความเชื่อมั่นในระบบสถาบันการเงิน และนำมาสู่ปัญหาวิกฤตการณ์สถาบันการเงินในที่สุด

ทั้งนี้ ในช่วง 18 ปีที่ผ่านมา จุดอ่อนเชิงโครงสร้างของระบบเศรษฐกิจไทยที่นำมาซึ่งวิกฤตการณ์ปี 2540 ได้รับการพัฒนาปรับปรุง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการกำกับดูแลสถาบันการเงิน ซึ่งกลายเป็นจุดแข็งต่อการพัฒนาการของเศรษฐกิจไทยในระยะปัจจุบัน ดังนี้

- ระบบธนาคารพาณิชย์ไทยมีความเข้มแข็งมากขึ้น ท่ามกลางการบริหารจัดการความเสี่ยงและการกำกับดูแลจากทางการที่ตรงตามมาตรฐานสากล โดยผลการดำเนินงานและสถานะทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ขณะเดียวกัน การบริหารความเสี่ยงด้านต่างๆ ของสถาบันการเงินก็เป็นไปในลักษณะที่ระมัดระวัง และเมื่อผนวกกับการนำ

หลักเกณฑ์สากลมาใช้ในการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ ก็เป็นที่แน่ใจได้ว่าระบบธนาคารพาณิชย์ไทย มีความเข้มแข็งขึ้นมาก เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงก่อนวิกฤตปี 2540

- เศรษฐกิจไทยมีเสถียรภาพและความยืดหยุ่นมากขึ้น ทั้งอัตราเงินเฟ้อและการจ้างงานที่อยู่ในระดับต่ำ ฐานะดุลบัญชีเดินสะพัดที่เกินดุลอย่างต่อเนื่อง หนี้ต่างประเทศที่ลดลงสู่ระดับต่ำสุดในรอบเกือบ 30 ปี รวมถึงเงินทุนสำรองระหว่างประเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สะท้อนภาพความเข้มแข็งของเศรษฐกิจไทยที่น่าจะสามารถรับมือกับสถานการณ์อันไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

เส้นทางการเติบโตของเศรษฐกิจไทยในปัจจุบัน อาจมีบางประเด็นที่สร้างความกังวลให้กับสังคมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าจะเป็ประเด็นความเสี่ยงต่อเศรษฐกิจไทยในระยะถัดไป จากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจบางอย่างที่มีความคล้ายคลึงกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงก่อนวิกฤตปี 2540 โดยเฉพาะอย่างยิ่งความกังวลต่อภาวะฟองสบู่ในตลาดอสังหาริมทรัพย์และการสะสมของปัญหาหนี้ครัวเรือน ท่ามกลางการไหลเข้าของเงินทุนจากต่างประเทศระยะสั้น อย่างไรก็ตาม ศูนย์วิจัยกสิกรไทย มองว่า สถานการณ์ในปัจจุบันมีปัจจัยสนับสนุนหลายประการซึ่งแตกต่างจากช่วงปี 2540 ดังนี้

- การสะสมของหนี้ครัวเรือน...อาจสะท้อนการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างทางสังคมและการดำรงชีวิตของครัวเรือน ทั้งนี้ แม้ว่าหนี้ครัวเรือนไทยอาจเร่งตัวขึ้นสู่ระดับสูงสุดเป็นประวัติการณ์ที่ 77.6% ต่อจีดีพีในปี 2555 แต่ต้องยอมรับว่า การเพิ่มขึ้นของหนี้ครัวเรือนดังกล่าวอาจสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ทั้งการเข้าสู่สังคมเมือง ชนชั้นกลางที่เพิ่มขึ้น รายได้ที่สูงขึ้นของภาคชนบท รวมไปถึงการเข้าถึงบริการทางการเงินของสถาบันการเงินในระบบที่เพิ่มขึ้น (ซึ่งทดแทนการก่อหนี้ในระบบ) ล้วนแล้วแต่เป็นเหตุผลที่ทำให้สัดส่วนหนี้ครัวเรือนต่อจีดีพีปรับเพิ่มขึ้น

- ความร้อนแรงของตลาดอสังหาริมทรัพย์ในปัจจุบันเป็นผลจากความต้องการที่อยู่อาศัยที่แท้จริงของครัวเรือน ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงก่อนวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจแล้ว พบว่าสัดส่วนสินเชื่อของผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์และผู้ประกอบกิจการก่อสร้าง มีแนวโน้มลดลงตามลำดับ ขณะที่ สัดส่วนสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยต่อจีดีพีมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและทำสถิติสูงสุดเป็นประวัติการณ์ในปี 2555 ที่ระดับ 19.9% ต่อจีดีพี โดยการเร่งตัวของสินเชื่อที่อยู่อาศัยดังกล่าวเป็นผลจากความต้องการที่อยู่อาศัยที่แท้จริงของครัวเรือนไทยที่มีแนวโน้มเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น รวมไปถึงความต้องการที่อยู่อาศัยตามแนวระบบขนส่งมวลชนระบบราง ซึ่งแตกต่างจากปี 2540 ที่เป็นไปเพื่อการเก็งกำไรเป็นหลัก

ดังนั้น เมื่อผนวกประเด็นดังกล่าวกับราคาที่ดินและวัสดุก่อสร้างที่ปรับตัวเพิ่มขึ้นในช่วงที่ผ่านมา จึงส่งผลให้ราคาที่อยู่อาศัยในตลาดปรับตัวขึ้นในทิศทางเดียวกัน กระนั้นก็ดี ด้วยการคัดกรองลูกค้าของสถาบันการเงินและหลักเกณฑ์การกำกับดูแลการปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของ

ทางการ ตลอดจนโอกาสที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ยอย่างรุนแรงจนกระทั่งกระทบกับความสามารถในการชำระหนี้มีค่อนข้างจำกัด จึงทำให้คาดได้ว่าการปรับตัวขึ้นของสินเชื่อที่อยู่อาศัยดังกล่าวจะไม่เป็นประเด็นเสี่ยงสำคัญต่อเศรษฐกิจไทยในอนาคต

สรุป ครบรอบ 18 ปี หลังเศรษฐกิจไทยที่ผ่านพ้นวิกฤตการณ์ปี 2540 การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างของเศรษฐกิจและพัฒนาการของระบบสถาบันการเงินไทยที่มีความแข็งแกร่งมากขึ้น น่าจะช่วยให้เป็นหลักประกันได้ในระดับหนึ่งว่าเศรษฐกิจไทยจะไม่เดินซ้ำรอยประวัติศาสตร์ที่เคยบอบช้ำ และสถาบันการเงินจะมีความยืดหยุ่นเพียงพอที่จะสามารถรับมือกับสถานการณ์อันไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## บริบทธนาคารในพื้นที่ขนาดใหญ่

ธนาคารเป็นสถาบันหนึ่งในระบบเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีความสำคัญมาก การธนาคารเบื้องต้นนั้น รวมถึงธนาคารกลางและระบบธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด เป็นสถาบันทางการเงินที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งในด้านการเงินและการให้สินเชื่ออื่น ๆ ประเภทของธนาคารทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

### 1. ธนาคารกลาง (Central Bank)

ธนาคาร เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อใช้เป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการทางด้านการเงินของประเทศ ในประเทศไทยหน่วยงานที่ทำหน้าที่ธนาคารกลางคือ ธนาคารแห่งประเทศไทยสำหรับธนาคารแห่งประเทศไทย สาขาขนาดใหญ่ นั้น ตั้งอยู่ที่ 472 ถนนเพชรเกษม อำเภอหาดใหญ่ จ.สงขลา

บทบาทหน้าที่ธนาคารแห่งประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติธนาคารแห่งประเทศไทย พ.ศ.2485 ที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2551 คือ

1) ออกและจัดการธนบัตรของรัฐบาลและบัตรธนาคารเป็นผู้ออกธนบัตรของรัฐบาลภายใต้บังคับแห่งบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยเงินตรา และมีสิทธิแต่ผู้เดียวที่จะออกบัตรธนาคารในราชอาณาจักร

2) กำหนดและดำเนินนโยบายการเงินตามที่คณะกรรมการนโยบายการเงินกำหนดได้แก่รับเงินฝากกำหนดอัตราดอกเบี้ยในการให้กู้ยืมเงินแก่สถาบันการเงินซื้อขายเงินตราต่างประเทศและแลกเปลี่ยนกระแสเงินสดในอนาคตกู้ยืมเงินตราต่างประเทศเพื่อดำรงไว้ซึ่งเสถียรภาพแห่งค่าของเงินตรากู้ยืมเงินเพื่อการดำเนินนโยบายการเงินซื้อขายหลักทรัพย์เท่าที่จำเป็นและแลกเปลี่ยนกระแสเงินสดในอนาคต เพื่อควบคุมปริมาณเงินในระบบการเงินของประเทศ รวมถึงยืมหรือให้ยืมหลักทรัพย์ตามที่กำหนดโดยมีหรือไม่มีค่าตอบแทน

3) บริหารจัดการสินทรัพย์ของ ธปท. (ไม่รวมสินทรัพย์ในทุนสำรองเงินตราตามกฎหมายว่าด้วยเงินตรา) การนำสินทรัพย์ไปลงทุนหาประโยชน์ โดยคำนึงถึงความมั่นคง สภาพคล่อง ผลประโยชน์ตอบแทนของสินทรัพย์ และความเสี่ยงในการบริหารจัดการ

4) เป็นนายธนาคารและนายทะเบียนหลักทรัพย์ของรัฐบาลโดยมีอำนาจหน้าที่ในการรับจ่ายเงินเพื่อบัญชีฝากของกระทรวงการคลังการรับเก็บรักษาเงินหลักทรัพย์ หรือของมีค่าอย่างอื่นเพื่อประโยชน์ของรัฐบาลการเป็นตัวแทนของรัฐบาลในการซื้อขายโลหะทองคำและเงินการซื้อขายและโอนตั๋วแลกเงินหลักทรัพย์และใบหุ้นการควบคุมและการรวมไว้ในแหล่งกลางซึ่งเงินปริวรรตต่างประเทศหรืออาจเป็นนายธนาคารของรัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานอื่นของรัฐนอกจากนี้ อาจเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของรัฐบาลโดยมีอำนาจกระทำการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ของรัฐบาล จ่ายเงินต้นและดอกเบี้ยหรืออาจเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ของรัฐวิสาหกิจสถาบันการเงินที่มีกฎหมายเฉพาะจัดตั้งขึ้นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

5) เป็นนายธนาคารของสถาบันการเงินโดยมีอำนาจหน้าที่ในการให้กู้ยืมเงินหรือให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สถาบันการเงิน การรับเก็บรักษาเงิน หลักทรัพย์ หรือของมีค่าอย่างอื่นของสถาบันการเงินรวมถึงการสั่งให้สถาบันการเงินส่งรายงานหรือชี้แจงเพื่ออธิบายเกี่ยวกับทรัพย์สินหนี้สินหรือภาระผูกพันได้

6) จัดตั้งหรือสนับสนุนการจัดตั้งระบบการชำระเงินระบบการหักบัญชีระหว่างสถาบันการเงินและบริหารจัดการระบบดังกล่าวให้เกิดความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

7) กำกับและตรวจสอบสถาบันการเงินกำกับ ตรวจสอบ วิเคราะห์ฐานะและการดำเนินงานตลอดจนการบริหารความเสี่ยงของสถาบันการเงิน เพื่อให้มีเสถียรภาพ

8) บริหารจัดการอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราภายใต้ระบบการแลกเปลี่ยนเงินตรารวมทั้งบริหารจัดการสินทรัพย์ในทุนสำรองเงินตราตามกฎหมายว่าด้วยเงินตรา

9) ควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงิน

## 2.ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank)

**ธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในประเทศไทย** ธนาคารพาณิชย์มีประวัติมายาวนานในต่างประเทศแต่สำหรับประเทศไทยธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์แห่งแรกคือธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ที่เข้ามาก่อตั้งและทำธุรกิจตั้งแต่พ.ศ. 2431 จนกระทั่งสมัยรัชกาลที่ 5 พระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัยซึ่งดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงพระคลังได้ริเริ่มทดลองดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์ในชื่อบุคคลิกย์ (Book Club) ในปีพ.ศ.2447 จนกระทั่งประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์อย่างเป็นทางการในปี 2449 ภายใต้ชื่อแบงก์สยามกัมมาจล (ปัจจุบันคือธนาคารไทยพาณิชย์) และต่อมาก็ได้มีธนาคารอื่นๆจัดตั้งกันขึ้น

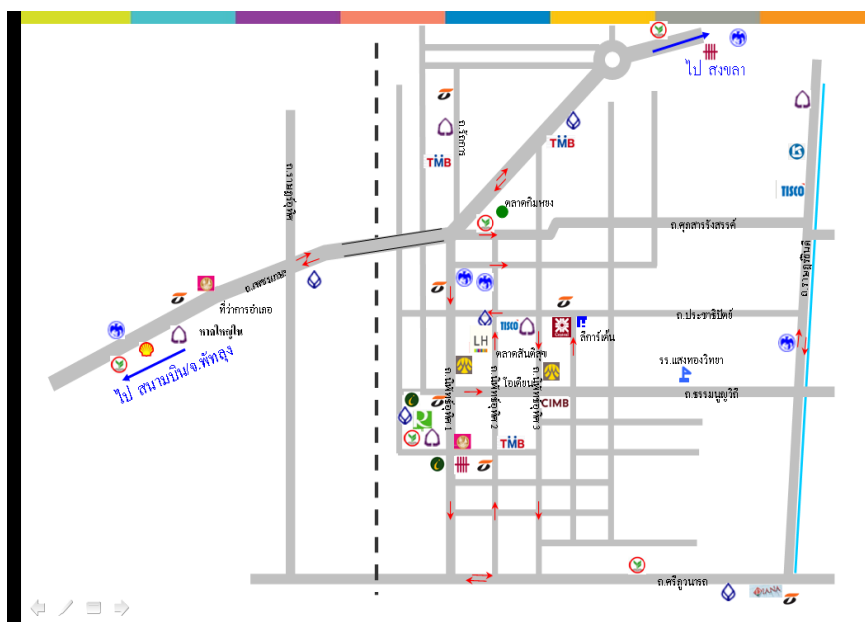
**หน้าที่หลักที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์** คือ การรับฝากเงินจากประชาชนมาแล้วนำไปให้สินเชื่อกับผู้ที่ต้องการเงินทุนไปทำธุรกิจเพื่อสร้างการเติบโตให้กับเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารพาณิชย์จึงมีลักษณะพิเศษจากธุรกิจอื่น ๆ คือ มีสินค้าเป็นเงินนั่นเองและการทำธุรกิจธนาคารพาณิชย์จะต้องได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังและธนาคารแห่งประเทศไทย

**ประเภทของธนาคารที่ให้บริการกันอยู่ในปัจจุบัน**ธนาคารที่เราคุ้นเคยกันดีและไปใช้บริการฝากถอนโอนเงินตามสาขาที่มีอยู่ทั่วไปนั้นสามารถแบ่งได้หลายประเภทดังนี้

**กลุ่มแรก** ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยมีอยู่ 16 ธนาคารได้แก่ ธนาคารกรุงเทพกรุงไทยพาณิชย์กสิกรไทยทหารไทยธนชาตกรุงศรีอยุธยาทีสโก้เกียรตินาคินยูโอพี สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด(ไทย) ไอซีบีซี(ไทย) ซีไอเอ็มบีไทยแลนด์แอนด์เฮ้าส์ไทยเครดิตเพื่อรายย่อยและธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์

**กลุ่มที่สอง** เป็นสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่มาเปิดในประเทศไทยมีอยู่ 14 ธนาคารได้แก่ธนาคารซีทีแบงก์ดอยซ์แบงก์บีเอ็นพีพารีบาส์มิซูโฮเจฟิมอร์แกนเชสฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชันซุมิตโตมิตซูব্যแบงกิงคอร์ปอเรชันอาร์เอชบีแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิยูเอฟเจ อินเดียนโอเวอร์ซีส์แห่งประเทศจีนเดอเอรอสแบงก์ออฟสกอตแลนด์เอ็นวีไอเวอร์ซี-ไซนิสแบงกิงคอร์ปอเรชันและแห่งอเมริกาเนชั่นแนลแอสโซซิเอชัน

**กลุ่มที่สาม** ธนาคารเฉพาะกิจของรัฐที่ถูกตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่พิเศษตามนโยบายที่รัฐมอบหมายให้ ได้แก่ ธนาคารออมสินธนาคารอาคารสงเคราะห์ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรและธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยธนาคารทั้ง 3 กลุ่มที่กล่าวถึงนี้จะรับฝากเงินและปล่อยกู้ได้



ภาพที่ 1 แผนที่แสดงจุดของธนาคารในอำเภอเมืองหาดใหญ่  
ที่มา: ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ สาขาหาดใหญ่, 2558

จากภาพที่ 1 พบว่าธนาคารในพื้นที่หาดใหญ่นั้นจะประกอบด้วยธนาคารในกลุ่มแรก ยกเว้น 2 ธนาคาร คือ สแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) และ ธนาคารเมกะสากลพาณิชย์ และธนาคารในกลุ่มที่สาม ธนาคารทั้งหมดมีสาขาทั่วพื้นที่หาดใหญ่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ภาพประกอบดังกล่าวเป็นพื้นที่ในย่านเศรษฐกิจของอำเภอหาดใหญ่ จะเห็นได้ว่ามีธนาคารหลายสถาบันเปิดให้บริการบริเวณดังกล่าวเป็นจำนวนมาก

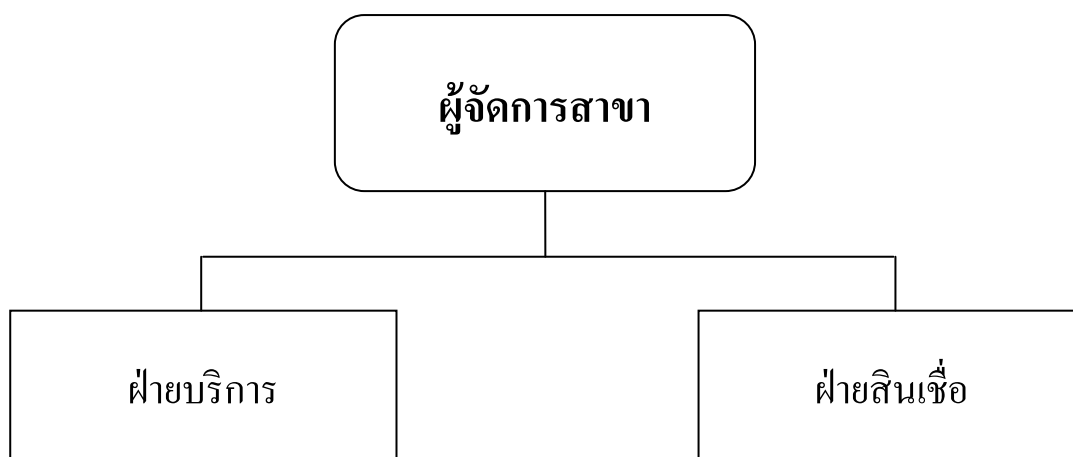
จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นในพื้นที่ศึกษา พบว่า เทศบาลนครหาดใหญ่ หรือ นครหาดใหญ่ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา หาดใหญ่ถือได้ว่าเป็นเมืองที่ใหญ่ที่สุดในภาคใต้ เนื่องจากเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การค้า และการคมนาคมขนส่งที่สำคัญของภาคใต้ หาดใหญ่ได้ยกฐานะเป็นเทศบาลนครหาดใหญ่ ตามประกาศราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 112 ตอนที่ 40 ก ลงวันที่ 24 กันยายนพ.ศ. 2538 โดยมีผลบังคับใช้มาตั้งแต่วันที่ 25 กันยายนพ.ศ. 2538 หาดใหญ่เป็นศูนย์กลางทางธุรกิจการค้าและการบริการของภาคใต้ เป็นเมืองที่มีชื่อเสียงในหลายด้าน เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงโดยเฉพาะแถบประเทศมาเลเซียสิงคโปร์ และอินโดนีเซีย ซึ่งมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในเมืองหาดใหญ่จำนวนมากจากมาเลเซีย สิงคโปร์ และ กรุงเทพฯ นอกจากนี้ยังพบว่าหาดใหญ่เป็นแหล่งสถาบันการศึกษา มีมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน โรงเรียนวิทยาลัยเทคนิค อยู่เป็นจำนวนมาก การที่เป็นเมืองเศรษฐกิจ และการศึกษาจึงทำให้มีธนาคารและสถาบันการเงินเข้ามาตั้งทำการเป็นจำนวนมาก เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ 8 สาขา ธนาคารกรุงไทย 10 สาขา ธนาคารกรุงเทพ 11 สาขา ธนาคารออมสิน 6 สาขา ธนาคารทีสโก้ 2 สาขา ธนาคารแลนด์

แลนด์แอนด์เฮาส์ 2 สาขา ธนาคารทหารไทย 8 สาขา ธนาคารกสิกร 8 สาขา ธนาคารธนชาติ 6 สาขา และยังมีธนาคารของอิสลาม 2 สาขา คือ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ที่บริหารตามหลักกฎหมายอิสลามอีกด้วย ซึ่งบางธนาคารยังมีรถให้บริการนอกสถานที่ เช่น ธนาคารออมสิน จะมีรถโมบายให้บริการตามสถานที่ชุมชนที่ห่างไกลจากสาขา และแต่ละธนาคารจะมีการเปิดสาขาให้บริการในห้างสรรพสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้ามากขึ้น (ข้อมูลพื้นฐานขนาดใหญ่, 2557)

#### บทบาทและหน้าที่ของพนักงานธนาคาร

อาชีพพนักงานธนาคาร เป็นอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับผู้ที่สนใจประกอบอาชีพเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งปัจจุบันอาชีพนี้มีความต้องการอยู่ เนื่องจากมีการแข่งขันของหลายๆ ธนาคารสูง มีธนาคารเกิดใหม่ และธนาคารเดิมเปลี่ยนแปลงยุทธการแข่งขันสูงขึ้น จึงเป็นอีกอาชีพที่ต้องอาศัยความสามารถของพนักงานในการดึงดูดลูกค้าให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น และสนใจลงทุนกับธนาคาร ทั้งการฝากเงิน การกู้เงิน และการลงทุนต่าง ๆ ที่ธนาคารมี โดยทั่วไปในแต่ละธนาคารจะมีโครงสร้างการทำงานในแต่ละสาขาตามสายงานที่รับผิดชอบ โดยหลักจะแบ่งเป็นสองฝ่ายคือ ฝ่ายบริการด้านเงินฝาก และฝ่ายบริการด้านสินเชื่อซึ่งสามารถแสดงเป็นโครงสร้างได้ดังนี้

#### โครงสร้างของสายงานพนักงานธนาคารสาขาทั่วไป



ภาพที่ 2 แสดงโครงสร้างพนักงานธนาคารสาขาทั่วไป

ที่มา: ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ สาขาขนาดใหญ่, 2558

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารสาขาจะมีหน้าที่หลัก ๆ โดยแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริการและฝ่ายสินเชื่อ



### หน้าที่หลักของฝ่ายบริการ

ให้บริการ/ทำรายการทางการเงินเช่น การเปิดบัญชี โอนเงิน ผาก ถอน เงิน รับชำระค่าบริการต่างๆ ให้กับลูกค้าด้วยความถูกต้องตามระเบียบของธนาคารและหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

### หน้าที่หลักของฝ่ายสินเชื่อ

พิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อ ดูแลลูกค้า ขยายธุรกิจด้านอื่นของธนาคาร ควบคุมและติดตามลูกหนี้ตามเงื่อนไขของธนาคาร

### คุณลักษณะของพนักงานธนาคาร

ตามความหมายของสังคมทั่วไปก็มักกำหนดว่าผู้ที่ปฏิบัติงานสาขาเป็นผู้ที่มีความต้องการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการของธนาคารคือบริการด้านการรับฝากเงินบริการด้านการถอนเงินบริการด้านให้กู้ยืมเงินและบริการด้านโอนเงินพนักงานจึงต้องมีคุณสมบัติและทักษะบางประการเพื่อทำหน้าที่เป็นพนักงานบริการซึ่งนักบริการที่จะประสบความสำเร็จในงานบริการมีหลายคุณลักษณะ

เพ็ญวรรณ ทองดีแท้ อ้างถึงในสุพิชญ์อารยะกุลชัย, (2543,น. 18) กล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานธนาคารที่มีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

1. ความสุภาพอ่อนโยนคุณสมบัติข้อนี้มีความสำคัญสูงสุดเบื้องต้นในการติดต่อกับลูกค้าสินค้าของธนาคารคือเงินย่อมมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับลูกค้าอยู่ตลอดเวลาเพราะฉะนั้นความสุภาพอ่อนโยนจึงเป็นการสร้างความประทับใจอย่างหนึ่งความสุภาพอ่อนโยน หมายรวมถึงกิริยาท่าทางวาจาการแต่งกายนอกจากนั้นพนักงานด้วยกันเองก็ควรมีความสุภาพต่อกันเพื่อเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศในที่ทำงานอีกประการหนึ่งเป็นการแสดงความเคารพนับถือกันและกัน
2. ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานตื่นตัวจะรับใช้หรือต้อนรับลูกค้าอย่างจริงจังกระตือรือร้นที่จะช่วยให้ธนาคารมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นหากพนักงานคนใดมีความกระตือรือร้นก็จะเป็นแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้พนักงานอื่นๆปฏิบัติตาม
3. ความร่วมมือเหตุที่ธุรกิจธนาคารมีปริมาณงานที่ไม่แน่นอนบางหน่วยงานหรือภายในหน่วยงานเดียวกันบางคนมีงานมากบางคนมีงานน้อยเพราะฉะนั้นการแสดงความร่วมมืออันดีกับพนักงานอื่นด้วยการถามไถ่และช่วยทำงานเป็นการแสดงความร่วมมือระหว่างกันอันจะเป็นผลให้งานเสร็จสิ้นไปโดยเร็วและยังเป็นการสร้างความสามัคคีในหมู่คณะอีกด้วย
4. มีความสามารถในการปฏิบัติงานธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชนภาพพจน์ที่ประชาชนมีต่อธนาคารก็คือธนาคารจะต้องมีความวางใจได้เชื่อถือได้รอบคอบทำงานถูกต้องหรือไม่มีข้อผิดพลาดเลยเพราะฉะนั้นพนักงานจะต้องปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจอย่างรวดเร็วและถูกต้องอันจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเชื่อถือได้

5. ความคิดริเริ่มสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนงานรับผิดชอบต่างๆ หรืองานด้านอื่นๆ พนักงานที่แสดงความคิดริเริ่มโดยออกมาในรูปการเสนอแนะการให้ความคิดเห็น การเสนอโครงการใหม่ๆ ซึ่งมีผลต่อการพัฒนาธนาคารต่อการเพิ่มรายได้หรือช่วยให้เกิดการประหยัด ลดค่าใช้จ่ายสร้างชื่อเสียงให้กับธนาคารฯลฯ

6. ความจงรักภักดีซื่อสัตย์สุจริตและวางใจได้เนื่องจากธนาคารประกอบธุรกิจเรื่องเงิน พนักงานที่เข้ามาทำงานธนาคารหากมีเจตนาไม่สุจริตอาจจะทำให้ทรัพย์สินของธนาคารประสบความเสียหายได้ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญยิ่งเพราะจะเกี่ยวข้องไปถึงชื่อเสียงของธนาคารด้วย

7. การปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบของผู้บังคับบัญชาฝ่ายบริหารพอใจที่จะเห็นพนักงานธนาคารของตนปฏิบัติตามไม่กระด้างกระเดื่องหรือเพิกเฉยหรือทำการข้ามผู้บังคับบัญชา

8. การรู้จักรักษาความลับพนักงานธนาคารจะต้องไม่เปิดเผยเรื่องราวลูกค้าของธนาคารเองในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายมาสู่ธนาคารโดยเฉพาะเรื่องของลูกค้าถือเป็นความลับที่พนักงานจะนำไปเปิดเผยไม่ได้

9. มีความรอบรู้ในงานของธนาคารหรือพยายามศึกษาหาความรู้ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่การเรียนรู้ในการทำงานการศึกษาเกี่ยวกับงานธนาคารเพื่อให้รู้ว่าธนาคารมีบริการประเภทใดเสนอต่อลูกค้าบ้างสามารถที่จะชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจหรือเห็นจุดเด่นของบริการแต่ละประเภทสามารถแนะนำให้ลูกค้าไปติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องหรือศึกษาหาความรู้อื่นๆเพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานเองบทบาทและหน้าที่ของพนักงานธนาคาร

ในปัจจุบันนี้ธุรกิจธนาคารได้เจริญเติบโตอย่างรวดเร็วจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้นทำให้การแข่งขันธุรกิจธนาคารทวีความรุนแรงมากขึ้นโดยเฉพาะการแข่งขันด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยการแข่งขันการขายผลิตภัณฑ์ต่างๆการแข่งขันการบริการซึ่งการกระทำหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพได้ดีต้องอาศัยวิธีการทำงานที่ถูกต้องและมีความรอบรู้ในระบบงานต่างๆเป็นอย่างดีงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานนั้นมีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นผู้ให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความประทับใจฉะนั้นผู้ทำงานในตำแหน่งงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นต้องมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องมีคุณลักษณะวิชาชีพดังนี้

1. ความสามารถในการบริการธุรกิจและบริการของสาขาสามารถแบ่งการบริการต่างๆออกเป็น 3 หัวข้อใหญ่ดังนี้

1.1 บริการด้านเงินฝากธนาคารมีบัญชีเงินฝากให้ลูกค้าเลือกหลายประเภทเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าดังนั้นบัญชีเงินฝากออมทรัพย์บัญชีเงินฝากประจำ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน

1.2 บริการด้านสินเชื่อธนาคารมีบริการด้านสินเชื่อเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการใช้บริการที่แตกต่างกันเช่นบริการสินเชื่อเคหะสินเชื่อธุรกิจรายย่อยสินเชื่อเบิกเงินเกินบัญชีตัวสัญญาใช้เงินการออกหนังสือค้ำประกัน ฯลฯ

1.3 บริการอื่นๆเป็นบริการเสริมที่ธนาคารให้บริการเพื่อความสะดวกและปลอดภัยแก่ลูกค้าโดยธนาคารจะได้รับผลตอบแทนในรูปของค่าธรรมเนียมโดยมีบริการต่างๆให้เลือกใช้ เช่น การบริการด้านการโอนเงินบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคตู้നിရိယံဘတ်ဇေတီဧိမ်ဘတ်ဇေတီတီ ဘွဲ့လဲကေဂေ်း။ ในการบริการลูกค้าพนักงานสาขาต้องมีความสามารถในการบริการในหลายประการเพื่อให้งานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. ทักษะในการบริการ

มานิตย์ จันทรราช (2541) ได้กล่าวถึงศิลปะและทักษะของงานบริการไว้ ดังนี้ศิลปะการติดต่อกับผู้ใช้บริการ “ผู้บริการ” นั้นหมายความถึงผู้ทำหน้าที่ให้และต้องเป็นการให้ที่ทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจซึ่งผู้บริการจะต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกอันเป็นหัวใจของการให้บริการซึ่งทำการค้าเพราะการกลับมาใช้บริการอีกหรือการบอกต่อกันไปทำให้ขยายผลทางการตลาดซึ่งจะมีผลดีแก่ธนาคาร พนักงานธนาคารในฐานะผู้ให้บริการนอกจากจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริการแล้วยังเป็นสิ่งที่ทำหายความสามารถประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจว่าสามารถทำให้คนอื่นมีความประทับใจในบริการของเราซึ่งการจำทำให้ผู้อื่นมีความประทับใจในการบริการของเราบุคคลซึ่งทำหน้าที่ต้องมีคุณสมบัติหลายประการคือ

2.1. ด้านมนุษยสัมพันธ์ (human relationship) โดยคุณสมบัติของพนักงานธนาคารนั้นจะต้องมีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอพูดจาให้ชัดเจนไพเราะและเรียบร้อยการแต่งกายเรียบร้อยและสะอาดเป็นคนดีน่ารักสุภาพและบุคลิกสง่าผ่าเผยบริการให้ดีที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้ ซึ่งไม่จำเป็นต้องรับคำเสมอไปแต่จะต้องพยายามให้ดีที่สุดที่จะไม่กล่าวคำปฏิเสธอย่างตรงไปตรงมากับผู้ที่มาติดต่อเพราะยังมีวิธีพูดอีกหลายวิธีที่ใช้แทนกันได้ในการติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อที่เอาแต่ใจตัวไม่ยอมเข้าใจง่ายๆจนแนะนำอธิบายแสดงความเสียใจหรือหนึ่งแล้วแล้วแต่กรณีแต่อย่าได้ทะเลาะโต้เถียงพูดย้อนหรือขึ้นเสียงเป็นอันตรายลูกค้าที่มาติดต่อเป็นฝ่ายถูกไว้ก่อนเสมอ โดยต้องจำได้ว่าไม่มีใครชนะในการโต้เถียง

2.2 ศิลปะโน้มน้าวจิตใจ (persuasive technique) พนักงานธนาคารควรให้ความสนใจแก่ลูกค้าอย่างจริงใจลูกค้าจะได้รับการต้อนรับและสนใจมากทุกคนทุกหนทุกแห่งนักบริการที่ดีไม่ควรพูดถึงเรื่องเกี่ยวกับตนเองแต่จงให้ความสนใจแก่ลูกค้าและเรื่องเกี่ยวกับลูกค้าแสดงออกทั้งกิริยา วาจา และใจความยิ้มแย้มเป็นเงื่อนไขสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ทุกคนเมื่อแรกพบพยายามจำชื่อผู้มาติดต่อให้ได้และใช้เรียกได้อย่างถูกต้องเพราะทุกคนจะรู้สึกว่าคุณพูดที่ไพเราะ

ที่สุดและมีความหมายยิ่งสำหรับลูกค้ำก็คือชื่อของลูกค้ำนั่นเอง ควรเป็นนักกีฬาที่ดีด้วยการให้ความสนใจฟังเรื่องที่ลูกค้ำพูดและพยายามให้ลูกค้ำพูดเรื่องเกี่ยวกับตัวลูกค้ำไปเรื่อยๆตามความพอใจของลูกค้ำควรพูดในเรื่องที่ลูกค้ำกำลังสนใจได้แก่เรื่องที่ลูกค้ำฟังได้รับความตื่นเต้นใหม่ๆทำให้ลูกค้ำรู้สึกว่ลูกค้ำเป็นคนสำคัญหรือชี้ให้เห็นจุดสำคัญดีเด่นในตัวเขาจงทำเช่นนั้นด้วยความจริงใจทุกคนจะรู้สึกชอบท่านทันทีเพราะทุกคนชอบที่มีใครยกย่องแม้จะเป็นการยกกันต่อหน้าก็ตามที่

2.3 วิธีชนะใจผู้อื่นตามแนวคิดของท่านคือการไม่ได้เถียงแสดงความเคารพในความคิดเห็นของลูกค้ำถ้าเราผิดให้รับผิดนั้นทันทีและอย่างหนักแน่น มีความเป็นมิตรพูดจาไพเราะอ่อนหวานไม่นำเรื่องขัดแย้งมากล่าวปล่อยยให้เขาได้มีโอกาสพูดอย่างเต็มที่แสดงความคิดเห็นนอกเหนือใจพูดถึงสิ่งที่เขาควรภูมิใจหรือปมเด่นของเขาพูดคุยแสดงความคิดเห็นกับลูกค้ำเขาให้เป็นเรื่องน่าฟังหรือสนุกสนาน

2.4 สร้างความนิยมเสมอไม่ว่าประทับใจด้วยการสื่อสารทางวาจา (impressive communication) คือพนักงานธนาคารที่ดีควรพูดด้วยถ้อยคำไพเราะและอย่างมีบุคลิกภาพพูดด้วยใบหน้ายิ้มแย้มและแสดงความสนใจต่อผู้มาติดต่อหรือผู้ที่เราสนทนาอยู่ตลอดเวลาควรพูดอย่างสนิทสนมเป็นกันเองคือไม่ควรวางมาดหรือแสดงบทบาทอย่างเป็นทางการนักพูดให้ชัดถ้อยชัดคำเป็นภาษาพูดง่ายสั้นไม่ยาวพุ่มเฟือยและควรพูดให้เป็นที่เข้าใจอย่างชัดแจ้งแก่คู่สนทนาและถ้าเป็นกรณีได้ตอบคำซักถามของผู้มาติดต่อกิจการก็ควรรู้เรื่องทั่วไปไว้พอที่จะต้องให้ฟังเข้าใจได้

จากคุณลักษณะของธนาคารดังกล่าวจะเห็นได้ว่าพนักงานธนาคารต้องมีคุณลักษณะในด้านบริการสูงและมีความอดทนในการทำงาน และการทำงานที่มีเป้าหมายที่ลูกค้ำกำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ตามพนักงานธนาคารก็ต้องทำตามนโยบายและเงื่อนไขธนาคารเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ธนาคารกำหนดไว้ รวมไปถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารเพื่อดึงดูดลูกค้ำมาใช้บริการของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ พรบ.รถยนต์ กองทุนของบริษัทต่าง ๆ ทั้ง เพราะผลิตภัณฑ์ดังกล่าวสามารถทำกำไรให้กับธนาคารได้ เป็นการเพิ่มกำไรให้กับธนาคารมากขึ้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นพนักงานธนาคาร

การประกอบอาชีพเป็นสิ่งสำคัญและมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อชีวิตมนุษย์ เพราะการประกอบอาชีพมีความเกี่ยวพันกับการดำรงชีวิต เศรษฐกิจ ชื่อเสียง ตลอดจนความพึงพอใจในตนเอง อาชีพแต่ละอาชีพมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน มนุษย์จึงมีความจำเป็นต้องตัดสินใจเลือกอาชีพอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นหลัก และบุคคลที่จะเลือกอาชีพได้อย่างฉลาดจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น การรู้จักตนเอง รู้ข้อเท็จจริงของงานอาชีพ และรู้จักตนเองในด้านคุณลักษณะเพื่อจะพิจารณาเลือกอาชีพได้เหมาะสมกับคุณลักษณะของตนเองและจะเกิดความพึงพอใจในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพของงานที่ดี และจะส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ อาชีพงานธนาคารเป็นอาชีพ

หนึ่งที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน เนื่องจากเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาททางด้านเศรษฐกิจ มีหน้าที่หลักคือ การระดมเงินทุนเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ ดังนั้นผู้ที่เข้าสู่อาชีพงานธนาคารต้องเป็นบุคคลที่มีความสนใจและมีคุณลักษณะของงานธนาคาร (อำนาจ เสริมชีพ, 2546, น.1)

สุภาวดี ศรพรหม (2541, น. 85-89) ได้ทำการวิจัยเรื่องการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริหารที่ดีของพนักงานธนาคารโดยมุ่งศึกษาและวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารของธนาคารนครหลวงไทยจำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ปรากฏว่าคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของพนักงานธนาคารโดยรวมและพนักงานที่จบสายการศึกษารัฐกิจมีจำนวน 4 องค์ประกอบคือความมั่นคงทางอารมณ์จิตสำนึกในการบริการมนุษยสัมพันธ์ความรับผิดชอบคุณลักษณะการเป็นบริการที่ดีของพนักงานธนาคารที่ไม่ได้จบสายการศึกษารัฐกิจมีจำนวน 5 องค์ประกอบคือความมั่นคงทางอารมณ์จิตสำนึกในการบริการมนุษยสัมพันธ์ความรับผิดชอบความเอาใจใส่

จิราภรณ์ ขุนทอง (2549) ได้ศึกษาเรื่อง “บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่กับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่เพศอายุการศึกษาตำแหน่งอายุการทำงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่จำนวน 350 คนผลการศึกษาพบว่า 1) บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ด้านความเป็นผู้นำด้านความรับผิดชอบต่อด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความเชื่อมั่นในตนเองด้านการแต่งกายด้านกิจกรรมยามาตรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย 2) เพศอายุการศึกษาอายุการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตำแหน่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับสาวแบงก์ในหลายๆ เรื่องนั้น งานวิจัยมุ่งเน้นคุณลักษณะ คุณสมบัติและบุคลิกในตัวพนักงานในบริบทของธนาคารและความพึงพอใจของบุคคลภายนอกซึ่งจะแตกต่างจากงานของผู้วิจัยที่จะมุ่งศึกษาภาพลักษณ์และการแสดงตัวตนของสาวแบงก์ ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในกิจกรรมต่างๆ ภายใต้บริบทการปฏิบัติงานในธนาคารและจากมุมมองของบุคคลภายนอกนั่นเอง

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำแนวคิดหลัก 4 แนวคิดคือ แนวคิดวิถีชีวิต แนวคิดอัตลักษณ์ แนวคิดพื้นที่ และแนวคิดปฏิบัติการในชีวิตประจำวัน มาเป็นกรอบในการอธิบายสวบางกที่ต้องต่อสู้เพื่อให้มีชีวิตที่ดีภายใต้ระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ ดังนี้

แนวคิดวิถีชีวิต ผู้วิจัยนำแนวคิดของ Green & Kreuter (1999) โดยนำมาอธิบายถึงการดำเนินชีวิตของสวบางกทั้งที่อยู่ในที่ทำงานและในพื้นที่ต่าง ๆ ที่สวบางกต้องไปปฏิบัติหน้าที่

แนวคิดอัตลักษณ์ ผู้วิจัยนำแนวคิด Kath (2000) โดยนำมาอธิบายอัตลักษณ์และตัวตนของสวบางกที่เกิดขึ้นกับตนเองและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ตลอดจนการนิยามความหมายของสวบางกจากตัวสวบางกเอง และจากที่ผู้อื่นนิยาม

แนวคิดปฏิบัติการในชีวิตประจำวัน ผู้วิจัยนำแนวคิดของ de Certeau (1984) โดยนำมาอธิบายถึงการดำรงชีวิตในแต่ละวันของสวบางก ตลอดจนการทำงาน และพฤติกรรมการใช้ชีวิตในแต่ละวันของสวบางก เพื่อแสดงออกถึงวิถีชีวิตและความเป็นตัวตนของสวบางกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เปลี่ยนไปตามสถานการณ์สังคมในแต่ละช่วง

แนวคิดพื้นที่ ผู้วิจัยนำแนวคิดของ Lefebvre (1991) โดยนำมาอธิบายถึงรูปแบบของการจัดวางความสัมพันธ์ของคนกับพื้นที่ ซึ่งจะนำมาใช้วิเคราะห์ถึงพื้นที่ที่มีความสัมพันธ์กันในแต่ละแบบ โดยแต่ละแบบนี้จะสัมพันธ์กันในด้านต่างๆ

โดยผู้วิจัยนำแนวคิดทั้งสี่ข้างต้น นำมาวิเคราะห์ปรากฏการณ์ในภาคสนามและเพื่อให้เห็นถึงวิถีชีวิตและการนิยามความหมายสวบางกชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงเป็นผู้มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้อีกด้วย

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “วิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อมุ่งศึกษาวิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ ในการเลือกกระเป๋ยวิธีวิจัยในการศึกษามีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะทำให้เข้าถึงและเข้าใจตัวตนของสาวแบงก์ในอดีตและปัจจุบัน โดยมีลักษณะของการเขียนงานวิจัยที่ให้ความสนใจในเรื่องราวชีวิตประจำวันของสาวแบงก์ในฐานะมนุษย์คนหนึ่งที่มีความรู้สึกนึกคิด และต้องดำรงอยู่ในสังคมเช่นเดียวกับกลุ่มอื่นๆในสังคม โดยศึกษาจากการติดตามความสัมพันธ์ของสาวแบงก์จากการปฏิสัมพันธ์ผ่านการทำงานภายใต้สถาบันการเงิน การธนาคาร

### ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) คือ กลุ่มพนักงานธนาคารแต่ละธนาคารในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ มีประสบการณ์การทำงานธนาคารตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป รวมไปถึงพนักงานธนาคารระดับผู้จัดการ โดยหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้สัมภาษณ์นั้น จะคัดเลือกพนักงานแต่ละธนาคารอย่างน้อย 5 แห่ง ซึ่งจะมีความแตกต่างจากการทำงานในแต่ละสถานที่ ทำให้ได้ข้อมูลที่แตกต่างกันจากทำงานแต่ละธนาคารและเนื่องจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยต้องการข้อมูลที่แท้จริงจากผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งระยะเวลาในการสัมภาษณ์แต่ละรายไม่ต่ำกว่าครึ่งชั่วโมง ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญการกับสัมภาษณ์ในแต่ละครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ครั้งนี้ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักนั้น มีความหลากหลายทางด้านการทำงาน เนื่องจากพนักงานธนาคารแต่ละสถาบันนั้น ย่อมมีระเบียบ วิธีการทำงาน กฎเกณฑ์ข้อบังคับที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งมีความแตกต่างตามพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบ ดังนั้น วิธีคิดและทัศนคติในแต่ละบุคคล ย่อมแตกต่างกันไปตามค่านิยม อุดมการณ์ และประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อธนาคาร ผู้ให้ข้อมูลรอง คือ ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการธนาคารตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป และญาติพี่น้องของ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ตลอดจนเพื่อนของพนักงานธนาคารสายงานอื่น เป็นการเพิ่มมุมมองหรือทัศนคติที่เป็นคนอื่น ซึ่งแวดล้อมและมีปฏิสัมพันธ์กับสาวแบงก์ มีทัศนคติต่อภาพลักษณ์และตัวตนของสาวแบงก์อย่างไรบ้าง ซึ่งบางครั้งอาจจะเป็นทัศนคติที่แตกต่างจากสาวแบงก์ได้มองตนเองหรือคิดว่าสังคมมองตนเอง อันเป็นสิ่งที่ช่วยเปิดมุมมองให้เห็นถึงภาพลักษณ์และตัวตนของสาวแบงก์มากขึ้น

## พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจเลือกศึกษานาการในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ เนื่องจากหาดใหญ่เป็นเมืองของเศรษฐกิจภาคใต้ และเป็นเมืองแห่งการศึกษา ซึ่งมีสถาบันการศึกษา และต้องใช้บริการธนาคารในการทำธุรกรรมทางด้านกิจกรรมเศรษฐกิจ และการศึกษา จากวิถีชีวิตประจำวันของสาวแบงก์ที่ดำรงอยู่ในธนาคาร จะต้องเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กับบุคคลภายในและภายนอกธนาคาร ทั้งผู้จัดการ พนักงานเดินเอกสารของบริษัทต่าง ๆ และลูกค้าบุคคลภายนอกที่มาใช้บริการ ซึ่งบุคคลดังกล่าวได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานในแต่ละวัน จากความหลากหลายดังกล่าวมีความสัมพันธ์ในบริบทที่แวดล้อมของสาวแบงก์แตกต่างกัน จึงมีความสัมพันธ์ที่จะก่อให้เกิดภาพลักษณ์และตัวตนทั้งสิ้น พื้นที่ดังกล่าวจะต้องถูกซ้อนทับด้วยความสัมพันธ์เชิงอำนาจ หรือวาทกรรมต่างๆ ก่อให้เกิดอำนาจในความสัมพันธ์อย่างแน่นอน ส่งผลให้สาวแบงก์เกิดการต่อรองช่วงชิงเพื่อแสดงถึงการมีอยู่ของตัวตนภายใต้การปฏิบัติงานในธนาคาร และมีผลให้เกิดความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงขึ้น ทั้งนี้หากเกิดการเคลื่อนไหวภายในพื้นที่นั้น ๆ ก็ย่อมส่งผลโดยตรงต่อการสร้างภาพลักษณ์ของสาวแบงก์อีกเช่นกัน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยชิ้นนี้เน้นการศึกษาปรากฏการณ์ในภาคสนาม โดยเครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง โดยแนวคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ มาจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาตั้งเป็นคำถาม และแนวคำถามนั้น สร้างขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย นอกจากนั้นยังใช้แบบบันทึกงานสนาม โดยบันทึกกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างสาวแบงก์กับกลุ่มบุคคลต่างๆในธนาคารและนอกธนาคาร

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาวแบงก์ การทำงานในธนาคารต่าง ๆ
2. เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม โดยวิธีการดังนี้
  - 2.1 การสังเกตแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วม

การสังเกตแบบมีส่วนร่วมกับผู้ให้ข้อมูลหลักนั้น โดยผู้วิจัยเข้าร่วมกิจกรรมด้วยตนเอง โดยอาศัยความสัมพันธ์แบบพี่น้องและเข้าร่วมกิจกรรมด้วยกัน อาทิ การเข้าไปมีส่วนร่วม



ในการปฏิบัติงานของสาวแบงก์ โดยการสังเกตการณ์ในการทำงานต่างๆ ที่จะต้องเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ด้วยเช่น การที่สาวแบงก์ให้บริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ ในขณะที่เดียวกันผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งของสาวแบงก์ซึ่งเป็นพนักงานธนาคาร ส่วนการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม จะเป็นการที่ผู้วิจัยสังเกตสภาพพื้นที่การทำงานของสาวแบงก์ สังเกตกิจกรรมของสาวแบงก์กับกลุ่มบุคคลต่างๆ ในธนาคารและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม โดยสังเกตจากภายนอกในฐานะผู้ใช้บริการธนาคาร เพื่อสังเกตพฤติกรรมของสาวแบงก์

## 2.2 การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยการใช้วิธีการสัมภาษณ์กับสาวแบงก์ ซึ่งอาจเป็นการพูดคุยในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ โดยอาจจะมีการนัดหมายล่วงหน้าก่อนสัมภาษณ์ แต่สำหรับผู้จัดการอาจเป็นการพูดคุยแบบเป็นทางการ ซึ่งอาจจะเป็นการสัมภาษณ์สาวแบงก์แต่ละคนในสถานที่และเวลาที่แตกต่างกัน โดยการสัมภาษณ์ของผู้วิจัยจะเป็นไปในลักษณะของการพูดคุยเป็นส่วนใหญ่ เป็นการให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เล่าเรื่องราวไปเรื่อย ๆ และเมื่อผู้วิจัยต้องการทราบในเรื่องใดจึงถามเป็นครั้งคราว ซึ่งรูปแบบการพูดคุยในลักษณะนี้จะสร้างความรู้สึกรู้สึกที่เป็นกันเอง สร้างความคุ้นเคยและสนิทสนมกับกลุ่มสาวแบงก์ทั้งหมด ทำให้ข้อมูลลื่นไหล และเข้าถึงความเป็นตัวตนและความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ไม่ได้เป็นเพียงการสร้างภาพการนำเสนอเท่านั้น ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจะสะท้อนให้เห็นถึงวิถีชีวิต ความรู้สึกนึกคิด ค่านิยม หรือประสบการณ์ส่วนตัวในด้านต่างๆ ที่ผู้ให้ข้อมูลได้ประสบพบเจอจากการทำงานของแต่ละคน สามารถสะท้อนให้เห็นถึงอัตลักษณ์ของสาวแบงก์ในธนาคาร นอกจากนี้จะพูดคุยแลกเปลี่ยนกับกลุ่มสาวแบงก์แล้วนั้น ยังร่วมพูดคุย สัมภาษณ์อย่างไม่เป็นทางการกับกลุ่มลูกค้าที่สาวแบงก์มีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานอีกด้วย ทั้งผู้จัดการธนาคาร พนักงานเดินเอกสารของบริษัทต่างๆ เป็นไปตามที่สถานการณ์เอื้ออำนวย ซึ่งรูปแบบการสัมภาษณ์เช่นเดียวกันกับการพูดคุยกับกลุ่มสาวแบงก์ ทั้งสิ้น อีกทั้งสะท้อนให้เห็นถึงอำนาจในความสัมพันธ์ที่แทรกซึมผ่านการปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน เพื่อแสดงให้เห็นคุณค่าและศักยภาพภายในของสาวแบงก์ โดยเน้นการเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลเล่าเรื่องและการแสดงออกต่าง ๆ โดยการเปิดเผย ถ่ายทอดเรื่องราวความจริงของประสบการณ์ผ่านผู้กระทำการทางสังคมออกมาอย่างอิสระ ผู้วิจัยเชื่อว่าการบอกเล่านี้เป็นกระบวนการสร้างความหมาย อันเกิดมาจากประสบการณ์ของการทำกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นส่วนหนึ่งของปรากฏการณ์ทางสังคม เป็นการสร้างความหมาย ความจริง ผ่านปัจเจกบุคคลในบริบทนั้น ๆ ภายใต้กระบวนการการทบทวนปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างมีอิสระ และการนิยามตัวตนเพื่อการแสดงอัตลักษณ์ขึ้นมาภายใต้ระบบโครงสร้างทางสังคม ผ่านทางความสัมพันธ์ทางสังคมที่เกิดขึ้น อันนำไปสู่ความเข้าใจถึงความซับซ้อนที่เกิดขึ้น การต่อรองที่มีต่อโครงสร้างทางสังคมโดยผ่านการปฏิบัติการณ์ที่อยู่ในเรื่องราวขณะปฏิบัติบทบาทของสาวแบงก์ในแต่ละวัน แล้วนำเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นนั้น มาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ทางสังคมที่เกิดขึ้น นำมาซึ่งการสร้างอัตลักษณ์ เพื่อการนิยาม

ตัวตนภายใต้บริบททางสังคมและโครงสร้างดังกล่าว โดยมีหน่วยการวิเคราะห์ คือ ในความสัมพันธ์ของสาวแบงก์และกลุ่มคนอื่นๆและบริบททางสังคม มีการต่อรองที่ซ่อนเร้นอยู่ภายใต้ระบบความคิดเพื่อบริการความมีตัวตนและสร้างอัตลักษณ์ขึ้นมา และระดับโครงสร้างทางกายภาพ เพราะการวิเคราะห์ร่วมกันทั้งสองด้านจะทำให้เรามองเห็นชีวิต การต่อสู้อันต่อรอง ภายใต้การปฏิบัติงานของสาวแบงก์ โดยมีความพยายามที่จะปรับตัวเพื่อให้ตนเองสามารถประกอบอาชีพต่อไปได้

### การตรวจสอบข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทำให้ข้อมูลที่ได้รับมีความหลากหลายและเป็นมุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งบางครั้งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้น จะมีความคล้ายคลึงกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ ซึ่งเป็นการตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกันทั้งในบุคคล เวลา และสถานที่ คือ ด้านบุคคล โดยผู้วิจัยจะใช้คำถามในประเด็นเดียวกันกับผู้ให้ข้อมูลหลายรายเพื่อให้ได้คำตอบที่ถูกต้องตรงกัน ด้านสถานที่ ผู้วิจัยจะใช้ประเด็นคำถามเดิมกับผู้ให้ข้อมูลรายเดิมแต่เปลี่ยนสถานที่ในการให้ข้อมูล และด้านระยะเวลา ผู้วิจัยจะใช้ประเด็นคำถามเดิมกับผู้ให้ข้อมูลรายเดิมแต่ทั้งช่วงระยะเวลาในการสัมภาษณ์ ว่าได้ข้อมูลประเด็นเดิมหรือคำตอบเหมือนเดิมหรือไม่ หากคำตอบไม่เหมือนเดิมผู้วิจัยก็จะเก็บข้อมูลต่อไปเรื่อย ๆ จนกว่าข้อมูลจะอิ่มตัว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมานั้นมีความถูกต้องแล้วจึงนำข้อมูลเหล่านั้นนำมาสะท้อนให้เห็นในงานวิจัย โดยการเขียนเล่าเรื่องราวของผู้ให้ข้อมูล พร้อมทั้งวิเคราะห์คำสัมภาษณ์นั้นๆ และยังสะท้อนสิ่งที่ได้เห็นจากการสังเกตในการเก็บข้อมูลภาคสนามในพื้นที่การวิจัยอีกด้วย

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึง “วิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่” การวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์ แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์การสร้างอัตลักษณ์ของสาวแบงก์ ผ่านการสังเกต การสัมภาษณ์ การเล่าเรื่อง การแสดงออกต่างๆ เพื่อแสดงถึงการนิยามตัวตน เพื่อสร้างอัตลักษณ์ขึ้นมาภายใต้ระบบโครงสร้างทางสังคม ทั้งที่มาจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลและบริบททางสังคม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการไปพร้อมๆ กับการเก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อทำให้เห็นความเชื่อมโยงในแต่ละประเด็นและทำการจัดระบบข้อมูลการวิเคราะห์ ตลอดจนนำเสนอข้อมูลด้วยการตีความให้เห็นความเชื่อมโยงความคิดต่อบริบทของโครงสร้างและตัวบุคคล โดยมีแนวคิดอัตลักษณ์ เป็นแนวทาง

ในการวิเคราะห์ ที่ความหมายข้อมูลภาคสนาม โดยจะเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นในภาคสนาม ตลอดเวลา

### การนำเสนอวิทยานิพนธ์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาวิทยานิพนธ์ ดังนี้ คือ

บทนำนำเสนอความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา คำถามการวิจัย วัตถุประสงค์ การวิจัย ขอบเขตของการวิจัย ประโยชน์ของการวิจัย และนิยามศัพท์เฉพาะ

ทบทวนวรรณกรรม โดยศึกษาถึงแนวคิดวิถีชีวิต แนวคิดอัตลักษณ์ แนวคิดพื้นที่ แนวคิดปฏิบัติการในชีวิตประจำวัน และการค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับระบบเศรษฐกิจ บริบทธนาคารในพื้นที่ขนาดใหญ่ เพื่อให้เห็นถึงระบบเศรษฐกิจไทยสมัยใหม่ที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนนโยบายของธนาคาร ซึ่งส่งผลกระทบต่อสาวแบงก์ทำให้สาวแบงก์ต้องมีวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป

วิธีดำเนินการวิจัยอธิบายถึงวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษาวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ โดยกล่าวถึง ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย รายละเอียดพื้นที่ที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และการตรวจสอบข้อมูล

ผลการวิจัยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยเป็น 2 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 วิถีชีวิตและอัตลักษณ์ของสาวแบงก์ก่อนวิกฤตต้มยำกุ้ง ซึ่งจะอธิบายถึงระบบเศรษฐกิจไทยและธนาคารยุคก่อนต้มยำกุ้ง วิถีชีวิตและอัตลักษณ์ของสาวแบงก์ในยุคดังกล่าว

ประเด็นที่ 2 วิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ โดยอธิบายถึงระบบเศรษฐกิจหลังวิกฤตต้มยำกุ้งที่ทำให้สังคมไทยต้องปรับโครงสร้างระบบเศรษฐกิจ และธนาคารเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ แต่การปรับนโยบายดังกล่าวได้ส่งผลให้สาวแบงก์ต้องทำหน้าที่ที่แตกต่างจากเดิม ทำให้ส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ให้เปลี่ยนไป

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย นำเสนอการสรุปผลการวิจัยวิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ภายใต้ระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ที่มีผลต่อนโยบายของธนาคาร การใช้ชีวิตประจำวันของสาวแบงก์การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

## วิถีชีวิตและอัตลักษณ์ของสาวแบงก์ก่อนวิกฤตต้มยำกุ้ง

ในส่วนนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาวิถีชีวิตและอัตลักษณ์ของสาวแบงก์ก่อนวิกฤตต้มยำกุ้ง กล่าวคือ ศึกษา ประวัติความเป็นมาของธนาคารในอดีต และอัตลักษณ์ของสาวแบงก์ในอดีต ก่อนเกิดเหตุการณ์ต้มยำกุ้งซึ่งทำให้ธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอให้เห็นถึงการก่อตั้งธนาคารในอดีต ตลอดจนการทำงาน of สาวแบงก์ ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจวิถีชีวิตของสาวแบงก์ในยุคดังกล่าวดังนี้

### ระบบเศรษฐกิจไทยและธนาคารในยุคสมัยก่อนวิกฤตต้มยำกุ้ง

การเริ่มก่อตั้งธนาคารนั้นมีความเป็นมาและประเด็นสำคัญในหลายเรื่อง ซึ่งในแต่ละสมัยนั้นก็มีความแตกต่างกันออกไปภายใต้ระบบเศรษฐกิจไทย โดยผู้วิจัยได้แบ่งเป็นแต่ละรัชกาลดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3 บุคคลิกย์

ที่มา : ธนาคารไทยพาณิชย์, 2558

**รัชกาลที่ 4** พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวขึ้นครองราชย์ พ.ศ. 2393 - พ.ศ. 2411 เมื่อสยามได้เปิดประเทศรับไมตรีจากต่างชาติ โดยเฉพาะชาติตะวันตก โดยมีการทำสัญญาการค้าและไมตรีที่เรียกว่าสนธิสัญญาบาวริง หรือชื่อเป็นทางการว่า หนังสือสัญญาทางพระราชไมตรีประเทศอังกฤษและประเทศสยาม (Treaty of Friendship and Commerce between the British Empire and the Kingdom of Siam) หรือหนังสือสัญญาเซอยอนโบวริงเป็นสนธิสัญญาที่ราชอาณาจักรสยามทำกับสหราชอาณาจักร ลงนามเมื่อ 18 เมษายน พ.ศ. 2398 ซึ่งเป็นต้นแบบให้

ไทยถูกบังคับจากชาติตะวันตกอื่น ๆ อย่างสหรัฐฯ รวมถึงญี่ปุ่น แม้ว่าไทยจะเสียเปรียบชาติต่าง ๆ แต่สิ่งที่ได้รับคือการค้าระหว่างประเทศอย่างมาตรฐานสากล และการพัฒนาประเทศอย่างก้าวกระโดด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้ามาทำการค้า และการลงทุนต่างประเทศ ซึ่งที่สำคัญต้องการเงินทุน และบริการทางการเงิน โดยเฉพาะการชำระเงินระหว่างประเทศ (Remittance) ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของความต้องการมีธนาคารในราชอาณาจักรสยาม

**รัชกาลที่ 5** พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ขึ้นครองราชย์ พ.ศ. 2411 - พ.ศ. 2453 หลังจากไทยเปิดประตูกับประเทศตะวันตกแล้ว ก็มีธนาคารของชาวตะวันตกตามเข้ามา เปิดบริการลูกค้าของตนในกรุงเทพฯ เช่น ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ ธนาคารชาร์เตอร์ธนาคารอินโดจีน นอกจากนี้ในปี พ.ศ. 2431 ยังมีชาวอังกฤษคบคิดกันจะตั้ง “แบงก์หลวงกรุงสยาม” กำหนดทุนจดทะเบียน 1 ล้านปอนด์สเตอร์ลิงโดยให้คนไทยถือหุ้นได้ไม่เกิน 50 เปอร์เซ็นต์ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และพระเจ้านั่งยาเธอ กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย เสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ซึ่งตามเสด็จประพาสยุโรป ดูงานการธนาคารมาเป็นเวลา 9 เดือน จึงทรงดำริตรงกันที่จะตั้งสถาบันการเงินของไทยขึ้นบ้างแม้จะถูกขัดขวางอยู่มาก แต่ในที่สุดสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทยก็แอบเปิดขึ้นได้ในวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2447 ในชื่อ “บุคคลีย์” ให้มีความหมายเป็น “Book Club” มีเงินทุนเพียง 30,000 บาท ใช้ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ที่บ้านหม้อเป็นสำนักงานแห่งแรก โดยมีพระสรรเพชญ์ศิริฤทธิกิจ เป็นผู้จัดการ ประกอบด้วยพนักงานจำนวน 18 คน มีคอมปราโดเป็นชาวจีน 4 คน ส่วนการดำเนินงานนั้น แม้ว่าจะกำหนดไว้ในหนังสือบริคณห์สนธิหรือที่เรียกว่า “หนังสือแจ้งความเรื่องตั้งบุคคลีย์” ว่าเป็นกิจการห้องสมุด มีหนังสือประเภทต่าง ๆ ไว้บริการให้สมาชิกอ่านและยืมได้ก็ตาม แต่การดำเนินธุรกิจที่แท้จริงเป็นการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยรับเงินฝาก ซึ่งกำหนดจ่ายดอกเบี้ยให้อัตราร้อยละ 7.5 ปรากฏว่ามีเงินฝากที่ระดมได้เป็นจำนวน 80,000 บาทเศษ ในเวลาอันสั้นนี้ เมื่อนำมารวมเข้ากับทุนของบุคคลีย์แล้ว ได้นำไปให้กู้ยืมในธุรกิจเกี่ยวกับที่ดิน สิ่งก่อสร้างและรับจ้างนองเป็นส่วนใหญ่

หลังจากเปิดดำเนินธุรกิจได้ 3 เดือนแล้ว กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ทรงพิจารณาเห็นว่า กิจการของบุคคลีย์สามารถดำเนินการไปได้ดี มีปริมาณเงินรับและจ่ายได้ไม่ติดขัด จึงได้เริ่มก้าวเข้ามาประกอบธุรกิจ ในด้านการเบิกถอนเงินด้วยเช็ค ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2447 โดยที่บุคคลีย์เป็นกิจการที่ดำเนินงานด้วยชาวไทย สามารถให้บริการตลอดจนชี้แจงระบบการหักบัญชี การโอนเงินด้วยเช็คแก่ลูกค้าไทย จีนได้เป็นอย่างดี บรรดาพ่อค้า นักธุรกิจและทางราชการ จึงนิยมใช้บริการกันอย่างมากมาย ปริมาณเงินรับเข้าและจ่ายออกจึงสูงขึ้นอย่างรวดเร็วเฉลี่ยแล้ว จากเดิมมีเงินรับเข้าประมาณ 50,000 บาทเศษต่อเดือน ก็เพิ่มเป็น 500,000 บาทเศษต่อเดือน ส่วนเงินจ่ายก็เพิ่มขึ้นจากรดับ 50,000 บาทเศษต่อเดือน เป็น 300,000 บาทเศษต่อเดือน หลังจากการประกอบธุรกิจที่กล่าวครบ 4 เดือน ก็พอดีกับเป็นเวลาสิ้นปี เมื่อปิดงวดบัญชีสิ้นปีแล้ว ปรากฏว่ามีผลกำไรอยู่ในเกณฑ์ที่น่า

พอใจ อันเป็นเครื่องชี้ว่า การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของบุคคลภักย์ สามารถดำเนินการไปได้ดี กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย จึงตัดสินพระทัย ที่จะเริ่มประกอบธุรกิจด้านการค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะด้านการแลกเปลี่ยนเงินตรา ซึ่งเป็นธุรกิจที่สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศผูกขาดไว้ทั้งหมด

เมื่อเริ่มศักราชใหม่ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2448 บุคคลภักย์จึงเริ่มดำเนินธุรกิจด้านการค้าระหว่างประเทศ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนเงินตราขึ้นอีกประเภทหนึ่ง นอกจากนี้โดยที่บรรดาพ่อค้าไทยและจีน โดยเฉพาะพ่อค้าข้าวและกิจการโรงสีข้าว ซึ่งเป็นสินค้าออกที่สำคัญของไทย ขณะนั้น พ่อค้าเหล่านี้ไม่มีใครได้รับความเอาใจใส่จากสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมาก่อน เมื่อมีธนาคารที่ให้บริการโดยมิได้มีข้อแตกต่างกันระหว่างลูกค้า จึงต่างก็นิยมมาใช้บริการของ บุคคลภักย์กันอย่างมากมาย ปริมาณเงินรับเข้าจึงทวีขึ้นเป็นจำนวนถึง 1.14 ล้านบาทต่อเดือน ในขณะที่มีเงินจ่ายสูงขึ้นเป็นจำนวน 1 ล้านบาทต่อเดือน และเมื่อได้ดำเนินงานมาครบปี และปิดงวดบัญชีแล้วปรากฏว่ามีผลกำไรสูงอย่างไม่คาดคิดมาก่อนถึง 90,000 บาทเศษ นับว่าธุรกิจด้านการค้าระหว่างประเทศ ประสบผลสำเร็จอย่างงดงาม และเป็นธุรกิจที่สร้างผลกำไรให้กับบุคคลภักย์อย่างมากมาย จากการทดลองดำเนินงานธนาคารพาณิชย์ แล้วขยายขอบเขตของธุรกิจให้กว้างขึ้นเรื่อย ๆ จนประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีเช่นนี้ เป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า หากจะดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์เต็มตัวแล้ว ด้วยปริมาณของธุรกิจในขณะนั้น ประกอบเข้าด้วยกันกับการที่พนักงานของบุคคลภักย์ ก็มีประสบการณ์พอสมควรแล้ว ก็คงจะสามารถดำเนินกิจการธนาคารไปได้ตลอดรอดฝั่ง กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย จึงทรงตัดสินพระทัยที่จะตั้งธนาคารพาณิชย์ขึ้นดำเนินงานอย่างเปิดเผย โดยกำหนดเงินทุนไว้เป็นจำนวน 3,000,000 บาท แบ่งออกเป็นหุ้นจำนวน 3,000 หุ้น ราคา 1,000 บาทต่อหุ้น โดยที่ทรงตระหนักดีถึงความสำคัญ of ธุรกิจด้านการค้าต่างประเทศ ดังนั้นเพื่อให้ธนาคารที่จะทรงตั้งขึ้น สามารถดำเนินธุรกิจด้านนี้ได้อย่างกว้างขวาง มีตัวแทนอยู่ในทวีปยุโรป รวมทั้งเพื่อให้พนักงานของธนาคารได้มีโอกาสเรียนรู้ วิธีการดำเนินงานเกี่ยวกับการติดต่อด้านการค้าต่างประเทศ พระองค์จึงทรงเชิญชวนให้ ดอยซ์เอเชียติสแบงก์ (Deutsch Asiatische Bank) ของประเทศเยอรมนี และเดนมาร์กแลนดมันด์ส แบงก์ (Den Danske Landmancls Bank) ธนาคารจากประเทศเดนมาร์ก เข้ามาร่วมถือหุ้นด้วยจำนวน 330 หุ้น และ 240 หุ้น ตามลำดับ และเมื่อทรงจำหน่ายหุ้นได้ครบแล้ว จึงทรงยื่นขอเปลี่ยนกิจการบุคคลภักย์เป็นธนาคารพาณิชย์ต่อทางราชการ

เมื่อกระแสข่าวการยื่นขอจดทะเบียน ประกอบการธนาคารพาณิชย์แพร่ออกไป ก็เกิดการต่อต้านจากผู้บริหาร ของสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ที่เปิดดำเนินการอยู่ และต่างก็ได้ร้องเรียนต่อสถานกงสุลของประเทศตนเอง ซึ่งเป็นผลให้สถานกงสุลประเทศอังกฤษ ได้ยื่นบันทึกต่อกระทรวงการต่างประเทศ ในเรื่องที่ว่า การที่เสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ มีส่วนในการบริหารงานธนาคารพาณิชย์ ย่อมเป็นการไม่ยุติธรรมแก่ธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ เหตุการณ์จึงเปลี่ยนไป

เป็นเรื่องการเมืองระหว่างประเทศขึ้น โดยมีประเทศมหาอำนาจในยุโรป 2 ประเทศ ให้ความสนใจต่อเรื่องนี้มาก จนกระทั่ง นายเวสเตนการ์ด (Mr. Westengard) ที่ปรึกษาราชการทั่วไปของรัฐบาลในขณะนั้น ได้ทำบันทึกทูลถวายความเห็นแก่ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวว่า “เรื่องนี้เป็นที่สนใจของต่างประเทศมากกว่าที่จะคาดคิด โดยอัครราชทูตฝรั่งเศส ประจำประเทศไทย” ได้หยิบเรื่องนี้ขึ้นมากล่าวกับเสนาบดีกระทรวงการต่างประเทศ ของอังกฤษ และกล่าวเสริมว่า “ประเทศทั้งสองอาจจะเรียกร้องจากไทยก็ได้” โดยที่เหตุการณ์ที่เรือรบประเทศฝรั่งเศส เคยแล่นเข้ามาปะทะกับกองเรือรบฝ่ายไทย และในที่สุดประเทศไทยต้องสูญเสียดินแดนฝั่งซ้ายของแม่น้ำโขงทั้งหมด รวมทั้งต้องเสียค่าปรับอีกเป็นจำนวนมาก ตามที่ถูกเรียกร้องจากฝ่ายฝรั่งเศส ใน พ.ศ. 2436 ยังคงเป็นเหตุการณ์ที่จดจำกันได้ดี ดังนั้นเพื่อป้องกัน ไม่ให้ชาวต่างประเทศ ใช้เป็นช่องทางในการบีบบังคับทางการเมืองกับประเทศไทย และเพื่ออยู่ดีเหตุ อันจะทำให้ความพยายามที่จะให้ประเทศไทย มีธนาคารพาณิชย์ขึ้นต้องหยุดไป กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย จึงกราบบังคมทูลลาออก จากตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ในวันที่ 24 พฤษภาคม พ.ศ. 2447 ความบีบคั้นจากต่างประเทศก็หมดลง การดำเนินการขออนุญาตตั้งธนาคารพาณิชย์ของคนไทย จึงสามารถดำเนินการต่อไป

จนกระทั่งในวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2447 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ก็ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ออกประกาศพระราชทานอำนาจพิเศษให้ “บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด” ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้ ซึ่งต่อมาธนาคารแห่งนี้ได้กลายเป็น “ต้นแบบธนาคารไทย” ที่มั่นคงมาจนทุกวันนี้ คณะผู้จัดตั้งได้ขอพระราชทานตราอาร์มแผ่นดิน มาเป็นตราประจำธนาคารมาตั้งแต่ต้น การดำเนินธุรกิจนั้น แบงก์สยามกัมมาจล มีการรับฝากเงินตามปกติทั่วไปของธนาคารพาณิชย์ แต่ที่พิเศษ ได้แก่ การเสนอให้ดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 2 ต่อปี แก่ลูกค้าที่มีเงินเหลือในบัญชีเดินสะพัด นับว่าลูกค้าจะได้ประโยชน์จากเงินของตน ที่เหลือจากการหักบัญชีด้วยเช็คอย่างเต็มที่ บริการด้านนี้ได้สร้างความนิยมในหมู่ลูกค้าเป็นอย่างสูง นอกจากนั้น ก็เป็นการให้สินเชื่อเกี่ยวกับการค้าและธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ตลอดจนกิจการโรงสีข้าว ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์หลักของประเทศ เป็นสำคัญ ในด้านของบริการที่ให้แก่การค้าระหว่างประเทศนั้น โดยที่ปริมาณการส่งข้าวออกไปต่างประเทศสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว จากที่เคยส่งออกเฉลี่ยเป็นจำนวน 3,850,000 หาบต่อปี ระหว่าง พ.ศ. 2418- 2422 การส่งออกข้าวได้เพิ่มขึ้นถึงเฉลี่ยปีละ 14,760,000 หาบต่อปี ใน พ.ศ. 2450 ประกอบกับธนาคารมีตัวแทนในทวีปยุโรป สามารถอำนวยความสะดวกได้เป็นอย่างมาก ทั้งพ่อค้าชาวทั้งไทยและจีน ซึ่งควบคุมการค้าข้าวของประเทศไทยไว้ได้เกือบทั้งหมด มีความนิยมมาใช้บริการของธนาคารมากกว่าจะไปติดต่อกับธนาคารอื่นๆ ซึ่งไม่สะดวกในการใช้ภาษาในการตกลงเงื่อนไขต่าง ๆ ดังนั้นปริมาณธุรกิจด้านการค้าระหว่างประเทศ จึงเป็นธุรกิจที่สำคัญมากด้านหนึ่งของธนาคารในทันทีที่เปิดดำเนินธุรกิจ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้แบงก์สยามกัมมาจล ตกลงว่าจ้างให้ นาย พี ชวาร์ตเซ (Mr.

P.Schwarze) ชาวเยอรมันที่ธนาคารเยอรมันสาขาเมืองเชียงใหม่ ส่งเข้ามาแทน นาย เอฟ คิลเลียน เป็นผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายต่างประเทศต่อไป หลังจากที่แบงก์สยามกัมมาจล เปิดดำเนินการเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรก และสามารถดำเนินงานได้ราบรื่น ก็เป็นตัวอย่างให้บรรดาผู้มีฐานะและพ่อค้าชาวจีนในกรุงเทพฯ พากันยื่นขออนุญาตเปิดธนาคารพาณิชย์ขึ้นอีกหลายแห่ง ได้แก่ บริษัท แบงก์ยูเอ็สเซิงเฮง พ.ศ. 2450 บริษัท บางกอกซิตีแบงก์ จำกัด พ.ศ. 2452 บริษัท แบงก์มณฑล จำกัด การที่แบงก์สยามกัมมาจล ยังคงเปิดดำเนินการในอาคารเดิมของบุคคลีย์ ในขณะที่มีปริมาณธุรกิจสูงขึ้น ทั้งมีพนักงานเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จึงทำให้จำเป็นต้องแสวงหาที่ทำการใหม่

หลังจากซื้อที่ดินย่านตลาดน้อย ติดกับตำบลสำเพ็งย่านธุรกิจที่สำคัญ และสร้างสำนักงานชั่วคราวขึ้น เมื่อได้ย้ายเข้าไปทำงานในสำนักงานชั่วคราวแล้ว จึงลงมือก่อสร้างสำนักงานแห่งใหม่จนแล้วเสร็จ แบงก์สยามกัมมาจล จึงย้ายขึ้นไปทำการในตัวตึกสำนักงานตลาดน้อย ใน พ.ศ. 2453 และได้เปิดบริการด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ได้แก่ เงินฝากสงวนทรัพย์ หรือเงินฝากออมทรัพย์ขึ้น ดำเนินการเป็นครั้งแรกในประเทศไทย เพื่อช่วยให้ประชาชนรู้จักออมทรัพย์ ซึ่งมีที่เก็บที่ปลอดภัยและได้รับผลตอบแทนตามสมควรขึ้น นอกจากนี้ยังได้ริเริ่ม นำบริการเงินฝากประจำ เงินฝากเผื่อเรียก (Deposit at call) และการให้กู้เบิกเงินบัญชีขึ้นอีกเช่นกัน

แต่อย่างไรก็ดีในช่วงแห่งการขยายตัว ในด้านการให้บริการเพิ่มขึ้น ณ ที่ทำการชั่วคราวแห่งใหม่นี้ ผู้ถือหุ้นชาวต่างประเทศได้ขอลงหุ้นทั้งหมด และผู้จัดการฝ่ายต่างประเทศก็ขอลาออก ดังนั้น แบงก์สยามกัมมาจล จึงไม่มีผู้ถือหุ้นสำคัญเป็นชาวต่างประเทศมาตั้งแต่นั้น ในปลายรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ระหว่าง พ.ศ. 2452 ถึง 2453 นี้ เป็นช่วงที่เศรษฐกิจการค้า ฝืดเคือง เนื่องจากผลผลิตข้าวได้น้อย การค้าข้าวตกต่ำทำให้พ่อค้าข้าวต้องเลิกกิจการไปจำนวนมาก และหนี้ของธนาคารหลายแห่ง กลายเป็นหนี้เสียไป บริษัทแบงก์ยูเอ็สเซิงเฮง จึงได้รับเอากิจการ บริษัท บางกอกซิตีแบงก์ ทุนจำกัด เข้ามารวมกันและตั้งชื่อใหม่ว่า บริษัท แบงก์เงินสยาม ทุน จำกัด ใน พ.ศ. 2453 โดยมีเงินทุนจำนวน 2,000,000 บาท แต่ภาวะการค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะการค้าข้าวก็ยังคงตกต่ำติดต่อกันมาอีกหลายปี บริษัท แบงก์เงินสยาม ซึ่งขาดเงินทุนหมุนเวียนอยู่แล้วจึงต้องเลิกกิจการ แบงก์สยามกัมมาจล ซึ่งมีตัวแทนธนาคารอยู่ในตึกที่ทำการเดียวกันก็ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงเป็นจำนวนถึง 5 ล้านบาทบาท จึงต้องเพิ่มทุนอีกจำนวน 3 ล้านบาท พร้อมทั้งปรับปรุงองค์กรใหม่ โดยให้มีผู้จัดการเพียงคนเดียวและให้ นายวิลเลเก (Mr.A.Willeke) ชาวเยอรมันซึ่งมาจากธนาคารเยอรมันที่เชียงใหม่ส่งมาแทน นายชวาร์ตเซ่ ดำรงตำแหน่งนี้ต่อมา

ในสมัยรัชกาลที่ 5 คณะทูตจากประเทศอังกฤษได้ขอพระบรมราชานุญาตให้บริษัทอีสเอเชียติก จำกัด ของชาวอังกฤษดำเนินธุรกิจรับประกันชีวิตประชาชนคนไทยและชาวต่างประเทศในประเทศไทย ในฐานะตัวแทนของบริษัทเอควิตาเบลประกันภัยแห่งกรุงลอนดอน ซึ่งพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงอนุญาต โดยมีสมเด็จพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์เป็น



ผู้ถือกรรมธรรม์เป็นคนแรก หลังจากนั้นมาธุรกิจประกันชีวิตก็ไม่ประสบความสำเร็จ เพราะกรรมธรรม์ต้องส่งมาจากประเทศอังกฤษและคนไทยก็ยังไม่มีความสนใจ ธุรกิจประกันชีวิตต้องหยุดไปเองในปลายรัชกาลที่ 5 สำหรับกิจการประกันภัยในด้านที่ไม่ใช่ประกันชีวิต ก็ยังคงดำเนินอยู่ต่อไป ห้างฝรั่งที่ตั้งในเมืองไทยส่วนมากเป็นตัวแทนของบริษัทรับประกันต่างประเทศหลายแห่ง และนอกจากบริษัทอีสเอเชียติก จำกัดแล้ว ก็ยังมีหลายห้างที่เป็นตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตของต่างประเทศ สมัยนั้นบริษัทหรือห้างที่จะตั้งกิจการประกันภัยโดยตรงขึ้นในเมืองไทยยังไม่มี เว้นแต่บริษัทเรือเมล์จีนสยามได้รับอำนาจพิเศษให้ดำเนินกิจการรับประกันอัคคีภัยและรับประกันภัยทางทะเลด้วย อย่างไรก็ตามนับได้ว่า การประกันภัยนั้นว่าได้มีมาแล้วนับแต่การประกันอัคคีภัย การประกันทางทะเล การประกันชีวิตและการประกันรถยนต์ ก็ได้มีมาในเวลาไล่เลี่ยกัน เช่น ห้างสยามอิมพอร์ต เป็นตัวแทนของ Motor Union Insurance Company รับประกันรถยนต์แสดงว่าการประกันภัยต่าง ๆ ไม่ใช่เป็นของใหม่สำหรับเมืองไทยเลย เคยมีมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 4 และรัชกาลที่ 5 แล้ว กฎหมายฉบับแรกเท่าที่ค้นพบ ที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการประกันภัย คือพระราชบัญญัติลักษณะเข้าหุ้นส่วนและบริษัท ร.ศ.130 (พ.ศ. 2454) ซึ่งมาตรา 115 บัญญัติว่า “บริษัทเดินรถไฟ รถมราง บริษัทรับประกันต่าง ๆ บริษัททำการคลังเงินเหล่านี้ ท่านห้ามมิให้ตั้งขึ้นนอกจากได้รับพระบรมราชานุญาต”

**รัชกาลที่ 6** พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวขึ้นครองราชย์ พ.ศ. 2453 - พ.ศ. 2468 ใน พ.ศ. 2457 สงครามโลกครั้งที่ 1 เกิดขึ้นในทวีปยุโรป แแบงก์สยามกัมมาจล ก็ยังคงดำเนินธุรกิจไปตามปกติ จนกระทั่ง ใน พ.ศ. 2460 ประเทศไทยประกาศเข้าร่วมกับฝ่ายสัมพันธมิตร ทำให้ นายวิลเลก ชาวเยอรมัน ถูกควบคุมตัว พระเจ้าฟ้ามหาวชิราวุธ จันทบุรีรัตนาท เสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ จึงทรงช่วยติดต่อหาผู้ที่เหมาะสมมาเป็นผู้จัดการให้ จนในที่สุดธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ได้ส่งตัว นาย ยี.เอช อาร์ดรอน (Mr. George Henry Ardron) ชาวอังกฤษมาช่วยปฏิบัติงานแทน โดยที่ธนาคารมีชาวอังกฤษเข้ามาเป็นผู้จัดการเช่นนี้ บรรดาพ่อค้าและห้างร้านที่เป็นชาวอังกฤษ จึงต่างพากันมาใช้บริการของธนาคารมากขึ้น

หลังสงครามโลกสงบแล้ว ใน พ.ศ. 2461 เป็นช่วงที่ภาวะการณ์ค้ายังหยุดชะงักจากผลของสงครามโลกและการที่ประเทศต่าง ๆ ยังอยู่ในระหว่างฟื้นฟูประเทศ ทั้งยังดำเนินนโยบายปิดกั้นสินค้าจากต่างประเทศอยู่นั้น มีผลทำให้พ่อค้าที่เป็นลูกค้าของธนาคารหลายคน ต้องเลิกกิจการ ซึ่งแบงก์สยามกัมมาจลได้พยายามช่วยเหลือโดยการประนอมหนี้ และรับที่ดินเพื่อชำระหนี้ ดังนั้นเพื่อที่จะให้ธุรกิจของธนาคารมีรายได้เพิ่มขึ้น จากการทำมีชนชาติอังกฤษ เข้าไปทำเหมืองแร่ดีบุกอยู่ในภาคใต้ของประเทศไทยเป็นอันมาก นอกจากนี้กิจการสวนยางพารา ก็มีการดำเนินงานที่ภาคใต้กว้างขวางขึ้น ธนาคารจึงได้ตัดสินใจเปิดสาขาขึ้นที่ อำเภอทุ่งสง ชุมทางรถไฟสายใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช ใน พ.ศ. 2463 อีกทั้งพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงริเริ่มนำกิจการด้านการออมสินมาใช้เป็นครั้งแรก เมื่อพ.ศ. 2450 โดยได้ทดลองตั้งธนาคารรับฝากเงินขึ้นเรียกว่า

"แบงก์ลีฟอเทีย" ณ พระตำหนักสวนจิตรลดา (ในบริเวณวังปารุสกวัน) สำหรับให้มหาดเล็กและข้าราชการ บริหารของพระองค์ได้เรียนรู้วิธีการดำเนินงานของธนาคาร และส่งเสริมนิสัยรักการออมในปี พ.ศ. 2456 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติคลังออมสินขึ้น และประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน โดยให้เรียกว่า "คลังออมสิน" ขึ้นตรงต่อกระทรวงพระคลังมหาสมบัติปัจจุบันคือ ธนาคารออมสิน ธนาคารของรัฐบาลที่อยู่ในความดูแลของกระทรวงการคลัง

**รัชกาลที่ 7** พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว ขึ้นครองราชย์ พ.ศ. 2468 - พ.ศ. 2477 ต่อมาเมื่อพิจารณาเห็นว่า ในภาคเหนือของประเทศ กิจกรรมป่าไม้ที่ชาวอังกฤษดำเนินการ อยู่มีกิจการอย่างอื่นที่ต่อเนื่องกัน เช่น โรงเลื่อยเป็นจำนวนมาก แบงก์สยามกัมมาจลจึงได้เปิดสาขา ขึ้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และเมื่อพบว่ากิจการผลิตใบยาสูบ ซึ่งเกี่ยวข้องกับโรงบ่มเป็นจำนวนมากใน ภาคเหนือเป็นธุรกิจที่สำคัญ จึงพิจารณาเป็นสาขาขึ้นที่จังหวัดลำปาง ใน พ.ศ. 2473 นับได้ว่า แบงก์ สยามกัมมาจลได้นำระบบธนาคารสาขาเข้ามาใช้ในประเทศไทยเป็นครั้งแรก ซึ่งนอกจากจะ เอื้ออำนวยให้เศรษฐกิจการค้าในภูมิภาคมีแหล่งเงินทุนที่สำคัญขึ้นแล้ว ยังช่วยให้ประชาชนในภูมิภาค มีการใช้เงินตราของไทยกันกว้างขวางมากขึ้นกว่าแต่ก่อนอีกด้วย

อย่างไรก็ดีในช่วงที่กล่าวนี้เศรษฐกิจของโลกกำลังตกต่ำอย่างหนักและได้ลามมาถึง ประเทศไทย โดยที่การค้าระหว่างประเทศของโลกลดลง เนื่องจากการตั้งกำแพงภาษีสินค้า ทำให้เกิด ปัญหาคนว่างงานจำนวนมากในประเทศต่างๆ และก่อให้เกิดความไม่สงบทางการเมืองขึ้นในประเทศ ไทยด้วยเช่นกัน เนื่องจากส่งข้าวไปขายยังต่างประเทศได้ราคาต่ำมาก ทางราชการจัดเก็บภาษีได้ลดลง งบประมาณแผ่นดินขาดดุล จึงมีการตัดทอนงบประมาณยุบกรม กองที่ไม่สำคัญลง นอกจากนี้ ยังมี ปัญหาทางการเงินที่ประเทศอังกฤษประกาศออกจากมาตราทองคำ เงินปอนด์ของประเทศอังกฤษจึง ลดค่าลงใน พ.ศ. 2474 และรัฐบาลไทยประกาศอัตราแลกเปลี่ยนระหว่างเงินบาท กับปอนด์ของ ประเทศอังกฤษใหม่ จึงยิ่งทำให้การค้าระหว่างประเทศชะงักงันมากขึ้นอีก เหตุการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้ ต่างก็เป็นสาเหตุให้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองขึ้นในประเทศไทย พ.ศ. 2475 แบงก์สยามกัมมา จล ซึ่งได้รับผลกระทบจากการสูญเสีย ที่เกิดจากการที่ประเทศอังกฤษออกจากมาตราทองคำ เป็น จำนวนมาก ประมาณ 3 ล้านบาท เมื่อมากระทบเข้ากับภาวะเศรษฐกิจ ตกต่ำอย่างรุนแรงเช่นนี้ จึงหยุดการขยายตัว ตัดรายจ่ายลง และในที่สุดก็พิจารณาให้ปิดสาขาทุ่งสง เนื่องจากกรรมรถไฟหลวง เปิดการเดินทางต่อไป จนถึงปางเบซาร์แล้ว และมีผลทำให้ธุรกิจการค้าของอำเภอทุ่งสง ลดลงไป จนไม่คุ้มกับการตั้งสาขาอยู่ ณ ที่นั้น หลังจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำครั้งนั้นแล้ว แบงก์สยามกัมมาจล ก็ ดำเนินธุรกิจโดยมีนโยบายยึดความมั่นคงของธนาคารเป็นสำคัญ พระบาทสมเด็จพระปกเกล้า เจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชดำริจะขยายกิจการคลังออมสินให้กว้างขวางขึ้น จึงโอนกิจการคลังออมสิน จากกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ ไปสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข (ปัจจุบันเป็น สำนักงาน กสทช. แต่ ก่อนจะแปรสภาพ ส่วนหนึ่งแยกไปจัดตั้งเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) บริษัท กสท โทรคมนาคม

จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด) กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม (ปัจจุบันคือ กระทรวงพาณิชย์ และกระทรวงคมนาคม) มีสถานะเป็นแผนกคลังออมสินในกองบัญชี เมื่อปี พ.ศ. 2472 เป็นผลให้ราษฎรสามารถฝากและถอนเงิน ณ ที่ทำการไปรษณีย์ได้ เช่นเดียวกับบริการออมสินของกรมไปรษณีย์ประเทศญี่ปุ่น และกรมไปรษณีย์ประเทศเยอรมนี

**รัชกาลที่ 8** พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดล ขึ้นครองราชย์ พ.ศ. 2472 - พ.ศ. 2489 จากสถานการณ์ในสมัยรัชกาลที่ 7 จนกระทั่งใน พ.ศ. 2482 ภาวะตึงเครียดของการสะสมกำลังอาวุธ ในทวีปยุโรปก็ระเบิดขึ้นเป็นสงครามโลกครั้งที่ 2 ก็พอดีกับที่รัฐบาลประเทศไทย เห็นควรเปลี่ยนชื่อประเทศให้สอดคล้องกับชื่อของชนชาติ จาก “สยาม” เป็น “ไทย” แล้ว แแบงก์สยามกัมมาจล จึงเปลี่ยนชื่อมาเป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์” เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาลในวันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2482 ยุคธนาคารไทยพาณิชย์ หลังจากเปลี่ยนชื่อเป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์” ได้เพียง 2 ปี สงครามมหาเอเชียบูรพา ก็เกิดขึ้น โดยกองทัพญี่ปุ่นได้ยাত্রาเข้าสู่ประเทศไทย ในคืนวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2484 เพื่อขอเดินทัพผ่านไปยังแหลมมลายูและประเทศพม่า รัฐบาลไทยจำต้องให้ความร่วมมือ และในที่สุดได้ประกาศสงครามกับสัมพันธมิตรในเดือนมกราคม พ.ศ. 2485 ด้วยสภาพการณ์ที่กล่าว การค้าต่างประเทศของไทย จึงทำได้กับเฉพาะประเทศญี่ปุ่นและดินแดนในอาณัติของประเทศญี่ปุ่นเท่านั้น ผลของการสงคราม นอกจากจะทำให้ธุรกิจต่าง ๆ มีความเสี่ยงสูงขึ้น ธุรกิจนานาชาติต้องหยุดชะงักลง โดยไม่ทราบว่าจะได้เริ่มดำเนินธุรกิจอีกเมื่อใด อันเป็นสภาพที่ไม่เอื้ออำนวยแก่ธุรกิจธนาคารพาณิชย์แต่อย่างใดนั้น

สำหรับธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีผู้จัดการเป็นชาวอเมริกัน ซึ่งกลายเป็นชาติศัตรูไปแล้วชั่วข้ามคืน ตำแหน่งจึงต้องว่างลงโดยทันที เพื่อมิให้เกิดความเสียหาย ธนาคารได้แต่งตั้งให้ อดีตผู้อำนวยการ สำนักงานธนาคารชาติไทย นายเล็ง ศรีสมวงศ์ เข้าดำรงตำแหน่งผู้จัดการแทน การดำเนินธุรกิจของธนาคารในระยะนี้ จึงเป็นไปด้วยความระมัดระวัง และพยายามสร้างรากฐานของธนาคาร ให้มั่นคงเป็นสำคัญ แต่แม้เช่นนั้น ธนาคารก็ยังสามารถขยายสาขาออกไปยังภูมิภาคได้อีก 1 แห่งที่จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าพืชไร่จำนวนมาก ทั้งเป็นที่ต้องการในฐานะสินค้าสำคัญใน พ.ศ. 2485 จนต่อมาใน พ.ศ. 2487 เมื่อนายเล็ง ศรีสมวงศ์ ได้รับพระราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลัง ธนาคารจึงได้แต่งตั้งให้ นายอาภรณ์ กฤษณามระ เป็นผู้จัดการคนต่อมา และหลังจากนี้ ธนาคาร ก็แต่งตั้งชาวไทยที่มีความสามารถมาดำรงตำแหน่งนี้ตลอดมา นอกจากนี้ผลของสงครามครั้งนี้ ยังทำให้สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่เป็นคู่สงครามของประเทศญี่ปุ่นต้องปิดกิจการลง

การที่บริการของธนาคารพาณิชย์เกิดขาดหายไปอย่างกระทันหัน ทำให้เกิดช่องว่างขึ้น จึงมีการตั้งธนาคารของชาวไทยขึ้นดำเนินงานแทนหลายธนาคาร ได้แก่ ธนาคารแห่งเอเชียเพื่อการอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม (พ.ศ. 2482) ธนาคารนครหลวงไทย (พ.ศ. 2484) ธนาคารมณฑล

จำกัด (พ.ศ. 2485) และมีธนาคารของรัฐบาล คือ ธนาคารเพื่อการสหกรณ์ (พ.ศ. 2486) ปัจจุบันคือ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด (พ.ศ. 2487) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (พ.ศ. 2487) ธนาคารแห่งกรุงศรีอยุธยา จำกัด (พ.ศ. 2488) และธนาคาร กสิกรไทย จำกัด (พ.ศ. 2488) แม้ว่าธนาคารเหล่านี้ จะได้รับพนักงานของธนาคารที่ปิดลงเนื่องจาก สงคราม เข้าไปเป็นพนักงานของธนาคารแห่งใหม่ก็ตาม แต่ธนาคารเหล่านั้นก็ยังขาดประสบการณ์อีก มาก และมีความเสี่ยงในการให้สินเชื่อทางการค้าสูงมาก เนื่องจากเป็นระยะเวลาแห่งสงคราม ดังนั้น ธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งเป็นธนาคารที่มีความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ด้านการค้าระหว่างประเทศ มา แต่เริ่มตั้งธนาคารขึ้นใน พ.ศ. 2449 เป็นต้นมา จึงได้เข้ารับภาระอำนวยความสะดวก ทั้งในด้านที่เป็น แหล่งเงินทุน และการเป็นตัวกลางด้านการเงินระหว่างประเทศให้กับพ่อค้า จนตลอดระยะเวลาของ สงครามโลกครั้งที่ 2

**รัชกาลที่ 9** พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชขึ้นครองราชย์ พ.ศ. 2489 – ปัจจุบัน ภายหลังสงครามสงบลงใน พ.ศ. 2489 แล้ว ความต้องการสินค้าทาง การเกษตรยังคงมีอยู่สูงมาก จึงเป็นผลทำให้สินค้าทางการเกษตรของไทย มีราคาสูงขึ้นในตลาดโลก การส่งออกสินค้าออกก็เริ่มเฟื่องฟูขึ้น มีการตั้งบริษัทส่งสินค้าเข้าและส่งออก เกิดขึ้นอย่างมากมาย ประกอบกับประเทศไทยมีการควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ โดยธนาคารแห่งประเทศไทย ที่เปิดดำเนินการใน พ.ศ. 2485 เป็นผู้ควบคุม ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ทั้งปวง จึงมีรายได้จากการ เรียกเก็บค่าบริการ ในการค้าประกันให้กับบริษัทผู้ส่งสินค้าออกในการยื่นขออนุญาตส่งออกเป็น จำนวนมาก เมื่อภาวะเศรษฐกิจของประเทศเริ่มฟื้นตัวขึ้นกลับสู่สภาพปกติ และเริ่มขยายตัวเจริญขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาวะของสงครามในประเทศเกาหลี ระหว่าง พ.ศ. 2492– 2494 ที่ทำให้ สินค้าออกของประเทศไทย ทั้งข้าว ยางพารา และดีบุก อันเป็นสินค้ายุทธปัจจัย มีราคาสูงและเป็นที่ ต้องการมาก จึงทำให้ภาวะเศรษฐกิจของประเทศฟื้นตัวได้รวดเร็ว เงินทุนสำรองของประเทศมีจำนวน สูงขึ้น ค่าของเงินบาทมีความมั่นคงในระดับดี การค้าระหว่างประเทศจึงขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมี ธนาคารพาณิชย์ของไทยได้รับอนุญาตให้เปิดดำเนินการขึ้นอีก ดังเช่น ธนาคารแหลมทอง (พ.ศ. 2491) สหธนาคารกรุงเทพ (พ.ศ. 2492) ธนาคารไทยทุน (พ.ศ. 2492) ธนาคารเกษตร (พ.ศ. 2493) ธนาคารทหารไทย (พ.ศ. 2500) ในขณะที่ธนาคารพาณิชย์ของไทยกำลังก่อตั้งขึ้นอย่างมากมายนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ขยายสาขาออกไปอีก 6 สาขา ทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด

หลังจากประเทศไทยได้นำเอาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติมาเป็นแผนนำ ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศมาตั้งแต่ พ.ศ. 2504 เป็นต้นมา ความต้องการเงินทุนทั้งใน ประเทศและต่างประเทศก็เกิดขึ้นอย่างรุนแรง ธนาคารไทยพาณิชย์ซึ่งมีฐานะการดำเนินงานที่มั่นคง และมีสาขาเป็นจำนวนมากอยู่แล้ว ภาวะที่กล่าวทำให้ธนาคารมีบทบาทในฐานะ เป็นแหล่งเงินทุนที่ สำคัญของประเทศมากขึ้น การขยายตัวของธุรกิจทุกด้านที่ดำเนินงานอยู่ ทำให้ธนาคารประสบปัญหา

ความคับแค้นของสถานที่ทำงานอีกครั้งหนึ่ง เมื่อธนาคารได้จัดซื้อที่ดินย่านตำบลประตูน้ำ ซึ่งมีแนวโน้มจะเป็นศูนย์กลางธุรกิจขึ้นมาในเวลาไม่ช้านัก และสร้างอาคารสำนักงานใหญ่เสร็จแล้ว จึงได้ย้ายที่ทำการจากตำบลตลาดน้อยมายังอาคารสำนักงานใหญ่ ประตูน้ำใน พ.ศ. 2514 ธนาคารแห่งประเทศไทย ความต้องการที่จะให้มีธนาคารของชาติขึ้น เพื่อเป็นเจ้าหน้าที่ทางการเงินของรัฐบาลนั้นเกิดขึ้น และพูดถึงกันมาเป็นเวลานานแล้ว

เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ทางการเงินที่แบงก์สยาม ทุนจำกั๊ดต้องล้มละลายใน พ.ศ. 2457 นั้น กระทรวงพระคลังมหาสมบัติพิจารณาเห็นความจำเป็น ที่จะต้องมีธนาคารกลางขึ้น เพื่อควบคุมดูแลการเงินของรัฐบาล และธนาคารพาณิชย์ทั้งปวง จึงได้รื้อฟื้นเรื่องการจัดตั้งธนาคารของชาติขึ้นอีกครั้งหนึ่ง โดยได้ว่าจ้าง Sir Bernard Hunter นักการธนาคารชาวอังกฤษเดินทางเข้ามาพิจารณาว่าจะเปลี่ยน แบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกั๊ด ให้เป็นธนาคารกลางของประเทศได้หรือไม่ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญการธนาคารชาวอังกฤษ ได้ทำรายงานเสนอเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2457 สรุปได้ว่า ควรเปลี่ยนแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกั๊ด เป็นธนาคารชาติ เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศ และระบบการธนาคารของประเทศ แต่โดยเหตุที่รัฐบาลในขณะนั้น ยังไม่พร้อมที่จะดำเนินการ ความคิดเรื่องการจัดตั้งธนาคารชาติจึงระงับไป

จนต่อมาเมื่อเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ขึ้นในทวีปยุโรป ใน พ.ศ. 2482 ความไม่แน่นอนของ การดำเนินธุรกิจทั้งปวง รวมทั้งกิจการธนาคารมีอยู่สูงมาก จึงเป็นปัจจัยสำคัญทำให้รัฐบาลตัดสินใจ ตั้งธนาคารกลางขึ้น เนื่องจากพิจารณาเห็นว่า ภาวะของสงครามทำให้ประชาชนตื่นตกใจพากันถอนเงิน จากธนาคารพาณิชย์ ทำให้ฐานะของธนาคารพาณิชย์หลายแห่งทรุดลง การมีธนาคารกลางขึ้นจะเป็นหนทางค้ำจุนธนาคารพาณิชย์เหล่านั้น นอกจากนี้ยังสามารถเป็นแหล่งจัดหาเงินทุน เพื่อสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลในด้านการอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และการเดินเรืออีกด้วย แต่โดยที่การจัดตั้งธนาคารกลางเป็นเรื่องที่ต้องเตรียมการ ทั้งด้านการเงิน และความชำนาญงานของพนักงานชาวไทย รัฐบาลจึงตั้ง “สำนักงานธนาคารชาติไทย” ขึ้นดำเนินงานใน พ.ศ. 2482 เพื่อเตรียมการจัดตั้งธนาคารกลางที่สมบูรณ์ต่อไปในเวลาที่เหมาะสมแล้ว แต่เมื่อสำนักงานธนาคารชาติไทยดำเนินงานไปได้ไม่นาน กองทัพประเทศญี่ปุ่นก็เข้ามาตั้งมั่นในประเทศไทย

ในปลาย พ.ศ. 2484 และยื่นข้อเสนอให้ฝ่ายไทย จัดตั้งเจ้าหน้าที่ทางการเงินของรัฐบาล หรือธนาคารกลางขึ้น รัฐบาลไทยจึงยุบสำนักงานธนาคารชาติไทยลง และจัดตั้งธนาคารแห่งประเทศไทยขึ้น ธนาคารแห่งประเทศไทยเป็นธนาคารกลาง (Central Bank) ของประเทศ เปิดดำเนินการ ในวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2485 ณ อาคารที่ทำการธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ ที่ปลายถนนสีพระยา โดยมี ม.จ.วิวัฒนไชย ไชยันต์ เป็นผู้ว่าการ มีทุนดำเนินงานที่ได้มาจากกำไรจากการขายทองคำของรัฐบาล จำนวน 20 ล้านบาท รับโอนสินทรัพย์จากสำนักงานธนาคารชาติไทย จำนวน 13.5 ล้านบาท ทำหน้าที่เป็นธนาคารกลางของประเทศ จัดพิมพ์บัตรธนาคาร เป็นตัวแทนทางการเงินของ

รัฐบาล ดูแลความมั่นคงเงินตราของประเทศ เป็นนายธนาคารของธนาคารพาณิชย์ แต่โดยที่การเปิดดำเนินงานของธนาคารแห่งประเทศไทยเกิดขึ้นในช่วงของความคับขัน ในสถานการณ์ของสงครามโลก ดังนั้นอำนาจหน้าที่อีกประการหนึ่งที่ธนาคารแห่งประเทศไทยต้องดำเนินงานในทันทีคือ การควบคุม การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศโดยปริยาย ด้วยภาวะสงคราม สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ถูกปิดกิจการ จึงเกิดช่องว่างของกิจการธนาคารพาณิชย์ในการค้า ระหว่างประเทศไทยกับประเทศ ญี่ปุ่นและดินแดนต่าง ๆ ในอาณัติของประเทศญี่ปุ่น จึงเป็นโอกาสที่จะให้คนไทย ได้เข้ามาดำเนิน ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ใหม่อีกครั้งหนึ่ง และโดยที่เป็นนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย และ กระทรวงการคลัง ในอันที่จะสนับสนุนให้ธุรกิจ การพาณิชย์ กลับมาอยู่ในมือของชาวไทย ดังนั้น จึงมี ธนาคารพาณิชย์จำนวน 5 แห่ง ได้รับอนุญาตและเปิดดำเนินงานระหว่าง พ.ศ. 2485- 2488 ได้แก่ ธนาคารมณฑล จำกัด พ.ศ. 2485 ธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชยการ จำกัด พ.ศ. 2487 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด พ.ศ. 2487 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด พ.ศ. 2488 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด พ.ศ. 2488 ธนาคารพาณิชย์ที่ตั้งขึ้นใหม่เหล่านี้ ต่างก็ได้รับพนักงานซึ่งเป็นบุคลากรที่เคยปฏิบัติงานอยู่กับสาขา ธนาคารต่างประเทศ จำนวนหลายแห่งที่ต้องปิดตัวลง อันเนื่องมาจากเป็นกิจการของชนชาติศัตรู ซึ่ง นอกจากธนาคารซึ่งจดทะเบียนในประเทศอังกฤษ และประเทศฝรั่งเศสแล้ว ธนาคารพาณิชย์อื่น เช่น ธนาคารซีไอทอง จำกัด จดทะเบียนในสิงคโปร์ ธนาคารกวางตุ้ง จำกัด จดทะเบียนในฮ่องกง ธนาคาร มอร์แคนโทล์ จำกัด จดทะเบียนในประเทศอังกฤษ รวมทั้งบริษัทประกันชีวิตอีกหลายแห่ง ต่างก็ต้อง ปิดตัวลงด้วย ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้ ธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับอนุญาตให้เปิดดำเนินงานใหม่ มีโอกาส ได้รับพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญมาปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังได้รับช่วงธุรกิจ ด้านการส่งสินค้าออก จากธนาคารที่ถูกยุบไป เข้ามาเป็นธุรกิจของธนาคารในทันที จึงทำให้ธนาคาร เหล่านี้ มีปริมาณธุรกิจของธนาคารในทันทีเช่นกัน ปริมาณธุรกิจที่กล่าวมานั้น มีมากพอควรและทวีขึ้น เรื่อยๆ เมื่อสินค้าจากประเทศไทย เป็นที่ต้องการมากขึ้นอันเนื่องมาจาก ความขาดแคลนที่เกิดจาก สงคราม ธุรกิจการค้าระหว่างประเทศนี้ นับว่าเป็นธุรกิจที่สำคัญที่ทำให้ธนาคารได้รับผลกำไร ติดต่อกันหลายปี

นอกจากนี้การควบคุมการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ทั้งในระยะสงครามและ ภายหลังสงคราม ก็เป็นธุรกิจที่ทำให้เกิดรายได้ที่สำคัญแก่ธนาคารพาณิชย์ จากการเรียกเก็บค่าบริการ ค่าประกันให้แก่ผู้ส่งสินค้าออก ในด้านของเงินฝากนั้น ธนาคารสามารถระดมเงินออมได้อย่างรวดเร็ว ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายให้มี การใช้เช็คจ่ายเงินให้กว้างขวาง เพื่อลดภาระการพิมพ์ธนบัตร จนมี การประกาศให้ ข้าราชการที่มีรายได้สูงต้องเปิดบัญชีกับธนาคารพาณิชย์ ด้วยภาวะที่เกือบลูกดังกล่าว แล้ว กิจการธนาคารพาณิชย์ของไทยจึงเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว และเมื่อสงครามสงบลง ใน พ.ศ. 2488 ด้วยภาวะความขาดแคลนวัตถุดิบ และผลิตผลทางการเกษตร เกิดขึ้นโดยทั่วไปในต่างประเทศ สินค้า ทางการเกษตรของประเทศไทยทุกชนิด เป็นที่ต้องการของต่างประเทศ ตลาดการค้าระหว่างประเทศ

มีลักษณะเป็นตลาดของผู้ขาย การค้าระหว่างประเทศจึงขยายตัวอย่างรวดเร็วอีกครั้งหนึ่ง และหลังจากนั้นอีกไม่นาน ความไม่สงบในคาบสมุทรเกาหลีก็เกิดขึ้น และมีแนวโน้มจะกลายเป็นสงครามได้ สินค้าของไทยหลายชนิด ทั้งข้าว ยาง ดีบุก ต่างก็เป็นสินค้าที่สำคัญ และเป็นยุทธปัจจัยที่ประเทศต่าง ๆ ต้องการ การค้าระหว่างประเทศจึงขยายตัวมากยิ่งขึ้น ในช่วงที่กล่าวนี้จึงมีธนาคารพาณิชย์ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการอีกหลายธนาคาร ได้แก่ ธนาคารแหลมทอง จำกัด (พ.ศ. 2491) ธนาคารสหธนาคาร จำกัด (พ.ศ. 2492) ธนาคารไทยทุน จำกัด (พ.ศ. 2492) ธนาคารเกษตร จำกัด (พ.ศ. 2493) ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (พ.ศ. 2496) ธนาคารทหารไทย (พ.ศ. 2499) ธนาคารทหารไทย จำกัด (พ.ศ. 2500) ธนาคารไทยพัฒนา (พ.ศ. 2503) ธนาคารกรุงไทย (พ.ศ. 2509) ธนาคารเอเชีย (พ.ศ. 2519) ธนาคารมหานคร (พ.ศ. 2520) ธนาคารสยาม (พ.ศ. 2527) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (พ.ศ. 2536) เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้ามากขึ้น

### วิถีชีวิตของสาวแบงก์ยุคก่อนวิกฤตต้มยำกุ้ง

วิถีชีวิตของสาวแบงก์ในสมัย ร.1 – ก่อนวิกฤตต้มยำกุ้งนั้น สาวแบงก์จะต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงานทั้งด้านบัญชี การเงิน มีประสบการณ์ในด้านนี้โดยเฉพาะ ซึ่งพนักงานบางรายได้รับประสบการณ์การทำงานจากแบงก์ต่างชาติมาก่อน การดำเนินชีวิตของสาวแบงก์นั้นจะเป็นเพียงการทำงานภายในธนาคาร ให้บริการลูกค้าที่มาฝากถอน การปล่อยเงินกู้ ในแต่ละวันต้องทำบัญชีงบดุลให้ถูกต้องเพียงเท่านี้ก็เสร็จสิ้นงานประจำวันของสาวแบงก์ เมื่อมีการขยายสาขาและการปิดตัวลงของแบงก์ต่างชาติ สาวแบงก์ก็เปลี่ยนมาทำงานให้กับธนาคารของไทย โดยสาวแบงก์เหล่านั้นล้วนมีประสบการณ์จากแบงก์ต่างชาติอยู่แล้ว ทำให้การทำงานเป็นไปได้ง่ายขึ้น และมีการเพิ่มจำนวนพนักงานมากตามสาขาที่ให้บริการ



ภาพที่ 4 การแต่งกายของพนักงานแบงก์ในอดีต  
 ที่มา : ถ่ายโดยคุณรัชณีพรรณ ทรงเนติวุฒิมื่อ 25 มีนาคม 2538  
 และคุณรุจิรา ยี่รัฐศิริ เมื่อ 1 เมษายน 2532

จากภาพที่ 4 จะเห็นได้ว่าชุดฟอร์มของสาวแบงก์ในอดีตนั้น มีความเรียบง่าย และทันสมัยในยุคนั้น มีความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละธนาคาร ผู้หญิงบ่งบอกถึงความเป็นกุลสตรี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย น่าดึงดูด ซึ่งการแต่งกายจะบ่งบอกถึงการทำงานในเบื้องต้น โดยเน้นในเรื่องการให้บริการซึ่งวิถีชีวิตของสาวแบงก์ในอดีตเป็นไปอย่างเรียบง่าย มาทำงานในตอนเช้า เลิกงานเย็นกลับบ้าน บัญชีและเงินลงตัวก็สามารถกลับบ้านพักผ่อนตามอัธยาศัยได้



“เมื่อก่อนธนาคารเป็นที่รวบรวมเงิน ให้บริการรับฝากเงิน ปล่อยสินเชื่อ แต่ปัจจุบันมีการขายสินค้าเพิ่มมากขึ้น การนำผลิตภัณฑ์มาให้แบงก์เป็นตัวกลางในการขาย รัฐบาลมีการออกพันธบัตร หุ้นกู้ ให้แบงก์ขายส่วนแบงก์ก็ได้ค่าธรรมเนียมไป ช่วงหลังๆ เมื่อธนาคารกลายเป็นตลาดสินค้าทางการเงิน ก็เป็นช่องทางให้ขายผลิตภัณฑ์ได้หลายอย่าง แต่สำหรับแบงก์ที่ทำงานอยู่นั้น ไม่ค่อยขาย จะใช้เป็นการแนะนำ การตัดสินใจเป็นของลูกค้า มองถึงประโยชน์ของลูกค้า คุยให้ลูกค้าเข้าใจ ไม่ใช่การขาย แต่พูดถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และมีประโยชน์ต่อลูกค้า มีเป้าหมายในการขาย คือเส้นทางในการทำงาน มองว่าเป็นเส้นทางที่เราจะไป ทำงานด้วยใจ และต้องเข้าใจในงาน ค่อยๆ ซึมเข้าไปในการทำงาน มีแนวทางในการขาย มีเทคนิคในการพูด อย่างมองว่าเป็นอดีต อยู่ที่ว่าเราชอบไม่ชอบ ถ้าใช่ เราก็สามารถทำได้ ยอมรับและอยู่กับความเปลี่ยนแปลงให้ได้ เราก็จะมีความสุขกับการทำงานธนาคารให้เรามากกว่าเงินเดือน ให้อาชีพ ให้ความมั่นคงในชีวิต ให้ความรู้ ประสพการณ์ ที่ไม่สามารถหาจากสายงานอื่นได้” (คุณเป็ด อายุ 47 ปี และคุณเจ๊ียบ อายุ 45 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 26 ก.ค. 58)

จากบทสัมภาษณ์พนักงานธนาคารทั้ง 2 รายนั้น จะเห็นได้ว่าสาวแบงก์ในอดีตไม่ได้มีงานที่ซับซ้อนเหมือนปัจจุบัน จะให้บริการฝากถอนเงิน และการปล่อยสินเชื่อ และยังไม่มีการหรือผลิตภัณฑ์ที่ให้เลือกใช้บริการมากมายเหมือนปัจจุบัน จากการให้สัมภาษณ์นั้นจะเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงของธนาคารทำให้มีผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้สาวแบงก์ต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองเพื่อให้ทันสมัยและเป้าหมายที่เพิ่มขึ้นในการทำงานปัจจุบัน

### บทสรุป

การทำงานของสาวแบงก์ในอดีตนั้นไม่มีความยุ่งยากซึ่งสอดคล้องกับเศรษฐกิจในช่วงก่อนวิกฤตต้มยำกุ้งเศรษฐกิจไทยโดยส่วนรวมอยู่ในเกณฑ์ดีทั้งด้านการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การลงทุน ฐานะทางการเงินระหว่างประเทศ และฐานะการคลัง โดยเป็นผลจากการดำเนินนโยบายของรัฐบาลในการปรับปรุงโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ในขณะที่เอกชนสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ธนาคารแห่งประเทศไทยเริ่มตระหนักว่า “การที่เศรษฐกิจไทยเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วต่อเนื่องจนเกินเป้าหมายที่วางไว้ทำให้การขาดดุลการค้าและดุลบัญชีเดินสะพัด ตลอดจนภาวะเงินเฟ้อเริ่มอยู่ในระดับที่สูง ประกอบกับมีแนวโน้มว่าในช่วงระยะเวลาต่อไปการลงทุนทั้งในภาครัฐ และภาคเอกชนจะเกิดขึ้นอีกจำนวนมาก ในขณะที่การออมเงินในประเทศไม่

เพียงพอ” ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงเสนอให้มีการปรับปรุงนโยบายเพื่อให้เศรษฐกิจเจริญเติบโต และมีเสถียรภาพ มาตรการที่สำคัญคือการระดมเงินออมและ นโยบายด้านการลงทุน

ธนาคารแห่งประเทศไทยเริ่มสังเกตการขยายตัวของสินเชื่อธนาคารพาณิชย์ที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากการขยายตัวของเศรษฐกิจ การลงทุนและความต้องการกักเงินเพื่อการซื้อสิ่งหาทรัพย์สินและการซื้อหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ โดยธนาคารแห่งประเทศไทยมองว่าในอนาคตสินเชื่อที่ให้แก่เอกชนจะมีการชะลอตัว และเตือนให้สถาบันการเงินและธนาคารมีความระมัดระวังในการปล่อยสินเชื่อและการบริหารสภาพคล่อง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2537) ซึ่งจะเห็นได้ว่ารัฐบาลเน้นให้มีการออมเงิน การลงทุน เป็นผลให้ธุรกิจทางด้านธนาคารเจริญขึ้น การทำงานของสาวแบงก์ก็เป็นที่ต้องการเพื่อเข้ามาให้บริการประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล

## วิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่

ในส่วนนี้ผู้วิจัยนำเสนอถึงระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นช่วงหลังวิกฤติต้มยำกุ้ง ที่จำเป็นจะต้องฟื้นฟูธนาคารจึงทำให้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายธนาคารใหม่ เพื่อให้ธนาคารสามารถอยู่รอดในภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวน จึงส่งผลให้สาวแบงก์ต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่จากเดิมจนทำให้สาวแบงก์ต้องปรับเปลี่ยนอัตลักษณ์โดยการที่สาวแบงก์ถูกนิยามความหมายจากผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน และตัวสาวแบงก์เองก็ได้นิยามความหมายตัวตนว่าเป็นใคร และทำหน้าที่อย่างไร เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตให้อยู่รอดได้

### ระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ของไทยและธนาคารในยุคหลังวิกฤติต้มยำกุ้ง

เศรษฐกิจไทยปี 2540 เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะด้านการเงินการคลัง สาเหตุของวิกฤตเศรษฐกิจ ปี 2540 เกิดจากปัจจัยทางเศรษฐศาสตร์ คือระบบกลไกเศรษฐกิจ และการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจที่ผิดพลาด และจากปัจจัยที่ไม่ใช่ทางเศรษฐศาสตร์ วิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดจากปัจจัยที่ไม่ใช่เศรษฐศาสตร์คือพฤติกรรมของธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนโดยการจัดหาแหล่งเงินทุนและการบริหารสินเชื่อที่ไม่มีประสิทธิภาพ นับตั้งแต่รัฐบาลอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุนทำธุรกรรม BIBF วิเทศธนกิจ แต่แทนที่สถาบันการเงินจะระดมเงินทุนจากเงินฝากภายในประเทศ กลับนิยมกู้เงินจากต่างประเทศมาปล่อยกู้ในประเทศ เพราะอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ในประเทศต่ำกว่าและต่ำกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก รวมทั้งไม่ต้องกังวลเรื่องความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนพฤติกรรมของสถาบันการเงินดังกล่าวทำให้สัดส่วนหนี้ต่อทุนอยู่ในระดับสูง ทำให้เกิดความเสี่ยงในการบริหารสภาพคล่อง และเกิดความเสี่ยงในเรื่องอัตราแลกเปลี่ยนประกอบกับสถาบันการเงิน ปล่อยสินเชื่อกระจุกตัวอยู่ในตลาดที่มีสภาพฟองสบู่ในระดับสูง คือ ตลาดอสังหาริมทรัพย์และตลาดหุ้น ดังนั้น เมื่อเกิดวิกฤตในตลาดอสังหาริมทรัพย์และตลาดหุ้น จึงมีผลกระทบต่อสภาพคล่องของสถาบันการเงิน รวมทั้งนำไปสู่การสะสมหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของสถาบันการเงินในที่สุด โดยพฤติกรรมของผู้บริหารสถาบันการเงินที่มีการบริหารงานในลักษณะที่คอร์รัปชัน โดยการช่วยเหลือญาติพี่น้องหรือนักการเมืองด้วยการให้สินเชื่อในกลุ่ม ผู้บริหาร ญาติ ธุรกิจในเครือมากเกินไป หรือให้สินเชื่อในโครงการที่มีผลตอบแทนต่ำ การตกแต่งบัญชี หรือการสร้างลูกหนี้ปลอม ซึ่งพฤติกรรมการระดมทุนของธุรกิจ เกิดขึ้นเนื่องจากมีความผิดพลาดในการระดมทุน คือมีการกู้มาก จากทั้งในและนอกประเทศ ทำให้สัดส่วนหนี้สินต่อทุนสูง ทำให้ธุรกิจมีความเสี่ยงสูง นอกจากนี้ธุรกิจยังได้นำเงินกู้มาลงทุนในโครงการที่ให้ผลตอบแทนระยะยาว ธุรกิจบางธุรกิจ เช่น

อสังหาริมทรัพย์กู้เงินจากต่างประเทศมาลงทุนในโครงการที่ให้ผลตอบแทนเป็นสกุลภายในประเทศ โดยไม่มีการประกันความเสี่ยงจากการผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน เพราะเชื่อมั่นว่าธนาคารแห่งประเทศไทยจะยึดมั่นกับระบบอัตราแลกเปลี่ยนคงที่ สภาพการณ์ดังกล่าวทำให้บริษัทอยู่ในสภาพความเสี่ยงสูง โดยเฉพาะเมื่อการส่งออกหดตัว ความเชื่อมั่นของนักลงทุนและเจ้าหน้าที่ต่างประเทศลดลง จึงทำให้ธุรกิจล้มละลายนำไปสู่ภาวะฟองสบู่แตกในที่สุด และธนาคารแห่งประเทศไทยบงการในการกำกับและตรวจสอบสถาบันการเงิน การเปิดเสรีทางการเงินโดยให้สถาบันการเงินสามารถกู้เงินจากต่างประเทศได้ง่าย ดังนั้นธนาคารแห่งประเทศไทยต้องมีระบบการตรวจสอบสถาบันการเงินในการปล่อยสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ประชาชนขาดศรัทธาในรัฐบาล โดยผลกระทบของวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 โดยรวมนั้น เศรษฐกิจประเทศแย่มาก คนว่างงานเพิ่ม ปี 2541 มี 13 ล้านคน รายได้ต่อหัวลดลง การพัฒนาประเทศช้ากว่าที่เคยคาดไว้ สวัสดิการทางสังคมน้อยลง ผลกระทบในด้านต่างๆ ด้านเศรษฐกิจ บริษัทต่างๆไม่ว่าจะเป็นขนาดใหญ่ ขนาดกลาง หรือขนาดเล็ก ได้รับผลกระทบโดยถ้วนหน้า จากสาเหตุอำนาจซื้อที่ลดลงของประชาชน และด้วยสาเหตุนี้เองที่ส่งผลลูกโซ่ต่อการผลิตและการซื้อที่ลดลงอย่างต่อเนื่องอัตโนมัติ

ช่วงเหตุการณ์วิกฤตต้มยำกุ้งได้มีการก่อตั้งธนาคารมากมายได้แก่ ธนาคารไทยธนาคาร ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2541ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ดนครธน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2542 ธนาคารโอปอร์ตินสิน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2542ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2545ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2545 ธนาคารธนาชาติ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2545ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2547 ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2548ธนาคารยูโอบี ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2548 ธนาคารทีสโก้ ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2548ธนาคารเกียรตินาคิน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2548ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2552ธนาคารไอซีบีซี(ไทย) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2553และในปี พ.ศ. 2515 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ได้ร่วมกับธนาคารศรีนคร จำกัด ออกบัตรชื่อ “บัตรเครดิตเอนกประสงค์” ซึ่งถือว่าเป็นบัตรเครดิตบัตรแรกที่เป็นของตน โดยธนาคารไทยเป็นผู้ออก

จากต้นกำเนิดธนาคารโดยรวมแล้วธนาคารคือสถาบันการเงินซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางทางการเงินในการเคลื่อนย้ายเงินทุนระหว่างหน่วยเศรษฐกิจที่มีเงินเหลือ ไปยังหน่วยเศรษฐกิจที่ต้องการเงินทุน กระทำโดยผ่านตลาดทางการเงิน ซึ่งประกอบด้วยตลาดเงิน ตลาดทุน ซึ่งกลไกและการดำเนินงานของตลาดการเงินและสถาบันการเงินเหล่านี้เรียกรวมว่าระบบการเงิน สถาบันการเงินที่สำคัญของไทยคือ ธนาคารพาณิชย์ซึ่งอยู่ในการกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย ตาม พรบ.การธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2535 การระดมเงินออมเป็นกิจกรรมที่สำคัญมาของธนาคารพาณิชย์ ในขณะที่การให้กู้หรือสินเชื่อเป็นทางใช้เงินทุนที่สำคัญในช่วงต้นทศวรรษที่ 2530 สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจการเงินโลกเปลี่ยนแปลงค่อนข้างมาก โดยที่ตลาดการเงินโลกมีความ

เชื่อมโยงกันมากขึ้น ตลอดจนลักษณะการเป็นเศรษฐกิจเปิดของไทยและการดำเนินนโยบายการเงินค่อนข้างเสรี ทำให้ธนาคารพาณิชย์หันมาให้ความสนใจกับการประกอบธุรกิจทางการเงินและการบริการทางการเงินมากขึ้น สำหรับพนักงานธนาคารในแต่ละสมัยก็เป็นการที่จะรับผู้มีประสบการณ์ทำงานในธนาคารต่างประเทศ หลังจากที่ธนาคารต่างประเทศปิดตัวลง พนักงานก็โยกย้ายเข้ามาทำงานในธนาคารของไทย มีการให้บริการฝากถอน บริการสินเชื่อ ซึ่งเป็นการให้บริการทางการเงิน การทำงานทางด้านเอกสาร ตัวเลข การทำบัญชี ระบบการเงิน งบดุลต่าง ๆ เพื่อให้ระบบธนาคารถูกต้องและครบถ้วน การดูแลและเก็บรักษาเงินของลูกค้า

วิกฤตเศรษฐกิจในครั้งนี้สร้างความเสียหายให้แก่ระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมาก หน้าที่ภาครัฐเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องอยู่จนถึงปัจจุบัน อย่างไรก็ตามความผิดพลาดในครั้งนี้นักกลายเป็นบทเรียนที่สำคัญ การดำเนินนโยบายประเทศที่เน้นเพียงการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยขาดความรู้เท่าทันขาดภูมิคุ้มกันที่ดี และที่สำคัญการขาดความพอประมาณและความมีเหตุมีผล นับเป็นรากเง้าของวิกฤติที่เกิดขึ้น ภาครัฐมองเห็นถึงปัญหาดังกล่าวจึงมีการน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาประเทศ ดังเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และนโยบายรัฐบาล จากวิกฤตดังกล่าวทำให้หลายธนาคารต้องปิดตัวและบางธนาคารมีการควบรวมหรือโอนกิจการไปยังธนาคารอื่น ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ ปิดกิจการ พ.ศ.2541 ธนาคารสหธนาคาร ปิดกิจการ พ.ศ.2541ธนาคารเอเชีย ปิดกิจการ พ.ศ.2541ธนาคารแหลมทอง ปิดกิจการ พ.ศ.2541ธนาคารมหานคร ปิดกิจการ พ.ศ.2541ธนาคารนครธน ปิดกิจการ พ.ศ.2542ธนาคารรัตนสิน ปิดกิจการ พ.ศ.2542ธนาคารศรีนคร ปิดกิจการ พ.ศ.2545ธนาคารไทยทูน ปิดกิจการ พ.ศ.2547ธนาคารยูโอปรีตสิน ปิดกิจการ พ.ศ.2548ธนาคารจีเอ็มบีเพื่อรายย่อย ปิดกิจการ พ.ศ.2550ธนาคารไทยธนาคาร ปิดกิจการ พ.ศ.2552ธนาคารเอไอจี เพื่อรายย่อย ปิดกิจการ พ.ศ.2552ธนาคารสินเอเชีย ปิดกิจการ พ.ศ.2553 ธนาคารนครหลวงไทย ปิดกิจการ พ.ศ.2554ในช่วง 8 - 9 ปี ธนาคารต่าง ๆ ก็เริ่มฟื้นตัวมีกำไรการประกอบการเพิ่มขึ้น มีการรับสมัครพนักงานธนาคารอย่างต่อเนื่องหลายธนาคารมีการขยายสาขา มีสาขาให้ห้างสรรพสินค้าเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ธนาคารยังให้บริการที่หลากหลาย ทั้งบริการบัตรเครดิต ปล่อยสินเชื่อส่วนบุคคล การให้บริการทั้งประกันชีวิต และการประกันภัย ทำให้ธนาคารแต่ละแห่งมีการแข่งขันกัน เพื่อดึงดูดลูกค้าและทำให้มีผลกำไรเพิ่มขึ้น

### วิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงค์ภายใต้ระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่

หลังจากเหตุการณ์วิกฤตต้มยำกุ้งทำให้ธนาคารต้องปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้กิจการธนาคารมีผลกำไรมากขึ้น ทั้งการเพิ่มการบริการ การคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนอง

ความต้องการลูกค้าได้อย่างตรงจุด ด้วยเหตุนี้เองทำให้สาวแบงก์ต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น และธนาคารก็รับสมัครพนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการทำงานของสาวแบงก์ สาวแบงก์ก็ต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองเพื่อความอยู่รอดในอาชีพการงาน และส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ธนาคารที่สามารถทำผลกำไรให้กับธนาคารได้ คือ ประกัน ผู้วิจัยได้ศึกษาอัตลักษณ์ของสาวแบงก์ซึ่งทำให้เห็นถึงการทำงานในพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งในพื้นที่ที่อยู่หน้าฉากคือธนาคาร และหลังฉากคือ เพื่อความอยู่รอดจะต้องขายประกัน เบื้องหลังการทำงานของสาวแบงก์ที่ไม่เพียงแต่ให้บริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์ยังต้องได้รับเป้าหมายและต้องทำยอดให้ได้ตามที่หัวหน้ากำหนดอีกด้วย การทำงานธนาคารในปัจจุบันไม่เหมือนเมื่อก่อน เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันสูง ซึ่งแต่ละธนาคารก็ออกนโยบายต่างๆ มาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับธนาคารเอง พนักงานธนาคารนอกจากจะทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ในแต่ละวันแล้ว ก็ต้องขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็น บัตรเครดิต ประกันชีวิต กองทุน และผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่ธนาคารมีอีกด้วยเบื้องหลังการทำงานของสาวแบงก์นั้น ไม่ใช่เพียงอย่างที่คนทั่วไปเห็นว่าเป็นการทำงานบริการภายในธนาคาร เลิกงานตามเวลาที่ธนาคารปิดทำการ

จากการศึกษาพบว่าการทำงานของสาวแบงก์นั้น สาวแบงก์ต้องผ่านการสมัครสอบ ทั้งการสอบข้อเขียนและการสอบสัมภาษณ์ เมื่อผ่านการสอบเข้ามาตามกระบวนการรับสมัครของธนาคาร สาวแบงก์ต้องมีการฝึกอบรมทั้งวิธีการทำงาน ขั้นตอนการทำงานเรียนรู้ระบบงานต่างๆ ศึกษารายละเอียดของผลิตภัณฑ์ธนาคารทั้งหมดที่ธนาคารมีให้บริการ รวมทั้งการฝึกทักษะในการขาย และนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ฝึกทักษะการพูด กิริยาท่าทางให้เหมาะสมกับการเป็นสาวแบงก์เรียนรู้และเข้าใจในกฎระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคาร ซึ่งการอบรมนั้น สาวแบงก์ต้องผ่านการฝึกจากสำนักงานใหญ่ใช้เวลาไม่น้อยกว่า 1 เดือน เมื่อผ่านการอบรมและฝึกทักษะต่างๆแล้ว สาวแบงก์จึงจะสามารถให้บริการตามหน้าที่ตำแหน่งของตนเองได้อย่างถูกต้อง และในการทำงานนั้น สาวแบงก์ต้องได้รับการประเมินผลจากการทำงาน รวมถึงผลงานที่ได้รับมอบหมายในการทำงานของแต่ละคน ทำให้สาวแบงก์ต้องทำงานทั้งการให้บริการทางการเงิน พร้อมกับเป้าหมายที่ได้รับ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเบื้องหลังการทำงานของสาวแบงก์ในอำเภอหาดใหญ่ และการนิยามความหมายของสาวแบงก์โดยมีข้อค้นพบดังนี้

### ชีวิตสาวแบงก์ที่ถูกนิยามความหมาย “พนักงานขาย” กับความอยู่รอด

จากการศึกษาสาวแบงก์พบว่า เบื้องหลังการทำงานของสาวแบงก์นั้น คือการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารทั้งนั้น ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ

ตอบสนองนโยบายของธนาคารเป็นการสร้างกำไรให้กับธนาคาร นอกเหนือการปล่อยสินเชื่อ การออก ประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ ออกหาลูกค้าตามที่ต่างๆ

“ พนักงานธนาคารนั้นไม่ใช่แค่ประจำอยู่ตามสาขาแล้วสบาย ความจริง แล้วโดนใช้งานหนักมาก เดียวนี้ต้องทำได้ทุกอย่าง ขายบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม ประกันชีวิต ประกันภัย เงินฝาก กองทุน สินเชื่อ มีการประชุมทุกวัน หัวหน้า กดดันเข้าเย็น ต้องทำยอดให้ถึงเป้านะ ถ้าไม่ถึงก็ต้องชี้แจง เวลาไปหาลูกค้าก็ ต้องออกค่าใช้จ่ายเองทุกอย่างคะ ค่าน้ำมันเบิกก็ไม่ได้ ต้องให้บริการลูกค้าต้อง แต่เข้าถึงเย็น พักกินข้าวได้ประมาณ 15 นาที ต้องออกไปรับลูกค้าเพราะเยอะ มาก ทำงานบริการ ใจต้องรักจริงๆคะ อีกทั้งเป็นที่รองรับอารมณ์ของลูกค้า พนักงานเคาน์เตอร์เป็นคนแรกที่พบลูกค้า ลูกค้าไม่พอใจก็ต้องทำให้เค้าสงบ และต้องรับฟัง ยิ้มแย้มกับลูกค้าเสมอ ไม่ว่าตอนนั้นเราจะอารมณ์แบบไหนก็ ตาม โดนตำหนิตลอดเลย ระบบผิดพลาด ชัดชิ่งก็โดนก่อน เหนื่อยอะ พอส สาขาปิด ต้องมานั่งเคลียร์ จนกว่าทุกอย่างจะถูกต้องเรียบร้อยจึงกลับบ้านได้ บางวันก็ต้องประชุมจนตึก วางแผนการทำงานหาลูกค้าวันต่อไป”(คุณจำและ คุณอร อายุ 31 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 11 ก.ค. 58)

“ทำงานธนาคารไม่ได้สวยหรืออย่างที่คิด ไม่ได้นั่งสวยหน้าเคาน์เตอร์เพียง อย่างเดียว ต้องออกข้างนอกหาลูกค้า ขายประกัน หาบัตรเครดิต ค่าคอมมิ ได้มาก็ไม่ได้เยอะมากมาย แถมยังโดนกดดันยอดทุกวัน ไม่มีก็ต้องหาให้ได้ ญาติ พี่น้องก็ให้ทำประกันเกือบทุกคนละ สาวแบงก์ ก็ไม่ต่างอะไรกับพนักงานขายละ ค่ะ ” (คุณแนน อายุ 24 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 21 มิ.ย. 58)

พนักงานธนาคารทุกคนตอนนี้มีหน้าที่อย่างเดียวกันคือ ขายผลิตภัณฑ์ทุกอย่างของ ธนาคาร โดยไม่สนใจว่า หน้าที่จริง ๆ ที่พนักงานแต่ละแผนกต้องรับผิดชอบ คืออะไร พนักงาน ธนาคาร กลายเป็นพนักงานขายประกัน ขายบัตรเครดิต ระดมเงินฝาก ขายกองทุน และทุก ๆ อย่าง ตามแต่ที่จะโดนเร่งผลงานมา ณ ตอนนั้น โดยไม่สนใจว่า งานประจำคืออะไร เพราะตอนนี้ งาน ประจำ มีน้ำหนักเพียง 30% และผลงานขาย 70% พอโดนเร่งเป้ามาก ๆ ลูกค้าเป้าหมายเข้าสาขา น้อยลงจนไม่สามารถทำยอดได้ พนักงาน “ส่วนใหญ่” จึงต้องใช้วิธี หมุนเงิน/ควักเงินตัวเอง เรียกได้ ว่า ฉ้อเนื้อตัวเองกิน นอกจากจะต้องแบกรับความเสี่ยงในการทำงานแต่ละวัน เช่น เงินสดขาดบัญชี หรือรับเงินปลอม ซึ่งค่าความเสี่ยงที่ธนาคารมีวงเงินให้ต่อเดือนนั้นน้อยนิด เมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่

ผ่านมือพนักงานทั้งเดือน แล้วยังต้องเครียดกับการขายออดผลิตภัณฑ์ ที่โดนบังคับให้ขายในแต่ละเดือน ใครทำยอดขายไม่ได้ตามเป้า ก็โดนเรียกไปพบ และข่มขู่ โดยไม่สนใจเรื่องงานหลักที่ทำ แต่สนใจเฉพาะยอดขาย และจบท้ายด้วยประโยคว่า ธนาคารไม่ได้เอาปืนมาจ่อหัวให้คุณสมัครเข้ามา คุณเลือกเข้ามาเอง คุณต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลง อาจจะบอกกลับเหมือนกันว่า ตอนเราสมัครงานนี้มา ก็ไม่มีระบุใน Job Description เหมือนกันว่า ต้องเป็นนายหน้าประกันชีวิตและตัวแทนขายบัตรเครดิต อยากถามอีกทีว่า รู้จักประโยค Put the right man in the right job บ้างไหม ถ้าพนักงานทุกคนไปขายออดกันหมด แล้วจะมีงานหลักไว้เพื่ออะไร แล้วจะแบ่งแผนกไปทำไม พนักงานธนาคารทุกวันนี้ นอกจากจะความเสี่ยงสูง (เสี่ยงต่อการทำเงินขาด/รับเงินปลอม) รายได้ต่ำ แล้วยังต้องทำงานเกินหน้าที่ ล่วงเวลาโดยไม่ได้โอที เสียค่ารถไปกับการเดินทางประชุมนอกสถานที่และนอกเวลาทำงานแน่นอนว่า เบิกโอทีและค่ารถไม่ได้ และยังเสียสุขภาพจิต ร่างกายเสื่อมโทรม เพื่อนไม่คบ ญาติมิตรหนีหาย นี่ยังไม่รวมถึงการเมืองในสาขา ใครเป็นเด็กปั้น ใครเป็นเด็กนอกสายตา ทำดีแค่ไหน ก็ไม่ได้ประเมินเลื่อนขั้นอธิบายอะไรไป ก็ไม่รับฟัง รู้แต่ว่าข้างบนสั่งมาเท่านั้น คุณต้องทำให้ได้ ปัจจุบันงานธนาคารเป็นงานที่อัตรา Turnover สูงมาก นั่นคือ เด็กจบใหม่เข้าทำงานมาก แต่ก็ลาออกไปอย่างรวดเร็ว เหลือไว้แต่คนรุ่นกลางอายุ 40 ขึ้นและรุ่นอาวุโสที่ไม่มีที่ไป ใครอ่านมาถึงตรงนี้คงคิดว่า อายุเรายังไม่มาก มีโอกาสไป แล้วจะทนทำไม ที่ผ่านมามันทนได้ค่ะ แต่พอมันเริ่มทับถมเรื่อย ๆ ก็ไม่คิดจะทนเหมือนกัน ในเมื่อทำงานแล้วเนื้องานวนเวียน ไม่มีโอกาสเจริญก้าวหน้า เครียด งานหนักเกินเงินเดือน ก็ต้องลาจากเหมือนกัน ใครอยากทำงานธนาคาร ต้องทบทวนตัวเองใหม่ ว่ารับสิ่งต่าง ๆ ที่เรารู้มาได้หรือไม่ (พันทิพ, 2554) จากมุมมองของพนักงานธนาคารที่ได้แสดงความคิดเห็นของอาชีพพนักงานบนโซเซียล สะท้อนให้เห็นถึงเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกัน การทำงานของพนักงานที่ต้องนำเสนอขายลูกค้า ออกเดินทางตลาดเพื่อให้มีผลงานขายมากขึ้น และให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคาร

“สมัยนี้จบอะไรมาก็สมัครงานธนาคารได้หมดละค่ะ เพราะก่อนจะเข้าทำงานต้องผ่านการสอบ ฝึกอบรม ฝึกทักษะการขาย เนื่องจากงานจะใช้ทักษะการขายมากกว่าการทำงานภายในธนาคาร แค่ว่าคุยเก่งขายเป็นก็ได้ มาทำงานก็ต้องออกเดินตลาดหาลูกค้า แดดร้อน ฝนตก ก็ต้องทำยอดขายให้ได้ตามเป้าหมายที่ถูกกำหนด หาไม่ได้ก็ต้องทำเอง ซื่อเอง” (คุณเอ อายุ 30 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 20 ก.ค. 58)

“สาวแบงก์ ก็มีความคิดความรู้สึกเหมือนคนอื่น ๆ แต่ที่เราเสนอขายก็คืองานที่เราทำ คืออาชีพ หน้าที่ที่เราต้องรับผิดชอบ เวลาที่ไม่ใช่ชุดฟอร์มเราไป



ไหนมาไหนได้โดยที่ไม่มีใครมองหรือสนใจว่าเราจะทำอะไร แต่พอใส่ฟอร์มเท่านั้นแหละ เข้าร้านปั๊บน้ำมาขายประกันหรือค่ะ บางครั้งก็ท้อ แต่ก็เข้าใจนะค่ะ มันคืองาน”(คุณมณ อายุ 35 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 5 ส.ค. 58)

“สาวแบงก์ก็คือคนปกติทั่วไป การทำงานก็ไม่ได้เบียดเบียนใคร ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ดีๆ เราก็นำเสนอไป ลูกค้าสนใจเราก็แนะนำ เป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้สำหรับลูกค้า เราไม่ได้บังคับให้ลูกค้า ดูว่าเหมาะสมสำหรับลูกค้าหรือเปล่า งานแบงก์ก็สนุกนะค่ะ ทำหายดี ทำให้เรากล้าพูดกล้าแสดงออก รายได้ก็เหมาะสมค่ะ” (คุณตุ้ อายุ 32 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 8 ก.ค. 58)



ภาพที่ 5 ภาพสาวแบงก์เดินประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ธนาคาร  
ที่มา : คุณสมใจ สังข์แก้ว และคุณนงนุช โภภิสิน เมื่อ 14 กันยายน 2558

จากคำสัมภาษณ์ของพนักงานธนาคารเป็นอีกมุมมองหนึ่งของพนักงานธนาคารที่ได้รับความกดดันจากการทำงาน จากบุคคลทั่วไปที่มองจากชุดฟอร์มที่สวมใส่ จะถูกมองว่าเราต้องมาขายประกัน ซึ่งก่อนที่พนักงานธนาคารจะสามารถเข้าทำงานได้นั้นต้องได้รับการฝึกอบรมทักษะในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านการขาย ซึ่งองค์ประกอบที่ใช้ในการเพิ่มสมรรถนะการประกอบวิชาชีพและความสามารถในการทำงาน ประกอบด้วย องค์ประกอบที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ ความแตกต่างของชนชาติทัศนคติ การใช้ภาษาอังกฤษ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ การสื่อสาร และการทำงานร่วมกัน (วิเชียร พันธุ์เครือข่าย, 2557) จึงทำให้สาวแบงก์ต้องกลายมาเป็นพนักงานขาย เพื่อความอยู่รอดต้องทำทุกอย่าง ซึ่งจัดว่าเป็นการประกอบสร้างตัวตนใหม่ของสาวแบงก์ หลายคนคงได้เจอกันมาบ้าง

ที่เห็นพนักงานแบงก์เดินประชาสัมพันธ์ ออกบูธเพื่อหาลูกค้า เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการธนาคารก็จะเชิญชวน หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และใช้เวลาในการคุยขายมากกว่าจะทำรายการขอลูกค้าให้เสร็จโดยเร็ว ทำให้สาวแบงก์จึงถูกมองได้ว่าเป็นพนักงานขายซึ่งมาจากการที่ธนาคารต่าง ๆ ต่างปรับกลยุทธ์ให้มีบริการทางการเงินแบบครบวงจรจึงเป็นเรื่องปกติที่พนักงานธนาคารทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ พ่วงไปด้วยโดยรายได้แบงก์มาจากสองทางคือ มาจากดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม แล้วดอกเบี้ยจะได้เมื่อเศรษฐกิจดี ถึงจะปล่อยกู้ได้แล้วถ้าปล่อยกู้ไม่ได้ ก็ต้องมาเล่นที่ค่าธรรมเนียมเพราะฉะนั้นธนาคารจึงมีบัตรเอทีเอ็มต่างๆ มีบัตรเอทีเอ็มที่ทำประกันได้ หรือขายพ่วงประกัน เพื่อจะเพิ่มรายได้ให้กับแบงก์สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่แค่เพื่อความอยู่รอดแต่แบงก์เหล่านี้อยู่ในตลาดหลักทรัพย์จึงต้องพยายามกำไรให้มากขึ้นเพื่อราคาหุ้นจะได้เพิ่มขึ้นด้วยการขายประกันในตลาดธนาคารพาณิชย์น่าจะเติบโตเพราะเขาขายแข่งกับประกันใจ ทำให้คนที่ไม่ได้เข้าสู่ธุรกิจประกัน ก็ต้องทำประกัน เช่น คนซื้อบ้านก็ต้องทำประกัน หรือซื้อรถ ก็แนะนำให้ทำประกันรถแล้วตอนนี้มีกรรมธรรม์ให้เลือกหลายแบบ คนทำประกัน อาจทำประกันเพราะต้องการลดภาษีทำประกันเพราะอุบัติเหตุ ทำประกัน เพราะออมทรัพย์ มีหลายแบบ (ผู้จัดการรายวัน, 2557)จากการศึกษาสาวแบงก์ดังกล่าว ทำให้สาวแบงก์ถูกมองว่าเป็นพนักงานขายมากกว่าการบริการ

### การทำงานธนาคารกับความมั่นคงของสาวแบงก์

งานธนาคารถือได้เป็นอาชีพที่มีความมั่นคงอีกอาชีพหนึ่งสำหรับผู้ที่ต้องการหลักประกันในการทำงาน ซึ่งแต่ละที่จะมีนโยบายที่แตกต่างกัน เพื่อการพัฒนาและเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กร การให้เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ก็มีความเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งหน้าที่

“จากการทำงานธนาคารมากกว่า 10 ปี งานแบงก์ก็ไม่ได้แย่อย่างที่หลายคนเข้าใจนะ ก็เป็นงานให้บริการประเภทหนึ่ง เพียงแต่มีการแนะนำผลิตภัณฑ์ หรือจะเรียกว่าขายก็ได้ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ที่เคยทำก็ไม่เคยยึดเหยียดขายเลยนะ หรืออาจมีบางคนทำ อันนี้แล้วแต่การนำเสนอหรือวิธีการของแต่ละคน เรามีหน้าที่แนะนำ ให้คำปรึกษา ถ้าลูกค้าเห็นว่าดี เป็นประโยชน์ต่อตัวลูกค้าเอง ลูกค้าก็ซื้อผลิตภัณฑ์นั้น ส่วนความกดดันนั้นจากผู้ใหญ่อาจมีบ้าง แต่ผมคิดว่ามันขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อการทำงานนะครับ ว่าเค้าจ้างเรามาเงินเดือนก็ไม่ใช่ น้อยๆ สวัสดิการก็ให้ตามความเหมาะสม ผมคิดเสมอว่า เราก็ทำหน้าที่ของเราให้ดีที่สุด เเท่นั้นเอง ส่วนเป้าหมายต่างๆ ให้เป็นไปตาม KPI ผมว่าถ้าวางแผนการทำงานดีๆ ศึกษาผลิตภัณฑ์ของเราให้เข้าใจ สามารถให้คำแนะนำลูกค้า

อย่างมืออาชีพได้ สบายมากครับ รับรองเข้าเป้าแน่นอน ถ้าคุณไม่ถนัดขาย ประกัน คุณก็ต้องหาส่วนอื่นมาชดเชย ผลิตภัณฑ์แบงก์มีหลากหลายแบบครับ แล้วคุณก็จะสนุกกับงาน ที่สำคัญพยายามคิดบวกไว้ครับว่า เราทำได้” (คุณปอ อายุ 36 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 20 ก.ค. 58)

“ทำงานธนาคารนั้นโดยเนื้องาน น่าทำนะ รายได้โอเค แต่ส่วนใหญ่ที่รับ ไม่ได้ด้วยนโยบายบางอย่าง ที่อยากได้เยอะเกินไปขององค์กร ซึ่งแต่ละที่ไม่เหมือนกัน งานจริงๆ สนุกนะ บริการ ขายผลิตภัณฑ์ที่ตรงกลุ่มเป้าหมายตรงตามความต้องการของลูกค้าสิ่งเหล่านี้เกิดจากนโยบายช่วงหลังๆ ที่แบงก์ทุกแบงก์นำผลิตภัณฑ์เหล่านี้มาขาย ทำแล้วได้กำไร เลยอยากให้ได้มากขึ้น เพราะไม่มีต้นทุน ทำมาหลายปีแล้ว เงินเดือนเริ่มสูงขึ้น เลยไม่คิดจะไปไหน ถ้าไปก็ต้องมีธุรกิจเป็นของตัวเองละคะ เพราะถ้าเทียบกับการทำงานบริษัททั่วไป งานธนาคารก็ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่าอยู่แล้ว” (คุณโนรี อายุ 31 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 1 ส.ค. 58)

จากการสัมภาษณ์เป็นอีกมุมมองหนึ่งของการเป็นพนักงานธนาคาร พนักงานธนาคารหรือสาวแบงก์นั้นก็ได้เป็นพนักงานให้บริการเพียงอย่างเดียว การทำงานให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการทำงานต่างๆ งานธนาคารยังถือได้ว่าเป็นอาชีพที่มั่นคงอีกอาชีพหนึ่ง ซึ่งอาชีพพนักงานธนาคาร เป็นอีกหนึ่งทางเลือกสำหรับผู้ที่สนใจประกอบอาชีพเกี่ยวกับการเงิน ปัจจุบันอาชีพนี้มีความต้องการอยู่ เนื่องจากมีการแข่งขันของหลายๆ ธนาคารสูง มีธนาคารเกิดใหม่และธนาคารเดิมเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์แข่งขันสูงขึ้น จึงเป็นอีกอาชีพที่ต้องอาศัยความสามารถของพนักงานในการดึงดูดลูกค้าให้มีจำนวนเพิ่มขึ้น และสนใจลงทุนกับธนาคาร ทั้งการฝากเงิน การกู้เงิน และการลงทุนต่าง ๆ ที่ธนาคารมี

### **พริตตี้ หรือ สาวแบงก์**

ปัจจุบันพนักงานธนาคารไม่ได้ทำงานภายในธนาคารเพียงอย่างเดียว ยังต้องให้บริการและออกประชาสัมพันธ์ภายนอกเพื่อดึงดูดลูกค้าในการใช้บริการมากขึ้น ทั้งการออกบูธตามงานหรือห้างสรรพสินค้าต่างๆ ซึ่งในการออกประชาสัมพันธ์นั้นต้องใช้ทักษะการพูด การแสดงประกอบเพื่อให้ผู้คนที่ผ่านไปมาสนใจ

“เดี๋ยวนี้งานแบงก์ไม่ใช่แค่นั่งบริการหน้าเคาน์เตอร์อย่างเดียว ต้องออกหาลูกค้า ออกบูธ นำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆ เพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย นั่งเฉยๆ คงไม่ได้ยอดหรอกค่ะ” (คุณสุ อายุ 40 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 18 ส.ค. 58)

“เวลาพนักงานแบงก์มาขายประกันจะรู้สึกไม่ชอบค่ะ อึดอัดมากเหมือนพนักงานขายพยายามพูดโน้มน้าวทุกอย่างให้เราทำ บางครั้งก็หลวมตัวทำไปเซ็นเอกสารจ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว หลังๆเลยปฏิเสธตั้งแต่ต้น เข้าใจนะว่าพนักงานอยากได้ยอดขาย แต่บางครั้งก็อยากให้เราเข้าใจความรู้สึกของลูกค้าบ้าง เราไม่ได้มีเงินมากพอจะทำประกันได้ตลอดเวลาค่ะ” (คุณรุจ อายุ 47 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 19 ก.ค. 58)

“พนักงานแบงก์สมัยนี้เห็นเค้าเดินโชว์กันบ่อยนะ ตามตลาดนัดก็มี ตามห้างสรรพสินค้าก็มี ก็ดึงดูดความสนใจได้ดีเหมือนกัน เราเห็นก็อยากเข้าไปดูใกล้ๆนะ สวยดี พอเข้าไปก็มีพนักงานเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคาร ชักชวนเราสมัครอะไรหลายอย่าง มีของแจกมาให้เรา เราก็อชอบนะ แต่ถ้าขายประกันจะปฏิเสธก่อนเลย ไม่ค่อยชอบเท่าไรค่ะ” (คุณปุ๋ย อายุ 37 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 19 ก.ค. 58)

“พนักงานแบงก์สมัยนี้เห็นบ่อยค่ะ เดินประชาสัมพันธ์ในช่วงวันหยุดเสาร์อาทิตย์ มาเคาะประตูตามบ้าน แนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่เห็นบ่อยคือ ชวนให้ทำประกัน เศรษฐกิจแบบนี้ไม่ค่อยอยากทำหรอกค่ะ มีแต่อยากขอกู้มากกว่า” (คุณอุ้ม อายุ 45 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 19 ก.ค. 58)

“พนักงานแบงก์มาเสนอขายประกันเห็นทุกอาทิตย์ค่ะ สงสารเหมือนกัน เดินตากแดด ตากฝนกัน แต่ก็ทำหน้าที่การทำงานของเค้าละ จะให้ช่วยทำก็ไม่ค่อยมีเงินหรอกนะ การทำประกันมันใช้ระยะเวลานานกว่าจะได้เงินคืน เราไม่มีเงินส่งนานขนาดนั้นหรอกค่ะ” (คุณกุก อายุ 35 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 19 ก.ค. 58)

จากการสัมภาษณ์เป็นอีกมุมมองของบุคคลทั่วไปที่พบเห็นสาวแบงก์ออกทำงานนอกสถานที่ ทำให้ทราบถึงการทำงานของสาวแบงก์ว่าต้องใช้ความพยายามและความสามารถ รวมถึงทักษะในการทำงานแต่ละครั้ง ในขณะเดียวกัน ด้วยการแข่งขันที่รุนแรง นอกจากชุดพนักงานจะสื่อถึง

ความน่าเชื่อถือแล้ว ปัจจุบันหลายธนาคารได้นำกลยุทธ์การตลาดเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพการดึงดูดลูกค้าด้วย ดังจะเห็นได้จากการใช้พรีเซ็นเตอร์ หรือแบรนด์แอมบาสเดอร์ (Brand Ambassador) เข้ามามีส่วนในแผนโฆษณา และแผนการตลาดด้วย ชุดที่สวมใส่หรือลักษณะท่วงท่าของสาว ๆ ธนาคารอาจจะดูแตกต่างจากที่เคยเห็น คล้ายสาวงามพรีเซ็นเตอร์สินค้าที่เราคุ้นเคย ทว่ากระนั้นความหวือหวา วาบหวิวแนวเซ็กซี่ของชุดที่สวมใส่ก็ยังมีข้อจำกัดเรื่องของความน่าเชื่อถือซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอแต่ละครธนาคารดังนี้

### 1. อีเกิร์ล กสิกรไทย ต้นแบบพริตตี้แบงก์

หากกล่าวถึงการฝึกกฎยูนิฟอร์มสาวธนาคาร ธนาคารกสิกรไทย ถือว่าเป็นต้นแบบที่กล้าจัดประกวด e-girl ที่จะนำมาเป็น Brand Ambassador ของธนาคาร สร้างความฮือฮาว่าจะออกมาในรูปแบบใด เหมาะสมหรือไม่ต่อธุรกิจธนาคาร เพราะลักษณะคล้ายจะไปในทางสาวงามหรือพริตตี้ แนะนำสินค้า แต่จนปัจจุบันนี้ e-girl มีมาถึงรุ่นที่ 7 และยังคงแนวคิดที่ไม่หลุดกรอบความงาม พร้อมสมกับวัตถุประสงค์ และทำให้ธนาคารหลายแห่งได้จัดประกวด Brand Ambassador อีกหลายแห่ง

ทั้งนี้ บทบาทหน้าที่ของKBank e-Girls จะเป็น Brand Ambassadorในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารกสิกรไทย บริษัทของธนาคารกสิกรไทย และเข้าร่วมกิจกรรมส่งเสริมภาพลักษณ์ และกิจกรรมการตลาดต่างๆ เป็นพิธีกร หรือผู้ดำเนินรายการในงานกิจกรรมทางการตลาดต่างๆ เป็นผู้ประกาศข่าวของ Kasikorn TV เป็นต้น

สำหรับยูนิฟอร์มของพนักงานธนาคารกสิกรไทยใช้แนวคิดเน้นความทันสมัย เสื้อผ้าผลิตจากผ้าฝ้ายผสมโพลีเอสเตอร์ที่ทอขึ้นเป็นพิเศษ มีลายโลโก้ธนาคาร ช่วยเสริมบุคลิกภาพ และความคล่องตัว สะท้อนภาพลักษณ์มืออาชีพ พนักงานสาขาพร้อมใจส่งต่อบริการทุกระดับประทับใจผ่านรูปแบบพนักงานใหม่ในวาระครบรอบวันเกิด 69 ปีของธนาคาร

ธนาคารกสิกรไทยใช้สีเขียวเทาเป็นสัญลักษณ์ของธนาคาร และมีโลโก้เป็นรูปรวงข้าว ซึ่งมีธาตุไม้เป็นสีที่เหมาะสม เนื่องจากปีที่ก่อตั้งธนาคารเป็นธาตุไม้มีสีเทา สีของธาตุน้ำ สีเข้มเสมือนน้ำลึก หมายถึงเงินทองหนาแน่นเป็นปึกแผ่น และสีแดง หมายถึง ธาตุไฟ ซึ่งสอดคล้อง สมดุลกับธาตุน้ำและธาตุไม้ ความหมายโดยรวม หมายถึง ธาตุน้ำก่อให้เกิดธาตุไม้ และธาตุไม้ก่อให้เกิดธาตุไฟ เป็นการผสมธาตุที่กลมกลืนสมดุล ก่อให้เกิดสิริมงคลและความก้าวหน้า

ขณะที่ตราสัญลักษณ์รวงข้าว ประกอบด้วย วงกลมแสดงถึงความสมดุลและสมบูรณ์ ซึ่งแทนความไม่สิ้นสุด ก่อให้เกิดพลังความสามัคคีกลมเกลียว เงินไม่รั่วไหล สามารถแก้ไขอุปสรรคทั้งมวล รวงข้าวเป็นธาตุไม้แสดงถึงความเจริญรุ่งเรือง คลื่นเปรียบเสมือนน้ำ ซึ่งบารุงต้นข้าว ส่งเสริมให้

อุดมสมบูรณ์ เจริญเติบโตยิ่งขึ้น และน้ำ หมายถึงเงิน ลายเส้น 6 เส้น เลข 6 คือ ดาวศุกร์ ซึ่งเป็นดาวเงิน สอดคล้องกับธุรกิจธนาคาร



ภาพที่ 6 พนักงานชาย-หญิงของธนาคารกสิกรไทย

ที่มา : ผู้จัดการออนไลน์, 2557

## 2 ธนาคารกรุงเทพ เสริมส่งบุคลิกมืออาชีพ

เครื่องแบบพนักงานของธนาคารกรุงเทพชุดใหม่ ต้องการสื่อภาพลักษณ์ของมืออาชีพผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจธนาคาร โดย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สร้างสรรค์เครื่องแบบสำหรับพนักงานหญิงรูปแบบใหม่ที่สะท้อนภาพลักษณ์ของมืออาชีพ ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจธนาคารที่น่าเชื่อถือ โดยยังคงเลือกใช้โทนสีสัญลักษณ์น้ำเงิน ส้ม ขาว ที่สื่อความสุ่ม น่าเชื่อถือ กระตือรือร้น และเต็มเปี่ยมไปด้วยความคิดสร้างสรรค์ สำหรับการออกแบบ เน้นเสริมบุคลิกภาพให้มีความภูมิฐาน สง่างาม และมีความเป็นมิตรต่อลูกค้า รวมไปถึงความสะอาดสวยงาม คล่องแคล่ว เหมาะสม และสอดคล้องต่อลักษณะการทำงานในการให้บริการของพนักงานในหลากหลายระดับ นับเป็นเอกลักษณ์แห่งพลังของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารแห่งความเป็นหนึ่ง

ธนาคารกรุงเทพใช้สีน้ำเงินเป็นสัญลักษณ์และโลโก้เป็นรูปดอกบัวหลวง โดยสัญลักษณ์ สี และคำขวัญ ใช้ยาวนานกว่า 23 ปี สีน้ำเงิน เครื่องขริม ที่ออกแบบมาคู่รูปทรงดอกบัวหลวง ซึ่งเป็นบัวพฤษชาติที่เจริญงอกงามเร็ว คงทนต่อสภาพแวดล้อม แพร่พันธุ์ง่าย ดังนั้นสัญลักษณ์ดอกบัว หมายถึงธนาคารคนไทย ส่วนคำขวัญ เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน หมายถึง ธนาคารพร้อมที่จะให้บริการและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างเสมอภาค และขยายบริการให้กว้างขวางออกไป เพื่อรับใช้มวลชนและสังคมอย่างใกล้ชิด



ภาพที่ 7 พนักงานชาย-หญิงของธนาคารกรุงเทพ  
ที่มา : ผู้จัดการออนไลน์, 2557

### 3 ธนาคารกรุงไทย เน้นฟ้าขับทุกสีผิว

ธนาคารกรุงไทย เพิ่งเปลี่ยนเครื่องแบบพนักงานใหม่ เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2557 ซึ่งเป็นวันครบรอบ 48 ปีธนาคาร พร้อมกับการประกาศวิสัยทัศน์ใหม่ Growing Together หรือ กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ โดยมุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโต และความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม และสร้างผลตอบแทนที่ดีย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้นโดยเน้นสีฟ้า Sky Blue ที่เข้ากันได้กับทุกสีผิว ผสานลวดลายขนนกวายุภักษ์ และเหรียญตรา สะท้อนความสุภาพ ทันสมัย สง่างาม และเป็นมืออาชีพ

ธนาคารกรุงไทยใช้สีฟ้าเป็นสัญลักษณ์และมีโลโก้ขนนกวายุภักษ์ ซึ่งเป็นอิสระนก วายุภักษ์หลุดจากกรอบจำกัด เพื่อการโยยบินที่เป็นอิสระและคล่องตัวยิ่งกว่า สีฟ้าหมายถึง ความ ทันสมัย อิสระที่ไร้ขอบเขต พลังแห่งความกระตือรือร้น และมุ่งมั่นที่จะโยยบินนำพาไปสู่ ความก้าวหน้าที่กว้างไกลทั่วแผ่นดินฟ้าไทย และสีฟ้า SKY BLUE ยังสื่อถึงความรู้สึกสะดวกสบาย เป็น คนกันเอง ที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับจากธนาคารกรุงไทยตัวอักษร มีความมั่นคง หนักแน่น ทันสมัย ด้วย เส้นของตัวอักษรที่ตรงเฉียบคมผสมผสานกับเส้นโค้งที่ดูนุ่มนวล มีความเป็นกันเอง



ภาพที่ 8 พนักงานชาย-หญิงของธนาคารกรุงไทย  
ที่มา : ผู้จัดการออนไลน์, 2557

#### 4 ธนาคารกรุงศรีอยุธยาในโทนเหลืองอบอุ่นเอาใจใส่

ด้านธนาคารกรุงศรีอยุธยา มีแนวคิด ว่า ลูกค้าจะได้รับบริการเปี่ยมประสิทธิภาพ ด้วยน้ำใจจากพนักงานธนาคารในเครื่องแบบใหม่ที่สดใส และโดดเด่นกว่าเดิม โดยเน้นสีเหลืองซึ่งเป็นสีประจำธนาคารที่สื่อให้เห็นถึงความอบอุ่น เอาใจใส่ และดีไซน์ที่คล่องตัวสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นมืออาชีพ พร้อมให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ และรับผิดชอบ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยาใช้สีเหลืองเป็นสัญลักษณ์และมีโลโก้เป็นรูปยอดปราสาทสังข์ 3 ยอดคั่นตาและแตกต่างกันด้วย สีเหลืองหมายถึง สีแห่งความรู้โรจน์ มั่งคั่ง ดุจดังทองคำ ตราสัญลักษณ์ ภายในใช้ยอดปราสาทสังข์ 3 ยอด ซึ่งเป็นตราประจำจังหวัดอยุธยา อีกนัยหนึ่งสะท้อนการรวมพลัง ความคิด ความรู้ และความสามารถ เพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก





ภาพที่ 9 พนักงานชาย-หญิงของธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ที่มา : ผู้จัดการออนไลน์, 2557

### 5 ธนาคารไทยพาณิชย์ สวมมัน-อ่อนหวานน่าเชื่อถือ

ธนาคารไทยพาณิชย์ โชว์เครื่องแบบพนักงานใหม่ พร้อมก้าวเข้าสู่ปีที่ 108 ของการให้บริการในฐานะธนาคารไทยแห่งแรก คงความโดดเด่นด้วยสีม่วงอันเป็นเอกลักษณ์ของธนาคาร ทั้งโทนเข้ม และโทนสว่าง ด้วยดีไซน์ที่ทันสมัย สร้างความคล่องตัวให้เหมาะต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น พร้อมลูกเล่นรีวิระเบบายช่วงคอ และเอวคงความอ่อนหวานน่าเชื่อถือแก่ผู้พบเห็น สะท้อนภาพลักษณ์ความเป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการทางการเงินอย่างมืออาชีพ

ธนาคารไทยพาณิชย์ใช้สีม่วงเป็นสัญลักษณ์และมีโลโก้เป็นรูปใบโพธิ์สร้างเอกลักษณ์ให้จดจำง่าย สะดุดตาม ด้วยสีม่วงหมายถึง สีแห่งพลังอำนาจและความสุขุม อีกด้านหนึ่งสื่อว่าเป็นธนาคารที่ก่อกำเนิดโดยพระมหากษัตริย์ สีเหลืองหมายถึง แสงสว่างนำทางสู่ความรุ่งเรือง ส่วนตราสัญลักษณ์ใหม่ ใบโพธิ์สีม่วง ถูกออกแบบให้เป็น Modern Thai Heritage โดยใบโพธิ์ มีความหมายเปรียบเสมือนหัวใจและตัวแทนอนาคต ที่มีจิตใจพร้อมให้บริการลูกค้าและเต็มเปี่ยมคุณธรรม ส่วน 12 เส้นพาดอยู่ด้านข้าง หมายถึง การพัฒนาไม่หยุดนิ่งตลอดเวลา 12 เดือน พร้อมด้วยบริการที่ดีและสม่ำเสมอ



ภาพที่ 10 พนักงานชาย-หญิงของธนาคารไทยพาณิชย์  
ที่มา : ผู้จัดการออนไลน์, 2557

“พนักงานธนาคารต้องดูดี การแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อย สะอาดสะอ้าน ไม่แพ้นั้นจนเกินไป มีความคล่องแคล่ว การทำงานที่ว่องไว ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยใจ จะทำให้ลูกค้าเชื่อถือ และไว้วางใจในการใช้บริการ ให้เกียรติลูกค้า สามารถช่วยเหลือให้คำปรึกษาทางการเงินได้ ที่สำคัญต้องสามารถเก็บรักษาความลับของลูกค้า ได้ จะส่งผลให้ภาพลักษณ์ที่ออกมาดูดี เพราะการกระทำแต่ละอย่างนั้นจะสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของธนาคารด้วย และนั่นก็มาจากชุดฟอร์มที่สวมใส่ซึ่งจะบ่งบอกถึงสถาบันการเงินนั้นๆ” (คุณฝน อายุ 35 ปี, สัมภาษณ์ วันที่ 7 ส.ค. 57)

“สาวแบงก์ ต้องสวย บุคลิกดี นับเงินเร็ว ทำงานคล่อง ทำตามกฎระเบียบของธนาคาร และที่สำคัญตอนนี้ ต้องขายประกันให้ได้” (คุณจอย อายุ 28 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 9 มิ.ย. 57)

จากคำกล่าวของพนักงานแบงก์ ให้ความหมายต่ออาชีพของตนเองอย่างไร พบว่าสาวแบงก์มีการให้คุณค่าและตระหนักถึงความสำคัญต่ออาชีพของตนเอง ไม่ได้เป็นเพียงพนักงานที่ให้บริการหน้าเคาน์เตอร์เพียงอย่างเดียว สาวแบงก์ต้องมีบุคลิกที่ดี การแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับการทำงาน มีความน่าเชื่อถือ คล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน ซึ่งสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจเชื่อใจในการใช้บริการ เพราะการกระทำและบุคลิกที่ดีจะสะท้อนไปถึงภาพลักษณ์ของธนาคารได้สาวแบงก์ไม่เพียงแต่บุคลิกดีเท่านั้น ยังต้องเป็นพนักงานบริการ ที่คอยให้บริการลูกค้าใน

เรื่องการเงิน ให้คำปรึกษาด้านทางการเงินให้กับลูกค้า คอยช่วยเหลือลูกค้าและบริการตามความต้องการของลูกค้าได้ ให้ความชัดเจนในข้อสงสัยของลูกค้า มีความรู้และเข้าใจในข้อมูลและผลิตภัณฑ์ธนาคาร



ภาพที่ 11ภาพสาวแบงก์ในงาน MONEY EXPO 2015ณ เซ็นทรัลเฟสติวัล อ.หาดใหญ่  
ที่มา : ถ่ายภาพโดยผู้วิจัย เมื่อ 11 มีนาคม 2558

### สาวแบงก์บุคลิกดีบริการดี

การศึกษาภาพลักษณ์ของสาวแบงก์ จะสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นตัวตนของสาวแบงก์ ผ่านการสัมภาษณ์และบอกเล่าเรื่องราวของการทำงานธนาคาร ทำให้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ และความเป็นอยู่ของสาวแบงก์มากขึ้น ในการทำงานของสาวแบงก์นั้นต้องมีความพร้อมทั้งด้านการแต่งกาย หน้าตา รวมถึงบุคลิกที่เหมาะสมในการทำงาน เพราะหน้าที่หลักของสาวแบงก์ คือ การบริการลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

“ทำงานธนาคาร บุคลิกหน้าตาต้องมาก่อน แต่งตัวดี เสื้อผ้าหน้าผมต้องสวยสะอาด ทำให้ผู้คนที่พบเห็น เชื่อถือ ไว้ใจ เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการก็พบเราเป็นคนแรกคอยให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ ให้คำปรึกษาทางการเงิน ลูกค้าจะได้เชื่อถือ ไว้ใจเรา และมาใช้บริการกับเราต่อไป” (คุณแตง อายุ 28 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 21 พ.ย. 57)

“สวย เร็ด มั่น บริการดี ลูกค้าชอบค่ะ” (คุณเปรี๊ยะ อายุ 26 ปี, คุณเก๋ อายุ 32 ปี สัมภาษณ์วันที่ 19 ม.ค. 58)

“ชุดฟอร์มที่ใส่นั้นจะบ่งบอกถึงสถาบันการเงินที่ทำงานอยู่ ภาพลักษณ์ที่คนพบเห็นทำให้รู้ได้ว่า ทำงานที่ไหน เพราะฉะนั้น พี่เองต้องแต่งตัว และวางตัวให้มีบุคลิกที่ดี คนที่เห็นจะได้เชื่อถือไว้ใจในตัวเรา” (คุณฝน อายุ 35 ปี, สัมภาษณ์ วันที่ 7 ส.ค. 57)

“เราทำงานบริการ ลูกค้าต้องมาเป็นอันดับแรกค่ะ การบริการที่ดีต้องให้ใจลูกค้า มีสิ่งดีๆควรจะรีบบอก เพื่อไม่ให้ลูกค้าเสียโอกาส” (คุณปุ๋ย อายุ 37 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 19 ก.พ. 58)

“พนักงานธนาคาร ถ้าบริการดี ลูกค้าประทับใจ ลูกค้าก็จะมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานสามารถที่จะแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละประเภทได้ เป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่ดีให้กับลูกค้าได้เสมอ” (คุณปิ่น อายุ 40 ปี, สัมภาษณ์วันที่ 20 ก.พ. 58)



ภาพที่ 12 ภาพสาวแบงก์ในพื้นที่อำเภอเมืองหาดใหญ่  
ที่มา : ถ่ายภาพโดยผู้วิจัย เมื่อวันที่ 5 มกราคม 2558

จากคำสัมภาษณ์ดังกล่าวข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงสภาพอ่อนโยน และการมีบุคลิกที่ดีให้ความสำคัญกับลูกค้า ลูกค้าคือคนสำคัญ เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นและกลายเป็นภาพลักษณ์ของสาวแบงก์ที่สุภาพ สาวแบงก์นั้นจะมีความสุขอ่อนโยนในการติดต่อกับลูกค้าโดยเฉพาะเวลานำเสนอสินค้าของธนาคารเพราะความสุขอ่อนโยนเป็นการสร้างความประทับใจอย่างหนึ่งต่อลูกค้าความสุขอ่อนโยนนั้น รวมถึงกิริยาท่าทางวาจาซึ่งเป็นการแสดงความเคารพนับถือต่อลูกค้าด้วยซึ่งสอดคล้องกับ ( สุพัชญา อารยะกุลชัย, 2543) กล่าวว่า คุณลักษณะของ

พนักงานธนาคารตามความหมายของสังคมต่างๆไปก็มักกำหนดว่าผู้ที่ปฏิบัติงานสาขาเป็นผู้ที่มีความต้องการให้บริการแก่ผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการของธนาคารคือบริการด้านการรับฝากเงินบริการด้านการถอนเงินบริการด้านให้กู้ยืมเงินและบริการด้านโอนเงินพนักงานจึงต้องมีคุณสมบัติและทักษะบางประการเพื่อทำหน้าที่เป็นพนักงานบริการซึ่งนักบริการที่จะประสบความสำเร็จในงานบริการมีหลายคุณลักษณะคือความสุภาพอ่อนโยนความกระตือรือร้นความร่วมมือเหตุที่ธุรกิจธนาคารมีปริมาณงานที่ไม่แน่นอนมีความสามารถในการปฏิบัติงานธนาคารความคิดริเริ่มความจงรักภักดีซื่อสัตย์สุจริตและวางใจได้การปฏิบัติตามคำสั่งที่ชอบของผู้บังคับบัญชาการรู้จักรักษาความลับมีความรอบรู้ในงานของธนาคารและการมองสาวแบงก์ว่าพนักงานนั้นจะต้องดูดี มีรสนิยมสูง อันเนื่องมาจากคุณลักษณะที่พนักงานธนาคารควรมีสาวแบงก์จะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานตื่นตัวจะรับใช้หรือต้อนรับลูกค้าอย่างจริงจัง กระตือรือร้นที่จะช่วยให้ธนาคารมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นพนักงานธนาคารจะมีความสามารถในการปฏิบัติงานธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชน ภาพพจน์ที่ประชาชนมีต่อธนาคารก็คือธนาคารจะต้องมีความวางใจได้เชื่อถือได้รอบคอบทำงานถูกต้องหรือไม่มีข้อผิดพลาดเลยเพราะฉะนั้นพนักงานจะต้องปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจอย่างรวดเร็วและถูกต้องอันจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเชื่อถือได้พนักงานธนาคารจะมีความคิดริเริ่มเกี่ยวกับการวางแผนงานรับผิดชอบต่างๆ หรืองานด้านอื่นๆพนักงานจะแสดงความคิดเห็นต่างๆ นำเสนอผลิตภัณฑ์ธนาคารอธิบายรายละเอียดผลิตภัณฑ์เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจ และใช้บริการธนาคาร ซึ่งเป็นการเพิ่มยอดขายให้กับธนาคารได้อีกช่องทางหนึ่งในส่วนของความจงรักภักดีซื่อสัตย์สุจริตและวางใจได้เนื่องจากธนาคารประกอบธุรกิจเรื่องเงิน พนักงานที่เข้ามาทำงานธนาคารหากมีเจตนาไม่สุจริตอาจจะทำให้ทรัพย์สินของธนาคารประสบความเสียหายได้ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญยิ่งเพราะจะเกี่ยวข้องกับชื่อเสียงของธนาคารด้วย

การทำงานธนาคารนั้นจะต้องทำตามนโยบายที่ธนาคารได้รวมถึงการปฏิบัติตามคำสั่งที่ของผู้บังคับบัญชาและการรู้จักรักษาความลับพนักงานธนาคารจะต้องไม่เปิดเผยเรื่องราวลูกค้าของธนาคารเองในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายมาสู่ธนาคารโดยเฉพาะเรื่องของลูกค้าถือเป็นความลับที่พนักงานจะนำไปเปิดเผยไม่ได้พนักงานธนาคารจะต้องมีความรอบรู้ในงานของธนาคารและพยายามศึกษาหาความรู้ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่การเรียนรู้ในการทำงานการศึกษาเกี่ยวกับงานธนาคารเพื่อให้รู้ว่าธนาคารมีบริการประเภทใดเสนอต่อลูกค้าบ้างสามารถที่จะชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจหรือเห็นจุดเด่นของบริการแต่ละประเภทสามารถแนะนำให้ลูกค้าไปติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องหรือศึกษาหาความรู้อื่นๆเพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานเองบทบาทและหน้าที่ของพนักงานธนาคาร

## สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องวิถีชีวิตและการนิยามความหมายของสาวแบงก์ในระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของสาวแบงก์ในอดีต และมีการเปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน และสาวแบงก์ถูกนิยามความหมายและประกอบสร้างตัวตนในพื้นที่ต่าง ๆ ผู้วิจัยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัย ตำราที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในลักษณะการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ให้ข้อมูลหลักและผู้ให้ข้อมูลรอง นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมในประเด็นของสภาพทั่วไปของพนักงานธนาคาร และผู้วิจัยได้ใช้การสนทากลุ่มในการสัมภาษณ์กับบุคคลทั่วไป วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ตีความสร้างข้อสรุปนำเสนอด้วยวิธีพรรณนาเชิงวิเคราะห์ ผลการศึกษาสรุปออกเป็นประเด็นดังนี้

1. วิถีชีวิตของสาวแบงก์ของสาวแบงก์ในอดีตสู่การเปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันจากผลการวิจัยพบว่าสาวแบงก์ในอดีตมีวิถีชีวิตในการเป็นพนักงานที่คอยให้บริการทางการเงิน มีหน้าที่ให้บริการรับฝากถอนเงิน และให้กู้ยืมแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ทำหน้าที่บริการลูกค้า ชุดฟอร์มที่สวมใส่ บ่งบอกความเป็นสาวเรียบร้อย ดูดี แสดงถึงการทำงานที่ต้องใช้ความละเอียด ใฝ่ใจ เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจุบันที่ต้องใช้ความคล่องแคล่วในการทำงาน หลังวิกฤตการณ์ทางการเงินใหญ่ของไทยในปี 2540 ทำให้วิถีชีวิตสาวแบงก์เปลี่ยนไปหลายสถาบันการเงินต้องการเพิ่มผลกำไร จึงได้นำผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับปัจจุบันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า เช่น บัตรเครดิต สินเชื่อเงินผ่อนระยะสั้น สินเชื่อรถยนต์ สินเชื่อบ้าน ประกัน และผลิตภัณฑ์กองทุนรวมต่างๆ ทั้งนี้ช่วง 2-3 ปีหลัง ฝ่ายบริหารของธนาคารไทยใหญ่ๆ จะสนใจเป้าประกันเป็นพิเศษ (Bankassurance) จึงทำให้สาวแบงก์ต้องมีการขายประกันเข้ามาเป็นส่วนใหญ่ในการบริการเนื่องจากสามารถสร้างรายได้จำนวนมากแก่ธนาคาร ทั้งเป็นรายได้ที่สม่ำเสมอและยั่งยืนเพราะลูกค้าผู้ซื้อกรมธรรม์จะต้องจ่ายเบี้ยประกันทุกปีตามจำนวนที่กำหนดในกรมธรรม์ สำหรับกรมธรรม์ประกันภัย/ประกันชีวิต ซึ่งพนักงานธนาคารได้นำเสนอเป็นผลิตภัณฑ์ทางการออมเงิน จากการที่สาวแบงก์ต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์นั้นมาจากนโยบายที่สาวแบงก์ได้รับจากผู้บริการ เพื่อนำผลงานไปประเมินผลในการปฏิบัติงานต่อไป

2. สาวแบงก์ถูกนิยามความหมายและประกอบสร้างตัวตนในพื้นที่ต่างๆจากผลการวิจัยพบว่าการทำงานของสาวแบงก์นั้น นอกจากการให้บริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์แล้วยังมีการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ซึ่งธนาคารแต่ละที่จะมีผลิตภัณฑ์ออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และตอบสนองนโยบายของธนาคารเป็นการสร้างกำไรให้กับธนาคาร เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ ผลิตภัณฑ์หลักของธนาคาร คือ ประกันชีวิต เป็นช่องทางที่สามารถผลิตเบี้ยประกันภัยให้บริษัทและ

สร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้ธนาคารได้เป็นกอบเป็นกำ แต่ละธนาคารก็จะนำเสนอสินค้าและบริการ ในหลากหลายรูปแบบ จนกลายเป็นนโยบายหลักของธนาคาร สำหรับงานธนาคารนั้นถือได้ว่าเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงอีกอาชีพหนึ่ง สำหรับผู้ที่ต้องการหลักประกันในการทำงาน ซึ่งแต่ละที่จะมีนโยบายที่ต่างกันไป เพื่อการพัฒนาและเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กร การให้เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ก็มีความเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งอาชีพพนักงานธนาคารก็ไม่ได้เป็นพนักงานให้บริการเพียงอย่างเดียว ในการทำงานให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการทำงานต่างๆ งานธนาคารยังถือได้ว่าเป็นอาชีพที่มั่นคงอีกอาชีพหนึ่งด้วย สำหรับตัวตนของสาวแบงก์นั้น ผลจากวิจัย ความเป็นตัวตนของบุคคลที่ให้สัมภาษณ์นั้นแตกต่างกันออกไป แต่ละคนมีความเป็นตัวของตัวเอง ซึ่งตัวตนนั้นประกอบกันขึ้นในตัวบุคคลแต่ละคน หมายถึง คุณลักษณะหรือบุคลิกภาพทางด้านรูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง นิสัยใจคอ สติปัญญา และความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นโดยแต่ละคนย่อมแสดงออกในการทำงานและชีวิตประจำวันที่แตกต่างกันออกไปซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวได้แสดงถึงการประกอบสร้างตัวตนของพนักงานธนาคาร การศึกษาวิจัยนี้เป็นการเปิดมุมมองให้สังคมได้เรียนรู้ถึงเบื้องหลังการทำงานของสาวแบงก์ เพื่อให้เข้าใจกระบวนการทำงานในอาชีพงานธนาคารในปัจจุบัน และปัจจัยของการทำงานงานธนาคารในปัจจุบัน ภาวการณ์กดดันที่เกิดขึ้นกับสาวแบงก์ ให้สังคมเข้าใจและรับรู้ซึ่งกันและกัน

## อภิปรายผล

จากข้อค้นพบ ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่าสาวแบงก์เป็นผู้ที่สุภาพอ่อนโยน ในสายตาของคนทั่วไป สาวสุภาพอ่อนโยน การที่ปรากฏเช่นนี้เนื่องจาก จะต้องติดต่อกับลูกค้าของธนาคาร โดยเฉพาะเวลาแนะนำสินค้าของธนาคารเพราะความสุภาพอ่อนโยนเป็นการสร้างความประทับใจอย่างหนึ่งต่อลูกค้า ความสุภาพอ่อนโยนนั่น รวมถึงกิริยาท่าทางวาจาซึ่งเป็นการแสดงความเคารพนับถือต่อลูกค้าด้วย ภาพลักษณ์ของสาวแบงก์นั้น ต้องเป็นคนที่มีความสุภาพ การแต่งกายที่สุภาพ คล่องแคล่วว่องไวในการทำงาน มีความน่าเชื่อถือ ยิ้มแย้ม ทักทาย พูดจาสุภาพ คอยให้บริการทางด้านการเงิน จากภาพลักษณ์ของสาวแบงก์ดังกล่าวนี้ ก็เนื่องมาจากตำแหน่งหน้าที่การงานของตนเอง การให้บริการลูกค้า การยิ้ม ทักทายเป็นสร้างสัมพันธ์อย่างหนึ่งให้กับลูกค้า ทำให้เกิดความไวใจได้ รวมไปถึงคุณลักษณะของพนักงานธนาคารนั้น ทำให้สะท้อนให้เห็นถึง พฤติกรรมพนักงานธนาคารที่แสดงออกมาจะบ่งบอกถึงภาพลักษณ์ของธนาคารนั้นด้วยซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของสุพัชญาอารยะกุลชัย(2543)ที่กล่าวไว้ว่าความสุภาพอ่อนโยนคุณสมบัติข้อนี้มีความสำคัญสูงสุดเบื้องต้นในการติดต่อกับลูกค้าสินค้าของธนาคารคือเงินย่อมมีความเกี่ยวข้องกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลาเพราะฉะนั้นความสุภาพอ่อนโยนจึงเป็นการสร้างความประทับใจอย่างหนึ่งความสุภาพอ่อนโยน หมายถึงกิริยา



ท่าทางวาจาการแต่งกายนอกจากนั้นพนักงานด้วยตนเองก็ควรมีความสุภาพต่อกันเพื่อเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศในที่ทำงานอีกประการหนึ่งเป็นการแสดงความเคารพนับถือกันและกัน

2. การที่ผู้คนนิยมความหมายของสาวแบงก์ว่าเป็นสาวมั่น เนื่องจาก ผู้ที่จะมาทำงานเป็นสาวแบงก์ได้จะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี มีความมั่นใจในตนเองสูง เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความมั่นใจในธนาคารที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ การที่ปรากฏเช่นนี้เนื่องจาก การทำงานธนาคารนั้นสาวแบงก์ต้องมีความรอบคอบ กล้าตัดสินใจ เพราะทุกการปฏิบัตินั้นถือเป็นความรับผิดชอบของพนักงานทั้งสิ้น โดยเฉพาะการทำงานที่ต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าและเงินของลูกค้า และที่สำคัญ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคารนั้นต้องใช้ความมั่นใจในการนำเสนอทำให้ลูกค้าเชื่อถือและไว้วางใจในการใช้บริการกับทางธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของสุพัญญาอารยะกุลชัย(2543)ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานธนาคารควรมีความสามารถในการปฏิบัติงานธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่ได้รับความเชื่อถือจากประชาชนภาพพจน์ที่ประชาชนมีต่อธนาคารก็คือธนาคารจะต้องมีความวางใจได้เชื่อถือได้ รอบคอบทำงานถูกต้องหรือไม่มีข้อผิดพลาดเลยเพราะฉะนั้นพนักงานจะต้องปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจอย่างรวดเร็วและถูกต้องอันจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจและเชื่อถือได้ และมีความรอบรู้ในงานของธนาคารหรือพยายามศึกษาหาความรู้ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่การเรียนรู้ในการทำงานการศึกษาเกี่ยวกับงานธนาคารเพื่อให้รู้ว่าธนาคารมีบริการประเภทใดเสนอต่อลูกค้าบ้าง สามารถที่จะชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจหรือเห็นจุดเด่นของบริการแต่ละประเภทสามารถแนะนำให้ลูกค้าไปติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องหรือศึกษาหาความรู้อื่นๆเพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานเองบทบาทและหน้าที่ของพนักงานธนาคาร

3. จากการวิจัยพบว่า ในภาวะเศรษฐกิจสมัยใหม่สาวแบงก์ถูกนิยามความหมายว่าเป็นสาวพริตตี้เนื่องจากสาวแบงก์จำเป็นจะต้องทำงานหลายด้าน ต้องประชาสัมพันธ์ธนาคาร และจงใจให้คนสนใจมาใช้บริการบัตรเครดิต การใช้สินเชื่อกู้เงินผ่อนบ้าน ผ่อนรถยนต์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเมื่อมีงานจัดเทศกาลหรือประชาสัมพันธ์ งานโชว์ สาวแบงก์ต้องแต่งตัวสวย โชว์เรือนร่าง ทำให้ผู้คนที่พบเห็นมองว่าเป็นพนักงานธนาคาร หรือ พริตตี้ การที่ปรากฏเช่นนี้เนื่องจากเมื่อมีงานโชว์หรือการจัดงานเทศกาลต่าง ๆ สาวแบงก์ต้องมีการออกบูทเพื่อประชาสัมพันธ์ธนาคารและผลิตภัณฑ์ธนาคารที่มีอยู่ โดยเน้นความสวยงามของสาว ๆ มาโชว์เรือนร่าง มากกว่าภาพลักษณ์ของธนาคาร ซึ่งใช้สีประจำของแต่ละธนาคารเป็นเอกลักษณ์ในการนำเสนอ ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของมานิตย์จันทิราช (2536)ได้กล่าวถึงศิลปะและทักษะของงานบริการไว้ ศิลปะการติดต่อกับผู้ใช้บริการ “ผู้บริการ” นั้นหมายถึงผู้ทำหน้าที่ให้และต้องเป็นการให้ที่ทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจซึ่งผู้บริการจะต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกอันเป็นหัวใจของการให้บริการซึ่งทำเพื่อการค้าเพราะการกลับมาใช้บริการอีกหรือการบอกต่อกันไปทำให้ขยายผลทางการตลาดซึ่งจะมีผลดีแก่ธนาคาร พนักงานธนาคารในฐานะผู้

ให้บริการนอกจากจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริการแล้วยังเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจว่าสามารถจะทำให้คนอื่นมีความประทับใจในบริการของเรา

นอกเหนือจากภาพลักษณ์ของสาวแบงก์ที่พบว่าเป็นสาวสุภาพอ่อนโยน สาวมัน และพริตตี้ สาวแบงก์จะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานต้นตัวจะรับใช้หรือต้อนรับลูกค้าอย่างจริงจัง กระตือรือร้นที่จะช่วยให้ธนาคารมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นพนักงานธนาคารจะมีความคิดริเริ่มเกี่ยวกับการวางแผนงานรับผิดชอบต่างๆ หรืองานด้านอื่นๆ พนักงานจะแสดงความคิดเห็นต่างๆ นำเสนอผลิตภัณฑ์ธนาคารอธิบายรายละเอียดผลิตภัณฑ์เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจ และใช้บริการธนาคาร ซึ่งเป็นการเพิ่มยอดขายให้กับธนาคารได้อีกช่องทางหนึ่งในส่วนของความจงรักภักดีที่ซื่อสัตย์สุจริตและวางใจได้ เนื่องจากธนาคารประกอบธุรกิจเรื่องเงิน พนักงานที่เข้ามาทำงานธนาคารหากมีเจตนาไม่สุจริตอาจจะทำให้ทรัพย์สินของธนาคารประสบความเสียหายได้ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญยิ่งเพราะจะเกี่ยวข้องไปถึงชื่อเสียงของธนาคารด้วยการทำงานธนาคารนั้นจะต้องทำตามนโยบายที่ธนาคารได้รวมถึงการปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาและการรู้จักรักษาความลับพนักงานธนาคารจะต้องไม่เปิดเผยเรื่องราวลูกค้าของธนาคารเองในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายมาสู่ธนาคารโดยเฉพาะเรื่องของลูกค้าถือเป็นความลับที่พนักงานจะนำไปเปิดเผยไม่ได้พนักงานธนาคารจะต้องมีความรอบรู้ในงานของธนาคาร และพยายามศึกษาหาความรู้ไม่ว่าจะเป็นความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่การเรียนรู้ในการทำงานการศึกษาเกี่ยวกับงานธนาคารเพื่อให้รู้ว่าธนาคารมีบริการประเภทใดเสนอต่อลูกค้าบ้างสามารถที่จะชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจหรือเห็นจุดเด่นของบริการแต่ละประเภทสามารถแนะนำให้ลูกค้าไปติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้องหรือศึกษาหาความรู้อื่นๆ เพิ่มเติมที่จะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานเองบทบาทและหน้าที่ของพนักงานธนาคารจากผลการศึกษาดังกล่าวที่แสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ของสาวแบงก์ที่มีต่อการปฏิบัติงานในสถาบัน

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่าในการทำงานของสาวแบงก์นั้นต้องมีการโชว์ตัว ตามงานต่าง ๆ ซึ่งการโชว์นั้น มีการนุ่งสั้น โชว์เรือนร่างและการให้มีกิจกรรมร่วมกับลูกค้าที่ไม่เหมาะสมกับงาน ทำให้ภาพลักษณ์ของธนาคารเปลี่ยนไป เพื่อให้เห็นคุณค่าของธนาคาร อยากให้มีการอบรมฝึกทักษะก่อนการโชว์ตัว การแต่งกายที่มิดชิด แสดงความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละธนาคาร สามารถที่จะทำให้คนแต่ละรุ่นรับรู้และประทับใจในการบริการ

#### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการสร้างภาพลักษณ์ของสาวแบงก์ในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่

2. ควรศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของสาวแบงก์ในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่

## บรรณานุกรม

ก่อรากฐานธนาคารไทย.(2557).ค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2557,จาก:

<http://www.scb.co.th/th/about-scb/our-history/foundation-of-thai-banking>

กมลวรรณ คงยก. (2554). *ตะกายดาว: ชีวิตต้องสู้ของผู้หญิงออฟฟิศ*, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

กัลยารัตน์ มีลาภ. (2553). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย เขตพระปิ่นเกล้า*, วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

กาญจนา แก้วเทพ. (2545). *สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศาลาแดง.

เก็ดถวา บุญปรากฏ. (2551). *ปฏิบัติการในชีวิตประจำวันของผู้ค้ามุสลิมข้ามแดนมาดางเบฮาร์ไทย – มาเลเซีย*, วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาโทศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

เก็ดถวา บุญปรากฏ. (2551). *อัตลักษณ์ผู้ค้ามุสลิมข้ามแดนไทย – มาเลเซียในภาวะวิกฤตจากความทันสมัย. ในเอกสารประชุมระดับนานาชาติ.ครั้งที่ 1 คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.*

ข้อมูลพื้นฐานหาดใหญ่.(2557) ค้นเมื่อ 4 มกราคม 2557,จาก:

<http://www.hatyaicity.go.th/content/15>.

จริญพร หาญพยัคฆ์. (2554). *ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการใช้บริการร้านค้าบริษัททรูคอร์ปอเรชั่นจำกัด (มหาชน) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร, การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชานิติศาสตร์การตลาด บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.*

จิราภรณ์ ขุนทอง. (2549). *บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่, ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา, กรุงเทพฯ.*

เจริญวิทย์ ฐิติวรารักษ์. (2544). *การสร้างสารสนเทศและภาพตัวแทนของชายรักชายในเว็บไซต์ไทย*, วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวารสารสนเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

ฉัตรทิพย์ นาถสุภา. (2540). *ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรมชุมชนและชนชาติไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฉัตรธิดา หยุคง. (2554). *อัตลักษณ์ของเภสัชกรหญิงในบริบทสังคมเมือง*, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- ชนรรณพร ศฤงคารนนท์. (2552). *ภาพลักษณ์ของนักร้องเกาหลีในการสร้างอัตลักษณ์ร่วมของวัยรุ่นไทย: ศึกษากรณี www.tvxq-dreamland.com*, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. (2542). *วาทกรรมการพัฒนา:อำนาจ ความรู้ ความจริง เอกสิทธิ์และความเป็นอื่น*. กรุงเทพฯ : วิชาษา.
- ณัฐมล เลิศขวลิตานนท์. (2553). *ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร กรณีศึกษา: พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายธุรกิจต่างประเทศสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต, กรุงเทพฯ.
- ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง. (2536). *สื่อสาร – ประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: อินทิมเทรต.
- นันทพร ศรีสุทธะ. (2544). *วิถีชีวิตชุมชนกับการเกิดโรคเบาหวาน กรณีศึกษาชุมชนบ้านจิว ตำบลสมัย อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง*. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- นาสนีน อาแซ. (2556). *การสร้างอัตลักษณ์ของเลขานุการแพทย์ในสถานพยาบาล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.
- นิติ ภาวครพันธ์. (2541). *บางครั้งก็เป็นคนไทย บางครั้งไม่ใช่ อัตลักษณ์แห่งตัวตนที่ผันแปรได้*. วารสารรัฐศาสตร์, 20(3), 215 – 251.
- นิธิตี ไต้วัลย์. (2551). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มแผนงานจังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- นิรมล อริยอากาศมล และประสพโชค มั่งสวัสดิ์. (2555). *เศรษฐกิจไทย 15 ปีหลังวิกฤต: พอเพียงหรือยัง?*. ศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง สถาบันชาติพัฒนาบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ
- บุญสนอง บุญโยทยาน. (2515). *มนุษย์กับสังคม*. พระนคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประจวบ อินอ้อ. (2537). *ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- ประเสริฐ วิทยารัฐ. (2522). *ภูมิศาสตร์ชนบท*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, กรุงเทพฯ.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปริญญา เพชรรุ่งฟ้า. (2553). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารออมสิน สาขาบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร*, วิทยานิพนธ์สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ปริตตา เฉลิมเผ่า กอนันต์กุล. (2541). *ชีวิตชายขอบ: ตัวตนกับความหมาย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร, หน้า 201 – 203.
- ปานสวาท เลียบแหลม. (2551). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มแผนงานจังหวัดลำพูน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)*, การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2557). *สำรวจยูนิฟอร์มสาวแบงก์เน้นสวย-สง่า น่าเชื่อ เว้นเชิ้กซี*. ค้นเมื่อ 4 กันยายน 2558 จาก:<http://www.manager.co.th/iBizChannel/ViewNews>.
- ผู้จัดการออนไลน์. (2557). *แซร์สนั่นพนักงานแบงก์ชีวิตร่าเริง เบื้องหลังหตุ กุดตันยอด*. ค้นเมื่อ 4 กันยายน 2557, จาก: <http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx>.
- พรทิพย์ พิมลสินธุ์. (2537). *ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง: การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ประกายพริก.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2537). *ภาพพจน์กับการประชาสัมพันธ์*, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, หน้า 123 – 135.
- พวงเพชร สุรัตน์วิกุลและเหมอมาลัย ราชภัณฑารักษ์. (2544). *มนุษย์กับสังคม*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิศิษฐ์ คุณวโรตม์. (2545). *อัตลักษณ์และกระบวนการต่อสู้เพื่อชีวิตของผู้ติดเชื้อ HIV. อัตลักษณ์ชาติพันธุ์ และความเป็นชายขอบ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร.
- ไพโรพรรณ ปรีพัฒน์นันทกุล. (2554). *ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ขององค์กรของธนาคารออมสิน ศึกษาเฉพาะกรณี: ธนาคารออมสินในภาค 13*, วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, กรุงเทพฯ.
- มานิตย์ จันทิราช. (2541). *เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องการบริการธุรกิจบริการ*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วงศ์เดือน ภาณุวัฒนากุล. (2553). *วัฒนธรรมสัมพันธ์และการสร้างตัวตนของคนจีนในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*, วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วิจิตร อวาทกุล. (2539). *การประชาสัมพันธ์: หลักและวิธีปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิเชียร พันธุ์เครือบุตร. (2557). *สมรรถนะการประกอบวิชาชีพและความสามารถทำงานข้ามวัฒนธรรมในประชาคมอาเซียนของบัณฑิตไทย*. วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต 2(2): 225-232.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2538). *การประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเศษ สุจินทรัพย์. (2544). *การเคลื่อนไหวในพื้นที่สาธารณะของผู้หญิงในการจัดการป่าชุมชนจังหวัดลำพูน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาลังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ศราณี เวศยาสิริพันธ์. (2554). *การสร้างอัตลักษณ์คนได้ผ่านหนังตะลุง*, ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, กรุงเทพฯ.
- สันต์ สุวัจนราภินันท์. (2552). ปัญหาและความรู้ของที่ว่าง: ศึกษาจากทฤษฎีว่าด้วยที่ว่างของฮองรีเอ แฟร์น และมิเชล เดอแซร์โต. *รัฐศาสตร์สาร*, 30, 29-45.
- สิรินพร สมบูรณ์บุรณะ. (2547). การก่อรูปและการเปลี่ยนแปลงสำนึกเกี่ยวกับเรื่องทรัพย์สินส่วนรวมในสังคมไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยมหิดล*. 22(2), 42-52.
- สี+สัญลักษณ์ สร้าง BRAND IDENTITY. (2549) ค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2558, จาก <http://www.positioningmag.com/content/brand-identity>.
- สุชีพกรรณสุด. (2552). *แนวคิดทฤษฎีวัฒนธรรมสมัยนิยม*. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2557, จาก: <http://sucheepost.blogspot.com/2009/05/popular-culture.html>
- สุธาริน คุณผล. (2550). แนวคิดปฏิบัติการในชีวิตประจำวัน. *รัฐศาสตร์สาร*, 28 (2), 113-146.
- สุพัตรา สุภาพ. (2541). *สังคมไทยและวัฒนธรรมไทย: ค่านิยม: ครอบครั้ว: ศาสนา: ประเพณี*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุภาวดี ศรพรหม. (2541). *การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริการที่ดีของ พนักงานธนกรประจำสาขานาคาร*. ปริญญาานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา, คณะมนุษยศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สุมาลี หวังพูน. (2546). *วิถีชีวิตของชาวบ้านตำบลนาทับ อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา*, สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2550). Branding นักการเมือง. (หน้า 20 – 25), กรุงเทพฯ: ฐานการพิมพ์สุรพศ ทวีศักดิ์.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- แสงเดือน วณิชดำรงศักดิ์. (2555). *การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการ: กรณีศึกษา ธนาคารเกียรตินาคิน สาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กาคันคว่าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.
- อภิัญญา เฟื่องฟูสกุล. (2543). แนวความคิดหลักการทางสังคมวิทยาเรื่องอัตลักษณ์ โรงแรมมิราเคิลแกรนด์ไฮเต็ล กรุงเทพฯ, เอกสารการประชุมระดับชาติสาขาสังคมวิทยา ครั้งที่ 1 วันที่ 15-16 ธันวาคม 2543. กรุงเทพฯ: ศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร.
- อานันท์ กาญจนพันธุ์. (2549). *วัฒนธรรมทางเศรษฐกิจในเศรษฐกิจไร้วัฒนธรรม*, กรุงเทพฯ: คบไฟ.
- อารารัตน์ นวมะรัตน์. (2551). *การปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมในการทำงาน (จรรยาบรรณ) แก่พนักงานธนาคาร (กรณีศึกษา: บมจ.ธนาคารกรุงไทยสำนักงานเหนือและสาขาบางขุนเทียน)*, สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยศาสนศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.
- อำนาจ เสริมชีพ. (2546). *คุณลักษณะของพนักงานธนาคารกับความพึงพอใจในอาชีพงานธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) ภาคตะวันออก มหาวิทยาลัยบูรพา*, กรุงเทพฯ.
- เอ็มไทยนิวส์. (2557). ต้องทำใจ เมื่อพนักงานธนาคาร ถูกบังคับ “ขายประกัน”. ค้นเมื่อ 4 กันยายน 2557 จาก: <http://news.mthai.com/hot-news/379320.html>.
- Anderson and Rubin. (1986). *Marketing communications*. NJ: Prentice Hall.
- Baker, J. (2008). Acceptability of interventions to staff in long-terms case setting for older adults: Comparing rating. (Doctoral Dissertation). Retrieved November 26, 2009, from ProQuest Dissertation & Theses databases. (Publication No. AAT3354064)
- Boulding, K.E. (1975). *The Image : Knowledge in life and Society*. Michigan. The University of Michigan.
- Bourdieu, P. (1977). *Outline of a Theory of Practice*. New York : Cambridge University Press.
- Cooper R.K and A. Sawaf, A. (1997). *Executive EQ intelligence leadership and organization*. New York: Grosset Putnam.



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- de Certeau, Michel. (1985). *The Practice of Everyday Life (Art de Faire)*. Translated by Steven Randall 1984. Berkeley: University of California Press.
- Foucault, Michel. (1984). *Space, Knowledge and Power* in Foucault Reader. P. Rabinow (ed.) New York : Pantheon Book.
- Fukuhara, Yoshimi. (2001). Prevalence of drug-resistant tuberculosis in an HIV endemic area.
- Geertz, Clifford. (1983). *Local knowledge: further essays in interpretive anthropology*. New York: Basic Books.
- Hall, Pfeffer and Puter Norris. (1993). *Learning for leadership, "Leadership & Organization Journal"* 14(7).35-40
- Harvy, Campbell R. (1995). *Predictable risk and returns in emerging markets, Review of financial Studies*.  
In Northern Thailand. J Tuberc & Lung Disease.
- Jenkins, Frank. (1993). *Planned Press and Public Relations*. (3<sup>rd</sup> ed.) Great Britain: Alden Press.
- Kilian, Christopher T. (2004). *Modern Control Technology Edition*. New York : Thomson Delmar Learning
- Kotler, P. (2000). *Marketing management* (10th ed.) New Jersey : Prentice – Hall.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. 10<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice – Hall.
- Lefebvre, Henri. (1991). *The Production of Space*. Translated by Nicholson Smith, Donald, London: Blackwell.
- McDowell, B. J., Engberg, S., Sereika, S., Donovan, N., Jubeck, M. E., Weber, E., et al. (1999). Effectiveness of behavioral therapy to treat incontinence in homebound older adults. *Journal of the American Geriatrics Society*, 47(3), 309-318.
- Rob, Shields. (1991). *Places on the Margin: Alternative Geographies of Modernity* Lond and New York: Routledge, Inc.
- Shields M. D. and S. M. Young. (1991). Managing product life cycle costs: An organizational model. *Journal of Cost Management* (Fall): 39-40

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- Sparkes, Stephen. (1996). "Body and Space: Socialization and Gender Hierarchy among the Shan and Isan." *Paper Presented at the 6th International Conference on Thai Studies*, Chiangmai Thailand, 90.
- Van Riel and Charles J. Fombrun. (2007). *Essentials of Corporate Communication*. New York, NY: Routledge.
- Woodward, Kath. (2000). *Questioning Identity : Gender, Clara, Nation* London and New York, Roughage

### บุคลากรกรม

- กิต (นามสมมติ) อายุ 36 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 18 มกราคม 2558)
- เก๋ (นามสมมติ) อายุ 32 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอ หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 19 มกราคม 2558
- กุก (นามสมมติ) อายุ 38 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 19 กรกฎาคม 2558
- จำและอร (นามสมมติ) อายุ 28 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 11 กรกฎาคม 2558
- จอย (นามสมมติ) อายุ 30 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 16 กรกฎาคม 2558
- จอย (นามสมมติ) อายุ 38 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ บริเวณหน้า ธนาคารออมสิน สาขาศรีภูวนารถ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 9 มิถุนายน 2558
- ตุ้ (นามสมมติ) อายุ 30 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 8 กรกฎาคม 2558
- ตี๋ (นามสมมติ) อายุ 30 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ เซ็นทรัลเฟสติวัล อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 16 มกราคม 2558
- แดง (นามสมมติ) อายุ 28 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ 3 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 21 พฤศจิกายน 2557
- แนน (นามสมมติ) อายุ 31 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 21 มิถุนายน 2558
- โนริ (นามสมมติ) อายุ 31 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนศุภสารรังสรรค์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 1 สิงหาคม 2558
- นิก (นามสมมติ) อายุ 30 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ตลาดสันติสุข อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 21 พฤศจิกายน 2557
- ปาล (นามสมมติ) อายุ 30 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 20 กุมภาพันธ์ 2558
- ปอ (นามสมมติ) อายุ 36 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ เซ็นทรัลเฟสติวัล อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 20 กรกฎาคม 2558

### บุคลากรกรม (ต่อ)

- เป้ (นามสมมติ) อายุ 50 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2  
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 18 มกราคม 2558
- ปิ่น (นามสมมติ) อายุ 40 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ  
2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 20 กุมภาพันธ์ 2558
- เปรี้ยว (นามสมมติ) อายุ 26 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์  
อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 19 มกราคม 2558
- ป้อม (นามสมมติ) อายุ 57 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ตลาดสันติสุข  
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 12 กันยายน 2557
- เป็ดและเจ๊ียบ (นามสมมติ) อายุ 47 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนน  
นิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 26 กรกฎาคม 2558
- ปูย (นามสมมติ) อายุ 37 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ  
2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 19 กุมภาพันธ์ 2558
- ปูย (นามสมมติ) อายุ 30 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ  
2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 19 กรกฎาคม 2558
- ปู (นามสมมติ) อายุ 40 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2  
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 20 มกราคม 2558
- ฝน (นามสมมติ) อายุ 35 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ตลาดสันติสุข  
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 7 สิงหาคม 2557
- มณ (นามสมมติ) อายุ 36 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนศุภสาร  
รังสรรค์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 5 สิงหาคม 2558
- รัตน์ (นามสมมติ) อายุ 40 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ตลาดสันติสุข  
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 4 ตุลาคม 2557
- รุจ (นามสมมติ) อายุ 38 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2  
อำเภอ หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 19 กรกฎาคม 2558
- สุ (นามสมมติ) อายุ 36 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ เซ็นทรัลเฟสติวัล  
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 20 กรกฎาคม 2558
- เอ (นามสมมติ) อายุ 33 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2  
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 19 กรกฎาคม 2558

**บุคลากรกรม (ต่อ)**

อ้อม (นามสมมติ) อายุ 38 ปี เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, วัลย์ลดา เหมหมาด เป็นผู้สัมภาษณ์ ถนนนิพัทธ์อุทิศ  
2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา, 19 กรกฎาคม 2558

ภาคผนวก

## Images and Definitions of Female Bank Clerks in Hatyai, Songkhla Province

1. Wanlada Hemnard, a Master Student of Human and Social Development Program, Prince of Songkla University, Hatyai Campus, E-mail: mhan\_ple731@hotmail.com

2. Kettawa Boonprakarn, Asst. Prof. Dr., Department of Educational Foundation, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Hatyai Campus, E-mail: kettawa@hotmail.com

### Abstract

The objective of this article is to explore the images and definitions of female bank clerks by using qualitative research methodology including observations and in-depth interviews. The interviews were conducted with 12 source people, consisting of male and female bank clerks and customers of the banks in the area of Hatyai, Songkhla Province. The data from the interviews was later categorized, interpreted and concluded, before being presented in the form of descriptive analysis.

In the eyes of the outsiders, the study found that the key images of the female bank clerks were good personalities, high self-confidence, smart and colorful uniforms, quick and energetic performances and friendly faces. The definitions of the female bank clerks were found to be diversified, depending on the perspective of each person dealing with them. Those definitions were highbrows, fast money counters, and good financial assistants. Moreover, people think of the female bank clerks as girls from good families, having good financial status and educational backgrounds. In this study, the researcher opened the eyes of the insiders and outsiders to see and understand facts about female bank clerks.

**Keywords:** Female Bank Clerk, Image, Definition, Bank Clerk

### Introduction

The ever-fluctuating and changing economy nowadays is driven by modern technology and high speed communication, which facilitate economic systems in

every aspect. People, as well as organizations, have to adjust themselves to survive in these circumstances. Financial institutes and banks especially have been changing their administrative structures, leading to development of new working strategies. One of the missions of the banks is to bring prosperity to locals. Banks need technology support in order to compete with their competitors. Moreover, they need to adjust for the changing investments of more money in product and service development, so that they can strengthen in today's high competitive banking markets. Likewise, the bank clerks have to enhance their working performances, as well as working strategies, since they are the most important people driving the banks forwards. The bank clerks with high performance and ethics are the best people of the organizations' success. The anti-corruption systems developed by the banks have changed the way that bank clerks work. The bank clerks also have to be prompt in the job, with less quantity of jobs, changing administrative policies and stricter regulations. Besides, working relationships and environments make the bank clerks be more careful and efficient for good evaluation results and positions. Most of the clerks are affected by such changes. This leads to lower quality of the services provided, which directly has an influence on the overall operation of the banks. Bank clerks are the main key people for banks' achievements. The overall results of the organizations depend on its staff (Sirirat Chatrosniyom, 2008).

The bank clerks drive their organizations to their goals. At the same time, their own goals are intensive and higher salaries. In social eyes, they are sellers rather than financial service providers. They set up booths to sell their products everywhere, especially in department stores and festivals. Sometimes they can be seen visiting places or companies, presenting products of the banks such as credit cards, saving programs, life insurance, and investment funds (Frequently Shared, Life of the Bank Clerks, 2014).

The primary survey in the study area found that Hatyai was the service and trading center of the southern region. The city is renowned in several aspects: it is one of the popular tourist destinations for people from Malaysia, Singapore, and Indonesia. The city is always crowded by people visiting from Malaysia, Singapore, and Bangkok. It is also a nest of government and private universities, schools, and



technical colleges. As a city of trading and education, there are plenty of banks and financial institutes situated in Hatyai such as Siam Commercial Bank, Krungthai Bank, Bangkok Bank, Government Saving Bank, United Overseas Bank, Tisco Bank, Land and House Bank, and Islamic Bank of Thailand based on Islamic principles. These banks open their branches in different areas of the city to facilitate their customers. Many of their branches are located in department store malls serving the customers beyond the regular service hours (Hatyai General Information, 2014).

This article presents and explains the phenomena of the female bank clerks defined in various ways as well as the working facts of the female bank clerks in Hat Yai, Songkhla Province. The study field was the banks located on Nipat U-tit 1, 2, & 3 roads, which are in the business center of the city.

Being a bank clerk is a dream career for many people. In the past, people thought about bank staff as smart and talented people who have stable incomes and career status. Nowadays, the job descriptions of bank clerks have changed. From the previous tellers at the counter, the bank clerks now have to move out to gather customers for saving accounts, insurance, and other products of the banks. The number of customers is the important key for their performance evaluations.

This is the present image of bank clerks: walking and presenting their products in the market as well as setting up their booths in many places to get more customers. The goals of the banks put more pressure on their staff so they have to go out to present the products of the bank. Rather than financial service providers, these bank clerks are, in the eyes of people, insurance sellers.

### **Objectives of the Study**

To explore images and definitions of female bank clerks in the area of Hatyai, Songkhla Province

### **Methodology**

The researcher employed qualitative methods including observations and in-depth interviews with 12 source persons, including male and female bank clerks and bank

customers in the area of Hatyai, Songkhla. The data was then categorized, interpreted, and concluded.

### **Concepts and Theories Used in the Study**

As the study intended to explore the image and definition of female bank clerks, the researcher employed the following 2 major concepts:

#### **1. The Concept of Image**

Wijit Awakul (1998, 184-185) stated that images are pictures of the institute, department, company, shops, or person, perceived by people in good or bad ways, trustworthy or untrustworthy, agreeable, disagreeable, or in neutral ways. The image of an organization relies on the opinion of the majority of people about the organization. Talking about the image of female bank clerks, the first picture painted in people's minds is a confident beautiful woman in a smart outfit, followed by the picture of a seller who always tries to sell insurance packages to bank customers.

#### **2. The Concept of Identity**

Identity may refer to the qualifications of a person or thing reflecting ones' self-identity. It makes a person realize who he/she is, what his/her characteristic is, way of life, belief, behavior, and habits. It also makes a person realize how he/she is similar or different from other people or groups of people. A person may have a few identities. The word 'identity' in English means the summation of a thing making it recognized or remembered, for instance a group of singers has a vocal identity which makes people recognize them once they hear their songs. To recognize an identity, a person is considered in terms of expressions through the mediums of identity including individual status, gender, position, duty, social role, etc. Those mediums are called individual identity or personal identity. Also, the expressions through some universal symbols, ceremonies, traditions, cultures, legends, tales, and social phenomena, are called social identities or the identities shared between people in the same society. The social identity reflects socialization, cultural change, and education. In this study, the Concept of Identity was connected to the self-expression of female bank clerks in the eyes of others under the conditions of social interaction and working circumstances of female bank clerks nowadays.

## Results of the Study

In this study, the researcher focused on the image and definition of female bank clerks who not only have to be smart in the eyes of the customers, but also have to be qualified for their position and responsibility; the researcher found diversified definitions of female bank clerks. The following are the results of the study.

### 1. Images of the Female Bank Clerks

Being a bank clerk is one of the careers people pay attention to their outfits and personalities. The main reason is that the uniforms reflect the images of the banks. Moreover, people recognize the banks by staff uniforms. So people stick images of female bank clerks to the image of their bank employers. By this perception, the female bank clerks have to be smart all the time, since they reflect the image of their banks everywhere they go. From the study, the image of the female bank clerks can be categorized into 2 aspects as below:

#### 1.1. Image of the Female Bank Clerks as Confident Women

This study reveals that the way female bank clerks dress in their uniforms has to look trustworthy and unique as they are the heart of this business operation. The uniforms also enhance the female bank clerks' good personalities and working deftness.

“People working at the bank have to be good looking and well dressed. Beautiful faces, together with smart and clean uniforms, make the customers trust the bank. We are the first person the customers meet at the counter. We give them financial suggestions. Therefore, our look is an important key to make them trust us and keep coming bank to our bank” (Tang, 28 years old, November 21<sup>st</sup> 2014).

“The customers like the bank clerks who are beautiful and magnificent, serving them well. ” (Priow, 26 years old, January 19<sup>th</sup> 2015).

“The uniform has to give people a hint of the bank we are working for. The image of us makes people recognize who we are working for, therefore I have to be well dressed and behave well to make people trust me.” (Fon, 35 years old, August 7<sup>th</sup> 2014).

From the above interviews, it is clear that the uniform is important to the image of the female bank clerks. It not only enhances the bank clerks’ good personality, it also plays an important role to create an image of the bank. The outfit and confident look is connected to the professional working skills of female bank clerks. As a representative of the bank, the female bank clerks have to be friendly, smart, polite, and professional while serving their customers. Make up is another key; a neutral faced clerk, wearing colorful make up and smiling, can be attractive and trustworthy in the eyes of the customers. All of these make the first impression of the bank and attract them to come back again.

### **1.2. Images of Female Bank Clerks as Impressive Service Facilitators**

The bank clerks working in each branch have direct responsibility to facilitate the bank customers in saving, withdrawing, loaning, money transferring, etc. Therefore, they have to be qualified and well trained to provide such services.

“As a service facilitator, the customers come first. The good service happens by putting our heart into it. We give good information to our customers so they would not miss the best opportunity” (Pui, 37 years old, February 19<sup>th</sup> 2015).

“If the bank clerks offer good and impressive services to the customers, the customers would definitely keep coming back to the bank. Consequently, the clerks can take this opportunity to present the products which may catch the attention of the customers as well as give them good financial advice”. (Pan, 40 years old, February 2015).

The previous interview gives us a hint of the polite personality the bank clerks show their customers. Realizing that the customers are very important, another key image of the female bank clerks is to be polite. They have to facilitate and

present the bank products or services to their customers politely as this make a good impression in the customers' eyes. The polite personality covers their manners, postures, and speech. All of these show the customers that the clerks respect them. This finding is compatible to the study of Supatcha Arayakulchai, (2000), that the staff will be active to work and to seriously facilitate the customers, as well as to attract more customers to the bank. The bank clerks have to have qualified working skills. A bank is a financial institute; its image in the eyes of people is definitely reliable. So the bank clerks have to serve the customers in reliable and correct ways; fast and accurate service with no room for any mistake. The bank clerks have originality in job planning and related responsibilities, as well as present their own opinions in product and service promotions to the customers. This is another way to increase turnover of the bank. Company loyalty, honesty, and reliance are also important. Any dishonest bank clerks will be a problem to the bank, especially the bank's reputation. The clerks have to work under the policy of the bank and the orders of their heads. They need to protect the bank's confidential information as well as the customers' information, as the leak of such information may cause problems to the bank. Besides, the clerks should seek knowledge especially useful information for banking services, such as product details which they can present thoroughly and correctly. All of these are part of the images of female bank clerks working for their organizations.

## **2. Definitions of the Female Bank Clerks**

Exploring the definitions of the female bank clerks, people in society have definitions about the female bank clerks. The clerks have to develop their working strategies in order to be successful in their career lives. The following are the results of the study in terms of the definitions of the female bank clerks.



Picture 1 Female Bank Clerks in Hatyai, Songkhla Province  
 Captured by the Researcher on January 15<sup>th</sup> 2015



Picture 2 The clerks working at exhibition booths in Hatyai, Songkhla Province  
 Captured by the Researcher on January 16<sup>th</sup> 2015

### 2.1 Female Bank Clerks as Service Facilitators with Good Personalities

Nowadays, organizations set up high standards of recruitment to get quality staff, likewise most of the banks pay attention to staff recruitment by selecting candidates who pass knowledge tests and interviews; the qualified candidates have to personally prove they are the right people for the positions. After the recruiting process, the selected candidates or new staff follow the training systems focusing on service facilitation. All of them are encouraged to be good service facilitators as the banks realize that they are the important elements of the bank.

“The bank clerks have to be good looking, well dressed yet not too fashionable. They have to work fast and efficiently, and at the same time be

polite, smile, and sincerely facilitate the customers. All of these create trustworthiness in the minds of the customers, as well as respecting and giving good financial advice to them. Another important thing is to keep the information about the customers confidential. The clerks have a really good image by working in the above ways, likewise their bank. Remember the uniforms, the clerks are wearing, are the name of their bank.” (Fon, 35 years old, August 7<sup>th</sup> 2014)

“The female bank clerks have to be beautiful and well behaved. They also have to be fluent in their job and count money fast. The most important thing right now is that they have to be able to sell life insurance to the customers.” (Joy, 28 years old, June 9<sup>th</sup> 2014)

From the above opinions about careers of 2 female bank clerks, it seems that the female bank clerks perceive and realize the value and importance of their jobs. They know that they are not just ordinary tellers at the counter. They have to be good looking, polite, and look right in their positions. They are also required to be trustable and fluent serving their customers. Good personalities and actions create good images of the bank. In addition, banking products and service knowledge, ability to explain and giving good advice to the customers are important qualifications of female bank clerks.

## **2.2Female Bank Clerks as Sellers**

Not only working at the counter, the female bank clerks also have to go out to get new customers, to reach the goals of the bank.

“Nowadays, the bank clerks work similarly to the sellers. They have to sell every product of the bank, for instance saving programs, loans, insurance, credit cards, or investment funds. They have to sell all those products to everyone they meet, as they are pushed by their head. Some of them cannot bear the pressure and quit their job. So a high turnover rate is a usual situation in most

of the banks. Nevertheless, the high pressures the clerks face make them stronger and finally their prize is a very good wage.” (Nick, 30 years old, November 21<sup>st</sup> 2014)

“Formerly, the bank clerks looked trustable. Yet, it has changed now. The increasing number of banks makes intense competition and more use of technology. Previously, people had to come to the bank, but now the bank has to go to meet people. Previously, the clerks served the customers with their hearts and finally they became like friends; now we cannot find service minds in the clerks. The customers do not want to be familiar with the clerks, as some of them may take this as an opportunity to sell insurance or other products of the bank. I understand all of this, but I hope to see the clerks facilitating the customers with their hearts. Then they will surely get the customers’ hearts.” (Pom, 57 years old, September 12<sup>th</sup> 2014)

“The new generation of clerks are different from the former ones. In the past, the clerks always suggested a saving program with high interest rates. Now, they only try to sell insurance. I am so sick about this and prefer to use the ATM rather than going to the bank counter.” (Rat, 40 years old, October 4<sup>th</sup> 2014)

From the points of view of the customers, it can be concluded that the bank clerks, in the eyes of them, are sellers of banking products. Not only facilitating the customers, they also always present the products of the bank, in order to increase bank income and to complete their assignments. They have to be patient and work under pressure to meet goals.

Recently, the recruiting rate of the bank clerks has been increasing. This is because many banks open new branches and expand their frameworks for business in the present days. The clerks can clearly see the changes in careers. The unavoidable duty of the clerks is to sell insurance in order to increase income of the bank. It is the pressure put on the shoulders of every bank clerk. The customers are



suggested to open saving accounts together with buying insurance packages or applying for credit cards. Those are the main products producing a lot of income to the banks. Each bank has several forms of products and different policies to push their staff to sell the products to the customers (Keep calm when the bank clerks are pushed to sell insurance, 2015).

### **2.3 Female Bank Clerks as Epicureans**

It is clearly seen that most of the female bank clerks seems to be epicurean with high tastes. They use brand-name clothes, shoes, bags, and accessories. These make them attractive in the eyes of people. Besides, most of them drive to work.

“Female bank clerks have to be beautiful, good looking. They have good families and good tastes. Most of them use brand-names. They are rich and attractive.” (Tee, 30 years old, January 16<sup>th</sup> 2015)

The previous perception about female bank clerks proves that people look at the female bank clerks as intellectual or highbrow girls, coming from good families, and they like to use brand-name items. From this observation, they pay attention to their clothes, accessories, and belongings, therefore their images are magnificent and undoubtedly they are seen as epicureans.

### **Discussion**

From the study, the image of female bank clerks includes good personality, fluent working skill, being trustworthy, being friendly, being polite, and facilitating financial services. This image comes from the position and responsibility of bank clerks. Facilitating the customers requires friendly manners leading to good relationships between clerks and customers. The customers then trust the clerks. The image and qualification of clerks reflect the image of the bank, so clerks have to behave well, be confident and fluent in their job, as well as be friendly and willing to facilitate and to give advice to customers, as mentioned in Supatcha (2000) that the

social expectation of bank clerks is that they should be willing to serve customers in saving, withdrawing, loaning and money transferring. Therefore, they need some qualifications and skills to be service facilitators. The successful service facilitators have several qualifications consisting of politeness, enthusiasm, ability to work with uncertain quantity of jobs, skills for banking jobs, intuitiveness, loyalty, honesty, and trustworthiness. They also have to be able to work on the job assigned by their heads. In addition they have to protect confidential information and be experts in bank knowledge. The female bank clerks are expected to be smart, good looking and epicurean as they are requirements for their positions. People recognize them as sellers, not banking service facilitators, since they always present products of banks to customers, both inside and outside banks. Sometimes, clerks visit organizations to present the products with the intension to increase income to banks. This is their responsibility beyond being tellers at the counter and definitely the more products sold by them, the more money the bank receives. No matter how people define female bank clerks, they know their own values. The perception of people is just only a part of their life and a career in society.

## **Recommendations**

### **1. Policy Recommendation**

The study gave more understanding about the career lives of female bank clerks, as well as showed the value of working as financial service facilitators and the value of being human facilitating people in society, which leads to better interactions and lives of people in society.

### **2. Recommendations for Further Study**

Further study should focus on new contexts and study fields to reflect new perspectives of the female bank clerks, such as the background of female bank clerks or the differences between the present and past female bank clerks.

## References

- Hatyai General Information. (2014) retrieved on January 4<sup>th</sup> 2014  
 from:<http://www.hatyaicity.go.th/content/15>
- Frequently Shared Life of the Bank Clerks. (2014). (2557) ASTV Daily Manager,  
 September 4<sup>th</sup> 2014.
- Duangporn Kamnoonwat and Wassana Chansawang. (1993). *Communication – Public Relation*. Bangkok: In Time Trade.
- Keep calm when the bank clerks are pushed to “sell insurance”, (2014). MThai News  
 Retrieved on September 4<sup>th</sup> 2014.
- Pornthip Worrakitpokatorn. (1994). *Image and Public Relation*. (Page 123 – 135)  
 Bangkok: Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat  
 University.
- Wijit Awakul. (1996). *Public Relation: Principals and Practices*. Bangkok: Thai  
 Wattanapanich.
- Wirat Lapiratanakul. (1995). *Public Relation*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Sirirat Chatsomniyom. (2007). *Factors affecting working morale of the bank clerks*,  
 Independent Study, Faculty of Business Administration, Rattanakosin  
 Rajamonkala University of Technology.
- Supitcha Arayakulchai. (2000). *Qualifications of the Bank Clerks of Rattanasin Bank*. A  
 Thesis for Master of Education in Business Study, Graduate School,  
 Srinakkarinwirot University.
- Sangduen Wanichdamrongsak. (2012). *Perception of Image and Service Quality: A  
 Case Study of Kiatnakin Bank Bangkok and Perimeter Branches*, Independent  
 Study for Master of Business Administration, Thanyaburi Rajamakala University  
 of Technology.
- Woodward, Kath. (2000). *Questioning Identity: Gender, Clara, Nation London and New  
 York*, Roughage.

### Source Persons

Pan, 40 years old (February 20<sup>th</sup> 2015) Nipat U-tid 2 Road, Hatyai District, Songkhla Province

Pal, 30 years old (February 20<sup>th</sup> 2015) Nipat U-tid 2 Road, Hatyai District, Songkhla Province

Pui, 37 years old (February 19<sup>th</sup> 2015) Nipat U-tid 2 Road, Hatyai District, Songkhla Province

Priow, 26 years old (January 19<sup>th</sup> 2015) Nipat U-tid 2 Road, Hatyai District, Songkhla Province

Kae, 32 years old (January 19<sup>th</sup> 2015) Nipat U-tid 2 Road, Hatyai District, Songkhla Province

Tee, 30 years old (January 16<sup>th</sup> 2015) Central Festival Department Store, Hatyai District, Songkhla Province

Tang, 28 years old (November 27<sup>th</sup> 2014) Nipat U-tid 3 Road, Hatyai District, Songkhla Province

การประกอบสร้างตัวตนของพนักงานธนาคาร พื้นที่เมืองหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา  
Identity Formation of Bank Clerks in Hatyai, Songkhla Province

วัลย์ลดา เหมหมาด<sup>1/</sup> และเก็ตถวา บุญปรการ<sup>1/</sup>  
Wanlada Hemmard<sup>1/</sup> and Kettawa Boonprakarn<sup>1/</sup>

<sup>1/</sup>สาขาวิชาการพัฒนามนุษย์และสังคมคณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์จ.สงขลา 90112

<sup>1/</sup> Department of Human and Social Development, Faculty of Liberal Arts, Prince of  
Songkla University, Songkhla 90112, Thailand

**Abstract:** This article intended to study the identity formation of the female bank clerks by employing phenomenological researching methods including observation and in-depth interviews with 16 source people consisting of bank clerks, friends of bank clerks, and customers of banks in Hatyai. The data analysis was conducted by categorization, interpretation, and summarization. The result of the study is presented in analysis descriptive form. It is found that behind the daily duty of bank clerks, each of them is set the goals and has to achieve the satisfied circulation of the products of the bank they are working for. To be professional, the female bank clerks are required to complete the test, trainings which are focusing on personality, grooming, speaking, and selling skills. Moreover, the agility and manner are important factors to perform their duty efficiently as well as the sagacity to help the clerks presenting the products and services of their bank which match the needs of each customer. Lastly, the female bank clerks need to achieve the set circulation. All of these contribute to the perception of people in the female bank clerks as the seller rather than the financial facilitator.

**Keywords:** Female Bank Clerk, Bank Clerk

**บทคัดย่อ:** บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการประกอบสร้างตัวตนของพนักงานธนาคาร โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปรากฏการณ์ด้วยการสังเกต และสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 16 คน ได้แก่ พนักงานธนาคาร เพื่อนพนักงาน และผู้มาใช้บริการธนาคาร ในอำเภอหาดใหญ่ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลมาจำแนกหมวดหมู่ ที่ความ สร้างข้อสรุป นำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีพรรณนาเชิงวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า เบื้องหลังของพนักงานธนาคาร ในการทำงานธนาคารนั้นพนักงานทุกคนต่างได้รับ

เป้าหมายในการทำงาน ต้องทำยอดขายในแต่ละผลิตภัณฑ์เพื่อให้ตัวเองอยู่รอด ซึ่งในการก้าวเข้าสู่การเป็นสาวแบงก์อย่างมืออาชีพนั้น ต้องผ่านการสอบแข่งขัน การฝึกอบรม ด้านบุคลิกภาพ การแต่งกาย การพูด ฟีกทักษะในการขาย มีความคล่องแคล่องในการทำงานในการให้บริการลูกค้า รวมถึงกิจกรรมรยาทในขณะที่ปฏิบัติงาน สาวแบงก์นั้นจะต้องมีไหวพริบในการทำงานเพื่อสามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละราย ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสาวแบงก์ยังได้ยอดขายตามเป้าหมาย สิ่งเหล่านี้ทำให้สาวแบงก์ถูกมองว่าเป็นพนักงานขายมากกว่าพนักงานที่ให้บริการทางการเงิน

**คำสำคัญ:** สาวแบงก์, พนักงานธนาคาร

### คำนำ

ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีหน้าที่หลักในการให้บริการทางการเงินแก่ภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ภายหลังเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ทำให้ภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยรวมถดถอยลงอย่างต่อเนื่อง ทว่าธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยกลับมีการแข่งขันกันสูงขึ้นทั้งในด้านการปรับปรุงรูปแบบองค์กร บุคลากร การจัดการบริหารความเสี่ยงรวมถึงการออกผลิตภัณฑ์บริการใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุดและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการเปิดเสรีทางการเงิน ทำให้ธนาคารจากต่างประเทศเข้ามามีบทบาทในระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยยิ่งขึ้น ยังส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ของไทยจำเป็นต้องมีการปรับกลยุทธ์ในการดำเนินกิจการให้แข็งแกร่งและมีศักยภาพมากขึ้น เพื่อรักษฐานลูกค้าเดิมไว้และช่วงชิงลูกค้ารายใหม่อย่างเต็มที่ และพร้อมรับมือกับการแข่งขันทางธุรกิจที่จะทวีความรุนแรงขึ้นท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างระบบการเงินของประเทศไทยในอนาคตอันใกล้ (แสงเดือน, 2555)

เมื่อกลางปีพ.ศ. 2540 มีผลจากการขาดสภาพคล่องทางการเงินอันเนื่องมาจากการไหลออกของเงินทุนต่างชาติและเสถียรภาพทางการเงินส่งผลให้รัฐบาลประกาศปรับเปลี่ยนระบบอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราเมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2540 ผลจากนโยบายทางการเงินได้ส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมอย่างรุนแรงจนกลายเป็นวิกฤตเศรษฐกิจและวิกฤตทางสังคมหลายองค์การได้เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงองค์การเพื่อความอยู่รอด โดยเฉพาะองค์การทางด้านสถาบันการเงินธนาคารหลายแห่งได้มีการเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานโดยต่างชาติเป็นหุ้นส่วนใหญ่กลยุทธ์การดำเนินงานต่างได้รับการพัฒนาขึ้นเป็นจำนวนมากมีการแข่งขันด้านการบริการทำให้เกิดผลกระทบกับหลายธนาคารซึ่งไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้โดยธนาคารมีจุดมุ่งหมายต้องการกระจายความเจริญความช่วยเหลือเรื่องเทคโนโลยีเพื่อให้ธนาคารมีความสามารถในการแข่งขันกับสถาบันการเงินต่างประเทศที่เข้ามาร่วมลงทุนกับธนาคารและมีการปรับตัวเพื่อรับกับความเปลี่ยนแปลงโดยการเพิ่มทุนปรับโครงสร้างพัฒนา

คุณภาพสินค้าและบริการของธนาคารให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันทางธุรกิจของธนาคารในปัจจุบัน สำหรับตัวพนักงานธนาคารนั้นต้องมีการปรับตัวปรับวิธีการทำงานเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ดีขึ้นปี 2550 ธนาคารหลายแห่งได้ประสบกับปัญหาคล้ายๆกันคือธนาคารได้พัฒนาระบบงานใหม่ๆที่มีวิธีการป้องกันการทุจริตเพื่อใช้ดำเนินงานทำให้พนักงานต้องปรับปรุงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับระบบงานใหม่นอกจากนี้ลักษณะงานปริมาณงานนโยบายการบริหารงานได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมและมีการออกกฎระเบียบที่เข้มงวดมากขึ้นตลอดจนสัมพันธ์ภาพในการทำงานสภาพแวดล้อมในการทำงานทำให้พนักงานต้องเพิ่มความระมัดระวังรอบคอบในการทำงานมากขึ้นซึ่งแต่เดิมนั้นธนาคารมีผู้บริหารเป็นคนไทยในปัจจุบันผู้บริหารเปลี่ยนจากคนไทยเป็นคนต่างชาติซึ่งส่งผลต่อขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพในงานของพนักงานธนาคารจากสภาพการณ์ที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้นทำให้พนักงานธนาคารทุกคนต่างได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการลดลงจึงส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารเป็นอย่างยิ่ง (สิริรัตน์, 2551)

จากการที่ธนาคารต่าง ๆ ต่างปรับกลยุทธ์ให้มีบริการทางการเงินแบบครบวงจรจึงเป็นเรื่องปกติที่พนักงานธนาคารทำหน้าที่ขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆพ่วงไปด้วยโดยรายได้แบ่งก็มาจากสองทางคือ มาจากดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียม แล้วดอกเบี้ยจะได้เมื่อเศรษฐกิจดี ถึงจะปล่อยกู้ได้แล้วก็ปล่อยกู้ไม่ได้ ก็ต้องมาเล่นที่ค่าธรรมเนียมเพราะฉะนั้นธนาคารจึงมีบัตรเอทีเอ็มต่างๆมีบัตรเอทีเอ็มที่ทำประกันได้ หรือขายพ่วงประกัน เพื่อจะเพิ่มรายได้ให้กับแบ่งก็สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่แค่เพื่อความอยู่รอดแต่แบ่งก็เหล่านี้ อยู่ในตลาดหลักทรัพย์จึงต้องพยายามกำไรให้มากขึ้นเพื่อราคาหุ้นจะได้เพิ่มขึ้นด้วยการขายประกันในตลาดธนาคารพาณิชย์น่าจะเติบโตเพราะเขาขายแข่งกับประกันไง ทำให้คนที่ไม่ได้เข้าสู่ธุรกิจประกัน ก็ต้องทำประกันเช่น คนซื้อบ้านก็ต้องทำประกัน หรือซื้อรถ ก็แนะนำให้ทำประกันรถแล้วตอนนี้มีกรรมธรรม์ให้เลือกหลายแบบ คนทำประกัน อาจทำประกันเพราะต้องการลดภาษีทำประกันเพราะอุบัติเหตุ ทำประกัน เพราะออมทรัพย์ มีหลายแบบ(ผู้จัดการรายวัน, 2557)

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเกิดคำถามว่า การประกอบสร้างตัวตนของสาวแบงก์เป็นอย่างไร โดยผู้วิจัยสนใจศึกษาความคิดเห็นของสาวแบงก์และศึกษาเรื่องราวการดำเนินชีวิตของสาวแบงก์ ซึ่งจะชี้ให้เห็นมุมมองอีกมิติหนึ่งที่มองตัวตนของสาวแบงก์จากความรู้สึก ความนึกคิด และความสามารถในการทำงาน และศึกษาทำความเข้าใจในตัวตนสาวแบงก์ที่แสดงออกมาเพื่อเปิดมุมมองใหม่ให้กับสังคมได้เรียนรู้และเข้าใจถึงการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม โดยเล่าผ่านพนักงานธนาคารที่ผ่านประสบการณ์การทำงานในธนาคารมานานและบุคคลที่ใกล้ชิดกับสาวแบงก์

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นในพื้นที่ศึกษา พบว่า เทศบาลนครหาดใหญ่ หรือ นครหาดใหญ่ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา หาดใหญ่ถือได้ว่าเป็นเมืองที่ใหญ่ที่สุดในภาคใต้ เนื่องจากเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ การค้า และการคมนาคมขนส่งที่สำคัญของภาคใต้ หาดใหญ่เป็นศูนย์กลางทางธุรกิจการค้าและการบริการของภาคใต้ เป็นเมืองที่มีชื่อเสียงในหลายด้าน เป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง

โดยเฉพาะแถบประเทศมาเลเซียสิงคโปร์ และอินโดนีเซีย ซึ่งมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในเมืองหาดใหญ่จำนวนมากจากมาเลเซีย สิงคโปร์ และ กรุงเทพฯ นอกจากนั้นยังพบว่าหาดใหญ่เป็นแหล่งสถาบันการศึกษา มีมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน โรงเรียน วิทยาลัยเทคนิค อยู่เป็นจำนวนมาก การที่เป็นเมืองเศรษฐกิจ และการศึกษาจึงทำให้มีธนาคารและสถาบันการเงินเข้ามาตั้งทำการเป็นจำนวนมาก เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารอมสิน ธนาคารยูโอบี ธนาคารทีเอสโก้ ธนาคารแลนด์แลนด์แอนด์เฮาส์ และยังมีธนาคารของอิสลาม คือ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ที่บริหารตามหลักกฎหมายอิสลามอีกด้วย (ข้อมูลพื้นฐานหาดใหญ่, 2557)

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการประกอบสร้างตัวตนของพนักงานธนาคารพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

### อุปกรณ์และวิธีการ

การศึกษาวิจัยการประกอบสร้างตัวตนของสาวแบงก์ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพจากการสังเกต และสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูล จำนวน 16 คน ได้แก่ พนักงานธนาคารทั้งผู้หญิง และผู้ชาย ลูกค้า ญาติของพนักงาน ประชาชนที่มาใช้บริการจากสาวแบงก์ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลมาจำแนกหมวดหมู่ ตีความ สร้างข้อสรุป

### ผลการศึกษาและวิจารณ์

การศึกษาวิจัยการประกอบสร้างตัวตนของสาวแบงก์ในปัจจุบันนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการประกอบสร้างอัตลักษณ์ซึ่งทำให้เห็นถึงการทำงานในพื้นที่ต่าง ๆ ทั้งในพื้นที่ที่อยู่หน้าฉากคือธนาคาร และหลังฉากคือ เพื่อความอยู่รอดจะต้องขายประกัน เบื้องหลังการทำงานของสาวแบงก์ที่ไม่เพียงแต่ให้บริการลูกค้านำเคาน์เตอร์ยังต้องได้รับเป้าหมายและต้องทำยอดให้ได้ตามที่หัวหน้ากำหนดอีกด้วย การทำงานธนาคารในปัจจุบันไม่เหมือนเมื่อก่อน เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันสูง ซึ่งแต่ละธนาคารก็ออกนโยบายต่างๆ มาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับธนาคารเอง พนักงานธนาคารนอกจากจะทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้ในแต่ละวันแล้ว ก็ต้องขายผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ ของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็น บัตรเครดิต ประกันชีวิต กองทุน และผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่ธนาคารมีอีกด้วย เบื้องหลังการทำงานของสาวแบงก์นั้น ไม่ใช่เพียงอย่างที่เราเห็นว่าเป็นการทำงานบริการภายในธนาคาร เลิกงานตามเวลาที่ธนาคารปิดทำการ

จากการศึกษาพบว่าการทำงานของสาวแบงก์นั้น สาวแบงก์ต้องผ่านการสมัครสอบทั้งการสอบข้อเขียนและการสอบสัมภาษณ์ เมื่อผ่านการสอบเข้ามาตามกระบวนการรับสมัครของธนาคาร สาวแบงก์ต้องมีการฝึกอบรมทั้งวิธีการทำงาน ขั้นตอนการทำงานเรียนรู้ระบบงานต่างๆ ศึกษารายละเอียดของ



ผลิตภัณฑ์ธนาคารทั้งหมดที่ธนาคารมีให้บริการ รวมทั้งการฝึกทักษะในการขาย และนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ฝึกทักษะการพูด กิริยาท่าทางให้เหมาะสมกับการเป็นสาวแบงก์ เรียนรู้และเข้าใจในกฎระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคาร ซึ่งการอบรมนั้น สาวแบงก์ต้องผ่านการฝึกจากสำนักงานใหญ่ใช้เวลาไม่น้อยกว่า 1 เดือน เมื่อผ่านการอบรมและฝึกทักษะต่างๆแล้ว สาวแบงก์จึงจะสามารถให้บริการตามหน้าที่ตำแหน่งของตนเองได้อย่างถูกต้อง และในการทำงานนั้น สาวแบงก์ต้องได้รับการประเมินผลจากการทำงาน รวมถึงผลงานที่ได้รับมอบหมายในการทำงานของแต่ละคน ทำให้สาวแบงก์ต้องทำงานทั้งการให้บริการทางการเงิน พร้อมกับเป้าหมายที่ได้รับ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเบื้องหลังการทำงานของสาวแบงก์ในอำเภอหาดใหญ่ ซึ่งได้ให้ความข้อสรุปดังต่อไปนี้

### 1.พนักงานขายกับความอยู่รอดของสาวแบงก์

จากการศึกษาสาวแบงก์พบว่า เบื้องหลังการทำงานของสาวแบงก์นั้น คือการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคารทั้งนั้น ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และตอบสนองนโยบายของธนาคารเป็นการสร้างกำไรให้กับธนาคาร นอกเหนือการปล่อยสินเชื่อ การออกประชาสัมพันธ์นอกสถานที่ ออกหาลูกค้าตามที่ต่างๆ

“ พนักงานธนาคารนั้นไม่ใช่แค่ประจำอยู่ตามสาขาแล้วสบาย ความจริงแล้วโดนใช้งานหนักมากเดี๋ยวนี้ต้องทำได้ทุกอย่าง ขายบัตรเครดิต บัตรเอทีเอ็ม ประกันชีวิต ประกันภัย เงินฝาก กองทุน สินเชื่อ มีการประชุมทุกวัน หัวหน้ากดดันเข้าเย็น ต้องทำยอดให้ถึงเป้านะ ถ้าไม่ถึงก็ต้องชี้แจง เวลาไปหาลูกค้าก็ต้องออกค่าใช้จ่ายเองทุกอย่างคะ ค่าน้ำมันเบิกก็ไม่ได้ ต้องให้บริการลูกค้าตั้งแต่เช้าถึงเย็น พักกินข้าวได้ประมาณ 15 นาที ต้องออกไปรับลูกค้าเพราะเยอะมาก ทำงานบริการ ใจต้องรักจริงๆคะ อีกทั้งเป็นที่รองรับอารมณ์ของลูกค้า พนักงานเคาน์เตอร์เป็นคนแรกที่พบลูกค้า ลูกค้าไม่พอใจก็ทำให้เค้านั่งบ่นและต้องรับฟัง ยิ้มแยมกับลูกค้าเสมอ ไม่ว่าตอนนั้นเราจะอารมณ์แบบไหนก็ตาม โดนด่าก่อนตลอดเลยระบบผิดพลาด ชัดชิ่งก็โดนก่อน เหนื่อยคะ พอสาขาปิด ต้องมานั่งเคลียร์ จนกว่าทุกอย่างจะถูกต้องเรียบร้อยจึงกลับบ้านได้ บางวันก็ต้องประชุมจนดึก วางแผนการทำงานหาลูกค้าวันต่อไป”(จำและอร, 2558)

“ทำงานธนาคารไม่ได้สวยหรูอย่างที่คิด ไม่ได้นั่งสวยหน้าเคาน์เตอร์เพียงอย่างเดียว ต้องออกข้างนอกหาลูกค้า ขายประกัน หาบัตรเครดิต ค่าคอมมิได้มาก็ไม่ได้เยอะมากมาย แถมยังโดนกดดันยอดทุกวัน ไม่มีก็ต้องหาให้ได้ ญาติพี่น้องก็ให้ทำประกันเกือบทุกคนละ สาวแบงก์ ก็ไม่ต่างอะไรกับพนักงานขายละคะ ” (แนน, 2558)

พนักงานธนาคารทุกคนตอนนี้มีหน้าตาที่เหมือนกันคือ ขายผลิตภัณฑ์ทุกอย่างของธนาคาร โดยไม่สนใจว่า หน้าตาจริง ๆ ที่พนักงานแต่ละแผนกต้องรับผิดชอบ คืออะไร พนักงานธนาคาร กลายเป็นพนักงานขายประกัน ขายบัตรเครดิต ระดมเงินฝาก ขายกองทุน และทุก ๆ อย่างตามแต่ที่จะโดนเร่งผลงานมา ณ ตอนนั้น โดยไม่สนใจว่า งานประจำคืออะไร เพราะตอนนี้ งานประจำ มีน้ำหนักเพียง 30%

และผลงานขาย 70% พอโดนแรงเป่ามาก ๆ ลูกค้าเป้าหมายเข้าสาขาน้อยลงจนไม่สามารถทำยอดได้ พนักงาน “ส่วนใหญ่” จึงต้องใช้วิธี หมุนเงิน/ควักเงินตัวเอง เรียกได้ว่า เงินเนื้อตัวเองกิน นอกจากนี้จะต้องแบกรับความเสี่ยงในการทำงานแต่ละวัน เช่น เงินสดขาดบัญชี หรือรับเงินปลอม ซึ่งค่าความเสี่ยงที่ธนาคารมีวงเงินให้ต่อเดือนนั้นน้อยนิด เมื่อเทียบกับจำนวนเงินที่ผ่านมือพนักงานทั้งเดือน แล้วยังต้องเครียดกับการหายอดผลิตภัณฑ์ ที่โดนบังคับให้ขายในแต่ละเดือน ใครทำยอดไม่ได้ตามเป้า ก็โดนเรียกไปพบ และข่มขู่ โดยไม่สนใจเรื่องงานหลักที่ทำ แต่สนใจเฉพาะยอดขาย และจบท้ายด้วยประโยคที่ว่า ธนาคารไม่ได้เอาปืนมาจ่อหัวให้คุณสมัครเข้ามา คุณเลือกเข้ามาเอง คุณต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลง อยากรจะบอกกลับเหมือนกันว่า ตอนเราสมัครงานนี้มา ก็ไม่มีระบุใน Job description เหมือนกันว่า ต้องเป็นนายหน้าประกันชีวิตและตัวแทนขายบัตรเครดิต อยากรถามอีกทีว่า รู้จักประโยค Put the right man in the right job บ้างไหม ถ้าพนักงานทุกคนไปหายอดกันหมด แล้วจะมีงานหลักไว้เพื่ออะไร แล้วจะแบ่งแผนกไปทำไม พนักงานธนาคารทุกวันนี้ นอกจากจะความเสี่ยงสูง (เสี่ยงต่อการทำเงินขาด/รับเงินปลอม) รายได้ต่ำ แล้วยังต้องทำงานเกินหน้าที่ ล่วงเวลาโดยไม่ได้โอที เสียค่ารถไปกับการเดินทาง ประชุมนอกสถานที่และนอกเวลาทำงาน แน่นนอนว่า เบิกโอทีและค่ารถไม่ได้ และยังเสียสุขภาพจิต ร่างกายเสื่อมโทรม เพื่อนไม่คบ ญาติมิตรหนีหาย นี่ยังไม่รวมถึงการเมืองในสาขา ใครเป็นเด็กปั้น ใครเป็นเด็กนอกสายตา ทำดีแค่ไหน ก็ไม่ได้ประเมินเลื่อนขั้นอธิบายอะไรไป ก็ไม่รับฟัง รู้แต่ว่าข้างบนสั่งมาเท่านั้น คุณต้องทำให้ได้ ปัจจุบันงานธนาคารเป็นงานที่อัตรา Turnover สูงมาก นั่นคือ เด็กจบใหม่เข้าทำงานมาก แต่ก็ลาออกไปอย่างรวดเร็ว เหลือไว้แต่คนรุ่นกลางอายุ 40 ขึ้นและรุ่นอาวุโสที่ไม่มีที่ไป ใครอ่านมาถึงตรงนี้คงคิดว่า อายุเรายังไม่มาก มีโอกาสไป แล้วจะทนทำไม ที่ผ่านมามันทนได้ค่ะ แต่พอมันเริ่มทับถมเรื่อย ๆ ก็ไม่คิดจะทนเหมือนกัน ในเมื่อทำงานแล้วเนื้องานวนเวียน ไม่มีโอกาสเจริญก้าวหน้า เครียด งานหนักเกินเงินเดือน ก็ต้องลาจากเหมือนกัน ใครอยากทำงานธนาคาร ต้องทบทวนตัวเองใหม่ ว่ารับสิ่งต่าง ๆ ที่เราพูดมาได้หรือไม่ (สายลมแห่งขุนเขา, 2558)

“ชุดฟอร์มที่เราใส่นั้นก็บ่งบอกความเป็นสถาบันที่เราทำงาน การวางตัว กิริยาท่าทางต้องดูดี เพราะเมื่อผู้คนภายนอกพบเห็นจะคิดไปถึงสถาบันที่เราทำงานอยู่ มากกว่าจะมองตัวตนของเราหัวหน้าที่่านหนึ่งบอกไว้ว่า เมื่อเราเข้ามาทำงาน เราจะได้ नामสกุลใหม่ ก็อย่างเช่น จอยออมสิน แปงกรุงไทย แตนไทยพาณิชย์ เป็นต้น” (จอย, 2558)

“สมัยนี้จับอะไรมาก็สมัครงานธนาคารได้หมดละค่ะ เพราะก่อนจะเข้าทำงานต้องผ่านการสอบ ฝึกอบรม ฝึกทักษะการขาย เนื่องจากทำงานจะใช้ทักษะการขายมากกว่าการทำงานภายในธนาคาร แค่ว่าคุยเก่งขายเป็นก็ได้ มาทำงานก็ต้องออกเดินตลาดหาลูกค้า แดดร้อน ฝนตก ก็ต้องทำยอดให้ได้ตามเป้าหมายที่ถูกกำหนด หาไม่ได้ก็ต้องทำเอง ซื่อเอง” (เอ, 2558)

“สาวแบงก์ ก็มีความคิดความรู้สึกเหมือนคนอื่น ๆ แต่ที่เราเสนอขายก็คืองานที่เราทำ คืออาชีพหน้าที่ที่เราต้องรับผิดชอบ เวลาที่ไม่ใส่ชุดฟอร์มเราไปไหนมาไหนได้โดยที่ไม่มีใครมองหรือสนใจว่าเราจะ

ทำอะไร แต่พอใส่ฟอร์มเท่านั้นแหละ เข้าร้านปั๊บบ มาขายประกันหรือคะ บางครั้งก็ท้อ แต่ก็เข้าใจนะคะ มันคืองาน”(มณ, 2558)

“สาวแบงก์ก็คือคนปกติทั่วไปใคร การทำงานก็ไม่ได้เบียดเบียนใคร ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ดีๆ เราก็นำเสนอไป ลูกค้าสนใจเราก็แนะนำ เป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้สำหรับลูกค้า เราไม่ได้บังคับให้ลูกค้า ดูว่าเหมาะสมสำหรับลูกค้าหรือเปล่า งานแบงก์ก็สนุกนะคะ ทำหายดี ทำให้เรากล้าพูดกล้าแสดงออกรายได้ก็เหมาะสมคะ” (ตุ้, 2558)



**Figure 1** The clerks working at exhibition booths in Hatyai, Songkhla Province

จากคำสัมภาษณ์เป็นอีกมุมมองหนึ่งของพนักงานธนาคารที่ได้รับความกดดันจากการทำงาน ซึ่งก่อนที่พนักงานธนาคารจะสามารถเข้าทำงานได้นั้นต้องได้รับการฝึกอบรมทักษะในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านการขาย ซึ่งองค์ประกอบที่ใช้ในการเพิ่มสมรรถนะการประกอบวิชาชีพและความสามารถในการทำงาน ประกอบด้วย องค์ประกอบที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ ความแตกต่างของชนชาติทัศนคติ การใช้ภาษาอังกฤษ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ การสื่อสาร และการทำงานร่วมกัน (วิเชียร,2557) จึงทำให้สาวแบงก์ต้องกลายมาเป็นพนักงานขาย เพื่อความอยู่รอด ต้องทำทุกอย่าง ซึ่งจัดว่าเป็นการประกอบสร้างตัวตนใหม่ของสาวแบงก์ หลายคนคงได้เจอกันมาบ้างที่เห็นพนักงานแบงก์เดินประชาสัมพันธ์ ออกบูธเพื่อหาลูกค้า เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการธนาคารก็จะเชิญชวน หรือนำเสนอผลิตภัณฑ์ของธนาคาร และใช้เวลาในการคุยขายมากกว่าจะทำรายการขอลูกค้าให้เสร็จโดยเร็ว ทำให้สาวแบงก์จึงถูกมองได้ว่าเป็นพนักงานขาย

## 2. สร้างงานสร้างอาชีพ

งานธนาคารถือได้เป็นอาชีพที่มีความมั่นคงอีกอาชีพหนึ่ง สำหรับผู้ที่ต้องการหลักประกันในการทำงาน ซึ่งแต่ละที่จะมีนโยบายที่แตกต่างกัน เพื่อการพัฒนาและเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กร การให้เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ก็มีความเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งหน้าที่

“จากการทำงานธนาคารมากกว่า 10 ปี งานแบงก์ก็ไม่ได้แย่อย่างที่หลายคนเข้าใจนะ ก็เป็นงานให้บริการประเภทหนึ่ง เพียงแต่มีการแนะนำผลิตภัณฑ์ หรือจะเรียกว่าขายก็ได้ เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ที่เคยทำก็ไม่เคยยึดเหยียดขายเลยนะ หรืออาจมีบางคนทำ อันนี้แล้วแต่การนำเสนอหรือวิธีการของแต่ละคน เรามีหน้าที่แนะนำ ให้คำปรึกษา ถ้าลูกค้าเห็นว่าดี เป็นประโยชน์ต่อตัวลูกค้าเอง ลูกค้าก็ซื้อผลิตภัณฑ์นั้น ส่วนความกดดันนั้นจากผู้ใหญ่อาจมีบ้าง แต่ผมคิดว่า มันขึ้นอยู่กับทัศนคติต่อการทำงานนะครับ ว่าเค้าจ้างเรามาเงินเดือนก็ไม่ใช่น้อยๆ สวัสดิการก็ให้ตามความเหมาะสม ผมคิดเสมอว่า เราก็ทำหน้าที่ของเราให้ดีที่สุด เท่านั้นเอง ส่วนเป้าหมายต่างๆ ให้เป็นไปตาม KPI ผมว่าถ้าวางแผนการทำงานดีๆ ศึกษาผลิตภัณฑ์ของเราให้เข้าใจ สามารถให้คำแนะนำลูกค้าอย่างมืออาชีพได้ สบายมากครับ รับรองเข้าเป้าแน่นอน ถ้าคุณไม่ถนัดขายประกัน คุณก็ต้องหาส่วนอื่นมาชดเชย ผลิตภัณฑ์แบงก์ก็มีหลากหลายแบบครับ แล้วคุณก็จะสนุกกับงาน ที่สำคัญพยายามคิดบวกไว้ครับว่า เราทำได้” (ปอ, 2558)

“เมื่อก่อนธนาคารเป็นที่รวบรวมเงิน ให้บริการรับฝากเงิน ปล่อยสินเชื่อ แต่ปัจจุบันมีการขายสินค้าเพิ่มมากขึ้น การนำผลิตภัณฑ์มาให้แบงก์เป็นตัวกลางในการขาย รัฐบาลมีการออกพันธบัตร หุ้นกู้ ให้แบงก์ขายส่วนแบงก์ก็ได้ค่าธรรมเนียมไป ช่วงหลังๆ เมื่อธนาคารกลายเป็นตลาดสินค้าทางการเงิน ก็เป็นช่องทางให้ขายผลิตภัณฑ์ได้หลายอย่าง แต่สำหรับแบงก์ที่ทำงานอยู่นั้น ไม่ค่อยขาย จะใช้เป็นการแนะนำ การตัดสินใจเป็นของลูกค้า มองถึงประโยชน์ของลูกค้า คุยให้ลูกค้าเข้าใจ ไม่ใช่การขาย แต่พูดถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์และมีประโยชน์ต่อลูกค้า มีเป้าหมายในการขาย คือเส้นทางในการทำงาน มองว่าเป็นเส้นทางที่เราจะไป ทำงานด้วยใจ และต้องเข้าใจในงาน ค่อยๆ ซึมเข้าไปในการทำงาน มีแนวทางในการขาย มีเทคนิคในการพูด อย่ามองว่าเป็นอคติ อยู่ที่ว่าเราชอบไม่ชอบ ถ้าใช่ เราก็สามารถทำได้ ยอมรับและอยู่กับความเปลี่ยนแปลงให้ได้ เราก็จะมีความสุขกับการทำงานธนาคารให้เรามากกว่าเงินเดือน ให้อาชีพ ให้ความมั่นคงในชีวิต ให้การเรียนรู้ ประสบการณ์ ที่ไม่สามารถหาจากสายงานอื่นได้” (เป็ด และเจ๊ียบ, 2558)

“ทำงานธนาคารนั้นโดยเนื้องาน น่าทำนะ รายได้โอเค แต่ส่วนใหญ่ที่รับไม่ได้ด้วยนโยบายบางอย่าง ที่อยากได้เยอะเกินไปขององค์กร ซึ่งแต่ละที่ไม่เหมือนกัน งานจริงๆ สนุกนะ บริการ ขายผลิตภัณฑ์ที่ตรงกลุ่มเป้าหมายตรงตามความต้องการของลูกค้าสิ่งเหล่านี้เกิดจากนโยบายช่วงหลังๆ ที่แบงก์ทุกแบงก์นำผลิตภัณฑ์เหล่านี้มาขาย ทำแล้วได้กำไร เลยอยากให้ได้มากขึ้น เพราะไม่มีต้นทุน ทำมาหลายปีแล้ว เงินเดือนเริ่มสูงขึ้น เลยไม่คิดจะไปไหน ถ้าไปก็ต้องมีธุรกิจเป็นของตัวเองละคะ เพราะถ้าเทียบกับงานบริษัททั่วไป งานธนาคารก็ให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่าอยู่แล้ว” (โนริ, 2558)

จากการสัมภาษณ์เป็นอีกมุมมองหนึ่งของการเป็นพนักงานธนาคาร พนักงานธนาคารหรือสาวแบงก์นั้นก็ไม่ได้เป็นพนักงานให้บริการเพียงอย่างเดียว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรภรณ์ (2555) ที่รายงานว่า ธนาคารยังต้องมีการรับประกันความมั่นใจให้แก่ลูกค้า โดยต้องให้บริการด้วยความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว การรับประกันความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ประกอบไปด้วยความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ ต้องให้ข้อมูลอย่างถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาด การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน และพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการธนาคาร และการทำงานธนาคารนั้นยังให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการทำงานต่างๆ งานธนาคารยังถือได้ว่าเป็นอาชีพที่มั่นคงอีกอาชีพหนึ่ง

## 2. งานโชว์ตัวต้องมา

ปัจจุบันพนักงานธนาคารไม่ได้ทำงานภายในธนาคารเพียงอย่างเดียว ยังต้องให้บริการและออกประชาสัมพันธ์ภายนอกเพื่อดึงดูดลูกค้าในการใช้บริการมากขึ้น ทั้งการออกบูธตามงานหรือห้างสรรพสินค้าต่างๆ ซึ่งในการออกประชาสัมพันธ์นั้นต้องใช้ทักษะการพูด การแสดงประกอบเพื่อให้ผู้คนที่ผ่านไปมาสนใจ

“เดี๋ยวนี้งานแบงก์ไม่ใช่แค่นั่งบริการหน้าเคาน์เตอร์อย่างเดียว ต้องออกหาลูกค้า ออกบูธนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆ เพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย นิ่งเฉยๆ คงไม่ได้ยอดหรอกค่ะ” (สุ, 2558)

“พนักงานแบงก์สมัยนี้เห็นบ่อยค่ะ เดินประชาสัมพันธ์ในช่วงวันหยุดเสาร์ อาทิตย์ มาเคาะประตูตามบ้าน แนะนำผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่เห็นบ่อยคือ ขวนให้ทำประกัน เศรษฐกิจแบบนี้ไม่ค่อยอยากทำหรอกค่ะ มีแต่อยากขอกู้มากกว่า” (อัม, 2558)

“พนักงานแบงก์มาเสนอขายประกันเห็นทุกอาทิตย์ค่ะ สงสารเหมือนกัน เดินตากแดด ตากฝนกัน แต่ก็เป็นหน้าที่การทำงานของเค้าละ จะให้ช่วยทำก็ไม่ค่อยมีเงินหรอกนะ การทำประกันมันใช้ระยะเวลาเวลานานกว่าจะได้เงินคืน เราไม่มีเงินส่งนานขนาดนั้นหรอกค่ะ” (กุก, 2558)

“เวลาพนักงานแบงก์มาขายประกันจะรู้สึกไม่ชอบค่ะ อึดอัดมากเหมือนพนักงานขายพยายามพูดโน้มน้าวทุกอย่างให้เราทำ บางครั้งก็หลวมตัวทำไป เซ็นเอกสารจ่ายเงินเรียบร้อยแล้ว หลังๆเลยปฏิเสธตั้งแต่ต้น เข้าใจนะ ว่าพนักงานอยากได้ยอดขาย แต่บางครั้งก็อยากให้เราเข้าใจความรู้สึกของลูกค้าบ้าง เราไม่ได้มีเงินมากพอจะทำประกันได้ตลอดเวลาละ” (รุจ, 2558)

“พนักงานแบงก์สมัยนี้เห็นเค้าเดินโชว์กันบ่อยนะ ตามตลาดนัดก็มี ตามห้างสรรพสินค้าก็มี ก็ดึงดูดความสนใจได้ดีเหมือนกัน เราเห็นก็อยากเข้าไปดูใกล้ๆนะ สวยดี พอเข้าไปก็มีพนักงานเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับการใช้บริการธนาคาร ชักชวนเราสมัครอะไรหลายอย่าง มีของแจกมาให้เรา เราก็มองหน้า แต่ถ้าขายประกันจะปฏิเสธก่อนเลย ไม่ค่อยชอบเท่าไรค่ะ” (ปุ้ย, 2558)

จากการสัมภาษณ์เป็นอีกมุมมองของบุคคลทั่วไปที่พบเห็นสาวแบงก์ออกทำงานนอกสถานที่ ทำให้ทราบถึงการทำงานของสาวแบงก์ว่าต้องใช้ความพยายามและความสามารถ รวมถึงทักษะในการทำงานแต่ละครั้ง

### สรุป

จากผลการวิจัยพบว่าการทำงานของสาวแบงก์นั้น นอกจากการให้บริการลูกค้าหน้าเคาน์เตอร์แล้วยังมีการขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ซึ่งธนาคารแต่ละที่จะมีผลิตภัณฑ์ออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และตอบสนองนโยบายของธนาคารเป็นการสร้างกำไรให้กับธนาคาร เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ ผลิตภัณฑ์หลักของธนาคาร คือ ประกันชีวิต เป็นช่องทางที่สามารถผลิตเบี้ยประกันภัยให้บริษัทและสร้างรายได้ค่าธรรมเนียมให้ธนาคารได้เป็นกอบเป็นกำ แต่ละธนาคารก็จะนำเสนอสินค้าและบริการ ในหลากหลายรูปแบบ จนกลายเป็นนโยบายหลักของธนาคาร สำหรับงานธนาคารนั้นถือได้ว่าเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงอีกอาชีพหนึ่ง สำหรับผู้ที่ต้องการหลักประกันในการทำงาน ซึ่งแต่ละที่จะมีนโยบายที่แตกต่างกัน เพื่อการพัฒนาและเพิ่มผลกำไรให้กับองค์กร การให้เงินเดือน สวัสดิการต่างๆ ก็มีความเหมาะสมในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ ซึ่งอาชีพพนักงานธนาคารก็ไม่ได้เป็นพนักงานให้บริการเพียงอย่างเดียว ในการทำงานให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับการทำงานต่างๆ งานธนาคารยังถือได้ว่าเป็นอาชีพที่มั่นคงอีกอาชีพหนึ่งด้วย สำหรับตัวตนของสาวแบงก์นั้น ผลจากวิจัย ความเป็นตัวตนของบุคคลที่ให้สัมภาษณ์นั้นแตกต่างกันออกไป แต่ละคนมีความเป็นตัวของตัวเอง ซึ่งตัวตนนั้นประกอบกันขึ้นในตัวบุคคลแต่ละคน หมายถึง คุณลักษณะหรือบุคลิกภาพทางด้านรูปร่างหน้าตา กิริยาท่าทาง นิสัยใจคอ สติปัญญา และความสามารถที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นโดยแต่ละคนย่อมแสดงออกในการทำงาน และชีวิตประจำวันที่แตกต่างกันออกไปซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวได้แสดงถึงการประกอบสร้างตัวตนของพนักงานธนาคาร การศึกษาวิจัยนี้เป็นการเปิดมุมมองให้สังคมได้เรียนรู้ถึงเบื้องหลังการทำงานของสาวแบงก์ เพื่อให้เข้าใจกระบวนการทำงานในอาชีพงานธนาคารในปัจจุบัน และปัจจัยของการทำงานงานธนาคารในปัจจุบัน ภาวะการณ์กดดันที่เกิดขึ้นกับสาวแบงก์ ให้สังคมเข้าใจและรับรู้ซึ่งกันและกัน ในการศึกษาครั้งต่อไปควรกำหนดบริบทหรือเลือกพื้นที่ของการศึกษาที่แตกต่างออกไปจากงานครั้งนี้ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงเรื่องราวในบริบทที่แตกต่างกันออกไป เช่น ความแตกต่างของสาวแบงก์ในอดีตและปัจจุบัน

### เอกสารอ้างอิง

ข้อมูลพื้นฐานขนาดใหญ่. 2557. (ระบบออนไลน์). แหล่งข้อมูล:

<http://www.hatyacity.go.th/content/15> (4 มกราคม 2557).

ผู้จัดการรายวัน. 2557. แอร์สนั้นพนักงานแบกชีวิตคร่ำมา เบื้องหลังหตุ กัดันยอต.(ระบบออนไลน์).

แหล่งข้อมูล:

<http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx?NewsID=9570000101772>(1

กรกฎาคม 2558).

วิเชียร พันธุ์เรือบุตร. 2557. สมรรถนะการประกอบวิชาชีพและความสามารถทำงานข้ามวัฒนธรรมใน  
ประชาคมอาเซียนของบัณฑิตไทย. วารสารการพัฒนารวมชนและคุณภาพชีวิต 2(2): 225-232.

วัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ. 2555. ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา  
จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สายลมแห่งขุนเขา. 2558. ตีแผ่เบื้องหลังงานธนาคารเรื่องจริงที่นักเรียนนักศึกษาต้องอ่าน. (ระบบ  
ออนไลน์). แหล่งข้อมูล: <http://thaiinfonet.com/งาน-อาชีพ/เบื้องหลัง-งานธนาคาร/> (1  
กรกฎาคม 2558)”

สิริรัตน์ ฉัตรสมนิยม. 2551. ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร. การ  
ค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (การบริหารทั่วไป). กรุงเทพฯ; มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
รัตนโกสินทร์.

แสงเดือน วนิชดำรงศักดิ์. 2555. การรับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพบริการ: กรณีศึกษา ธนาคารเกียรติ  
นาคิน สาขากรุงเทพมหานครและปริมณฑล. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, กรุงเทพฯ.

#### บุคลากรกรม

คุณแนน (นามสมมติ). ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สัมภาษณ์, 21 มิถุนายน  
2558.

คุณตุ้ (นามสมมติ). ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สัมภาษณ์, 8 กรกฎาคม 2558.

คุณจำและคุณอร (นามสมมติ). ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สัมภาษณ์, 11  
กรกฎาคม 2558.

คุณจอย (นามสมมติ). ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สัมภาษณ์, 16 กรกฎาคม  
2558.

คุณอู่ม (นามสมมติ). ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2558.

คุณรุจ (นามสมมติ). ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2558.

คุณกุก (นามสมมติ). ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2558.

คุณปุ๋ย (นามสมมติ). ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สัมภาษณ์, 19 กรกฎาคม 2558.

คุณเอ (นามสมมติ). ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สัมภาษณ์, 20 กรกฎาคม 2558.

คุณสุ (นามสมมติ). เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จังหวัด สงขลา. สัมภาษณ์, 20 กรกฎาคม 2558.

คุณปอ (นามสมมติ). เซ็นทรัลเฟสติวัล หาดใหญ่ จังหวัด สงขลา. สัมภาษณ์, 20 กรกฎาคม 2558.

คุณเป็ดและคุณเจ๊ียบ (นามสมมติ). ถนนนิพัทธ์อุทิศ 2 อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สัมภาษณ์, 26 กรกฎาคม 2558.

คุณโนริ (นามสมมติ). ถนนสุขสารรังสรรค์อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สัมภาษณ์, 1 สิงหาคม 2558.

คุณมณ (นามสมมติ). ถนนสุขสารรังสรรค์อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สัมภาษณ์, 5 สิงหาคม 2558.



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาววัลย์ลดา เหมหมาด

รหัสประจำตัวนักศึกษา 5611121049

วุฒิการศึกษา

| วุฒิ  | ชื่อสถาบัน               | ปีที่สำเร็จการศึกษา |
|---|--------------------------|---------------------|
| บริหารธุรกิจบัณฑิต<br>(การบริหารทรัพยากรมนุษย์) | มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ | 2551                |

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

| ตำแหน่ง                             | สถานที่                       | ระยะ                    |
|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------|
| ลูกจ้างปฏิบัติการ<br>แผนพนักงาน 2-7 | ธนาคารออมสิน<br>สาขานั่งสงขลา | กรกฎาคม 2558 – ปัจจุบัน |

การนำเสนอและตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

Wanlada Hemmard and Kettawa Boonprakarn. (2558). Images and Definitions of Female Bank Clerks in Hatyai, Songkhla Province. 7<sup>th</sup> International Conference on Humanities and Social Sciences. 6 June 2015 BP SAMILA BEACH HOTEL AND RESORT, Songkhla, Thailand”

วัลย์ลดา เหมหมาด และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เก็ดถวา บุญปราการ. (2559). การประกอบสร้างตัวตนของพนักงานธนาคารพื้นที่เมืองหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วารสารการพัฒนาชุมชนและคุณภาพชีวิต(อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข)