

เศรษฐศาสตร์การเมืองว่าด้วยนโยบายทางเศรษฐกิจของประเทศเวียดนาม:
ผลกระทบทางสังคมต่อการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของ
ภาคการเงินและการธนาคาร

The Political Economy of Vietnam's Economic Policy: Social Impacts of
Digital Transformation in the Financial and Banking Sectors

อัจฉริยา ชูวงศ์เลิศ (Achariya Choowonglert)¹

วิศรา ไกรวัฒน์พงศ์ (Visara Kraiwatanapong)²

¹ รองศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

Associate Professor, Ph.D., Lecturer, Faculty of Social Sciences, Naresuan University

² ผู้ประพันธ์บรรณกิจ, ดร., อาจารย์ประจำ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Corresponding Author, Ph.D., Lecturer, Faculty of Political Science, Ubon Ratchathani University

E-mail: visara.k@ubu.ac.th

Received: 13 November 2025

Revised: 23 December 2025

Accepted: 24 December 2025

บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยเรื่อง เศรษฐกิจดิจิทัลและงานในอนาคต: การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงิน (ประเทศไทย) ภายใต้แผนงาน อาเซียนในกระแสแห่งความพลิกผัน โดยมี รศ.ดร.นวลน้อย ตีร์รัตน์ เป็นหัวหน้าชุดโครงการวิจัย โครงการนี้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยและนวัตกรรมจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) สัญญาเลขที่ N31A650820 และได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร (IRB No. P2-0054/2566)

This research article is part of the project “Digital Economy and the Future of Work: Digitalization of the Financial Sector (Vietnam)”, under the ASEAN in the Disruptive Era framework, led by Assoc. Prof. Dr. Nualnoi Treerat. The project is funded by the National Research Council of Thailand (NRCT) under Contract No. N31A650820 and has received ethical approval from the Institutional Review Board of Naresuan University (IRB No. P2-0054/2566).

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ศึกษานโยบายทางเศรษฐกิจในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารในประเทศเวียดนาม และวิเคราะห์ผลกระทบทางสังคมจากนโยบายดังกล่าว โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกภาคสนามร่วมกับการวิจัยเอกสาร ผลการศึกษาพบว่า รัฐบาลเวียดนามมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและสร้างสภาพแวดล้อมเชิงนิเวศน์ที่เอื้อต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมเทคโนโลยีทางการเงิน (ฟินเทค) โดยเฉพาะการปรับปรุงระบบการชำระเงินและการพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้อง กอปรกับประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ซึ่งเอื้อต่อการลงทุนของอุตสาหกรรมฟินเทคทั้งในและต่างประเทศ โดยพบว่า การชำระเงินผ่าน QR Code และ E-Wallet ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน ขณะเดียวกัน ก็เกิดการแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ยและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อรองรับผู้มีรายได้น้อย ส่งผลให้ประชาชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนเพื่อกู้ยืม ทั้งในและนอกระบบได้มากขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังพบช่องโหว่ด้านกฎหมายต่อทั้งผู้ให้กู้และผู้กู้ และยังพบการเปลี่ยนแปลงด้านการจ้างงาน ภาคการธนาคารมีความต้องการบุคลากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น แม้ธนาคารยังไม่ลดจำนวนพนักงาน แต่พนักงานต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว กรณีศึกษาการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้นในประเทศเวียดนามสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิรูปทางการเงินและการธนาคารที่นำไปสู่เป้าหมายในการพัฒนาของประเทศที่กว้างขึ้น ซึ่งไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนภูมิทัศน์เชิงสถาบันเท่านั้น หากแต่ยังส่งผลต่อพฤติกรรมและวิถีชีวิตของผู้คนในสังคมอย่างลึกซึ้งอีกด้วย

คำสำคัญ: เศรษฐกิจดิจิทัล, การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล, ภาคการเงินและการธนาคาร, ฟินเทค, นโยบายทางเศรษฐกิจของประเทศเวียดนาม

Abstract

This study examines digital transformation policies in Vietnam's financial and banking sectors and analyzes their social impacts. A qualitative methodology is employed, combining fieldwork through in-depth interviews with documentary research. The findings reveal that the Vietnamese government plays a critical role in fostering an enabling ecosystem for the growth of the financial technology (FinTech) industry, particularly through improvements in the payment system and the development of relevant laws and regulations. Widespread internet accessibility has further stimulated both domestic and foreign investment in the FinTech sector. Digital payment methods, such as QR codes and e-wallets, have gained rapid popularity among consumers. At the same time, competitive interest rates and the expansion of financial products targeting low-income

groups have created broader opportunities for individuals to access financial loans through both formal and informal channels. However, legislative gaps continue to pose risks for both borrowers and lenders. Employment structures are also transforming. Although workforce reductions in the financial and banking sectors remain limited, employees are increasingly required to possess advanced technological skills and to adapt to rapid digital changes. Overall, the study's analysis of Vietnam's digital transformation policies highlights critical lessons for other countries seeking to align financial and banking reforms with broader state development goals. These transformations not only reshape the institutional landscape but also influence people's behaviors and everyday lives in profound ways.

Keywords: Digital Economy, Digital Transformation, Financial and Banking Sector, FinTech, Vietnam's Economic Policy

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วภายหลังการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะภาคการเงินและการธนาคารในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ได้ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างทางเศรษฐกิจ สังคม และวิถีชีวิตของผู้คนในหลากหลายประเทศ เช่นเดียวกับกรณีของประเทศเวียดนาม ที่แม้ว่าในอดีตจะเป็นประเทศที่มีรายได้ต่อหัวอยู่ในระดับปานกลางถึงล่าง เมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ แต่เมื่อเวียดนามได้เริ่มการปฏิรูปเศรษฐกิจภายใต้นโยบายโดยเหมย (Doi Moi) ใน ค.ศ. 1986 นำไปสู่การฟื้นฟูเศรษฐกิจ เปลี่ยนจากระบบเศรษฐกิจที่มีการวางแผนจากส่วนกลางไปสู่เศรษฐกิจระบบตลาด การเปิดประเทศทำให้ตลาดเติบโตอย่างรวดเร็วและเป็นที่น่าสนใจแก่นักลงทุนทั้งจากภายในและต่างชาติทั้งภาคการผลิตและบริการ (Bui, 2020) ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศต่อประชากร GDP per Capita) ได้เพิ่มขึ้นจาก 98.1 เหรียญสหรัฐ ในปี ค.ศ. 1989 เป็น 4,747.3 เหรียญสหรัฐ ใน ค.ศ. 2024 (World Bank Group, 2025) การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศได้มีผลต่อพัฒนาการทางการเงินในระบบธนาคารของเวียดนามด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อรัฐบาลเวียดนาม ได้ตั้งเป้าการปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 โดยมีเศรษฐกิจดิจิทัลเป็นรากฐานสำคัญของการเติบโตทางเศรษฐกิจของเวียดนามเพื่อขับเคลื่อนประเทศสู่การเปลี่ยนผ่านดิจิทัล (Open Development Vietnam, 2023)

รัฐบาลเวียดนามได้กำหนดให้โครงสร้างดิจิทัลเป็นเสาหลักสำคัญของเศรษฐกิจดิจิทัล นำมาซึ่งการเห็นชอบและสนับสนุนนโยบายเพื่อการพัฒนา ระบบ 5G ทำให้ในปัจจุบัน เวียดนามมีเครือข่าย 3G/4G ครอบคลุมเกือบทั่วประเทศ ซึ่งเป็นกาให้บริการโดยกลุ่มบริษัทด้านการคมนาคมสื่อสารหลัก อาทิ Viettel VNPT และ Mobifone ทั้งยังมีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านมือถือที่รวดเร็ว ทำให้กว่า

ร้อยละ 95 ของครัวเรือนมีเครือข่าย 4G ที่ครอบคลุม เนื่องจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตครอบคลุมร้อยละ 99.8 ของจำนวนประชากร ทั้งยังมีความพยายามในการริเริ่มบริการ 5G ผ่านมือถือตั้งแต่ปี ค.ศ. 2020 นอกจากนี้ ผู้บริโภคมีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในอัตราที่สูงและมักใช้ในบริการออนไลน์ ทำให้เวียดนามเป็นประเทศที่มีศักยภาพในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Commonwealth of Australia, 2020; Truong, 2022)

อย่างไรก็ตาม ในทศวรรษที่ผ่านมา การที่รายได้ของประชากรยังคงอยู่ในระดับต่ำ และค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมทางการเงินยังอยู่ในระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับรายรับ รวมทั้งการชำระเงินโดยไม่ใช้เงินสด (Non-cash Payment) เช่น การใช้บัตรเครดิต ยังเป็นสิ่งที่มีความท้าทายสูง ทำให้ประชาชนเวียดนามนิยมใช้เงินสดมากกว่าการทำธุรกรรมผ่านธนาคาร จนกระทั่งในปี 2016 ภายหลังจากการที่รัฐบาลได้จัดตั้งคณะกรรมการด้านฟินเทคและมีการลงทุนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากทั้งในและต่างประเทศ เวียดนามสามารถเร่งรัดการเปลี่ยนผ่านของภาคการเงินและการธนาคารสู่ระบบเศรษฐกิจดิจิทัลได้อย่างโดดเด่น ซึ่งถือเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว (Lan, 2017) และจากความมุ่งมั่นของรัฐบาลในการยกระดับระบบการเงินให้มีความทันสมัย ผ่านการปรับปรุงกฎหมาย พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านโทรคมนาคม และสนับสนุนการเติบโตของบริษัทฟินเทคอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในระบบการเงินเหล่านี้ ไม่เพียงส่งผลกระทบต่อโครงสร้างของธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินแบบดั้งเดิมเท่านั้น หากแต่ยังส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของประชาชนและโครงสร้างทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นการใช้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-wallet) การชำระเงินผ่านมือถือด้วย QR Code การเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้มีรายได้น้อย ไปจนถึงการปรับตัวของแรงงานในภาคการธนาคารที่ต้องเผชิญกับความตึงเครียดด้านเทคโนโลยีที่เพิ่มสูงขึ้น (Commonwealth of Australia, 2020; Lan, 2017; Oh, 1999) ด้วยเหตุนี้ บทความนี้จึงมุ่งศึกษาว่า กรอบนโยบายเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัลส่งผลกระทบต่อปรับตัวของภาคการเงินการธนาคาร โดยเฉพาะการปรับตัวด้านการจ้างงาน และการให้บริการของภาคการเงินและธนาคารที่สำคัญ ได้แก่ การชำระเงินและการกู้ยืมเงิน ได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและประชาชนชาวเวียดนามอย่างไร โดยใช้การวิเคราะห์ทั้งจากข้อมูลเชิงเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากภาคสนาม เพื่อทำความเข้าใจพลวัตของการเปลี่ยนแปลงในระดับโครงสร้างและระดับพฤติกรรมในบริบทของสังคมเวียดนาม และเพื่อสังเคราะห์บทเรียนที่สามารถนำไปปรับใช้กับการกำหนดนโยบาย รวมทั้งข้อเสนอเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารในบริบทของประเทศต่าง ๆ ได้

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษานโยบายภาครัฐที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารในประเทศเวียดนาม
2. เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดจากนโยบายของภาครัฐในการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารในประเทศเวียดนาม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในเวียดนามเริ่มขึ้นในช่วงต้นทศวรรษที่ 20 โดยมีนโยบายของรัฐบาลเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญ โดยในปี ค.ศ. 2020 แผนและโครงการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลแห่งชาติได้ถูกริเริ่มขึ้น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประเทศไปสู่เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูงภายในปี ค.ศ. 2030 (Pham, 2025) วาระเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลเป็นหนึ่งในวาระสำคัญของชาติเพื่อไปสู่เป้าหมายการปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 ซึ่งมีเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจ การปรับปรุงการจัดการภาครัฐ และการส่งเสริมการพัฒนาทางสังคม วาระเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของเวียดนามได้รับการรับรอง โดยเน้นกลยุทธ์หลัก 3 ด้านที่เชื่อมโยงกันคือ รัฐบาลดิจิทัล เศรษฐกิจดิจิทัล และสังคมดิจิทัล การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลยังเป็นเครื่องมือหลักในการไปสู่เป้าหมายการเป็นประเทศที่มีรายได้สูงภายในปี 2045 อีกด้วย (Open Development Vietnam, 2023)

การเติบโตและการพัฒนาเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงกับการปรับตัวของภาคการเงินและการธนาคาร เศรษฐกิจดิจิทัลของเวียดนามมีความสำคัญต่อการเติบโตของประเทศ รัฐบาลได้วางเป้าหมายให้เศรษฐกิจดิจิทัลครอบคลุมถึงการลงทุนในรูปแบบการชำระเงินดิจิทัล อีคอมเมิร์ซ และฟินเทค (Financial Technology: FinTech) เป็นส่วนสำคัญเพื่อผลักดันการเติบโตของ GDP ของประเทศให้เพิ่มขึ้นร้อยละ 30 ภายในปี ค.ศ. 2030 (Pham, 2025) ทั้งนี้ การเติบโตของเศรษฐกิจดิจิทัลที่รวดเร็วของเวียดนามที่ผ่านมา มีปัจจัยสำคัญคือ การเข้าถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของประชาชนได้อย่างกว้างขวาง มีการเพิ่มขึ้นของอีคอมเมิร์ซ การชำระเงินออนไลน์ และการใช้บริการเพื่อเรียกรถโดยสาร ทำให้ในปี ค.ศ. 2022 รายได้จากภาคส่วนนี้มีสัดส่วนสูงถึงร้อยละ 14.6 ของ GDP การเพิ่มขึ้นของนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลในภาคส่วนนี้ครอบคลุมและมีผลต่อการเปลี่ยนผ่านกระบวนการต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจในสังคม อาทิ อีคอมเมิร์ซ การชำระเงินดิจิทัล การบริการดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูล ปัญญาประดิษฐ์ และฟินเทค (Open Development Vietnam, 2023)

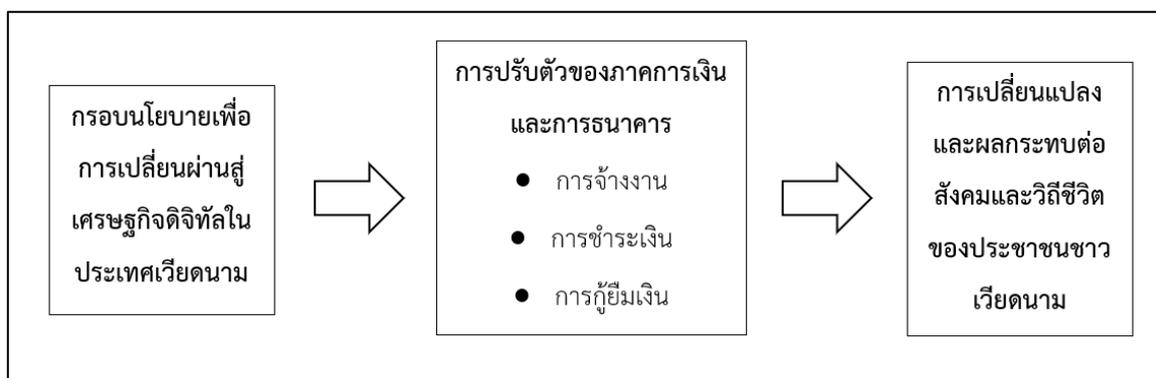
กระบวนการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัลทำให้ภาคการเงินและการธนาคารจำเป็นต้องปรับตัว โดยมีกระทรวงการคลัง (Ministry of Finance) และธนาคารกลางเวียดนามรับผิดชอบและดูแลการพัฒนากรอบการทำงานเชิงสถาบันสำหรับการให้บริการฟินเทค การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เอื้อต่อภาคธุรกิจในการพัฒนาการให้บริการทางการเงินดิจิทัล และการพัฒนากฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายผ่าน

ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government News, 2021) ธนาคารกลางได้วางเป้าหมายสำคัญในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลคือ การเพิ่มความสามารถและประสิทธิภาพในการดูแลสถาบันทางการเงินต่าง ๆ การให้ความสำคัญสูงสุดแก่การสร้างสังคมไร้เงินสดผ่านการพัฒนากระบวนการชำระเงิน (Non-cash Payment) การส่งเสริมการเข้าถึงทางการเงิน และการให้สินเชื่อเพื่อลงทุนในโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยในส่วนของภาคการธนาคารเองก็ได้เริ่มการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลใน 2 รูปแบบสำคัญ ในรูปแบบแรก คือ การทำให้ธนาคารที่มีอยู่แล้วเข้าสู่กระบวนการทำให้เป็นดิจิทัล โดยปรับปรุงภาคส่วนในการดำเนินธุรกิจบางอย่าง การใช้ช่องทางติดต่อกับผู้รับบริการแบบดิจิทัล และในอีกรูปแบบหนึ่ง คือ การพัฒนาธนาคารดิจิทัล ซึ่งเป็นการดำเนินการด้วยระบบดิจิทัลเพียงอย่างเดียว (Commonwealth of Australia, 2020)

หากใช้กรอบวิเคราะห์ผ่านมุมมองเศรษฐศาสตร์การเมืองแล้ว จะพบความเชื่อมโยงที่ชัดเจนระหว่างเป้าหมายของประเทศ การใช้เครื่องมือและกลไกเชิงเศรษฐกิจของรัฐในการกำหนดเงื่อนไขเพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนเชิงโครงสร้างและสถาบัน และผลกระทบทางสังคมที่มีความเป็นพลวัต ซึ่งทำให้เกิดการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงเพื่อผลักดันไปสู่เป้าหมายเชิงนโยบายที่รัฐได้วางไว้ งานของ Daron Acemoglu และ James A. Robinson ได้เสนอมุมมองเพื่อเน้นย้ำความเชื่อมโยงที่ใกล้ชิดระหว่างสถาบันทางการเมืองกับสถาบันทางเศรษฐกิจเป็นแกนหลักที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของแนวทางการพัฒนาของประเทศ (Acemoglu & Robinson, 2012) ในทางเดียวกัน Douglass C. North ได้ให้กรอบวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงเชิงสถาบันที่ส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของผู้คนจากการเปลี่ยนแปลงนั้น โดยเสนอว่า การเปลี่ยนแปลงของสถาบันจะส่งผลกระทบต่อสถานะทางเศรษฐกิจนับตั้งแต่ช่วงเวลาที่เกิดการเปลี่ยนแปลงและภายหลังจากนั้น โดยเฉพาะเมื่อสถาบันได้รับการนิยามว่าเป็นเสมือนกรอบกติกาในสังคม หรือเป็นสิ่งที่ถูกใช้ เป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้คนในสังคมนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการแลกเปลี่ยนทั้งในเชิงเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม การเปลี่ยนแปลงเชิงสถาบันจึงเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดวิวัฒนาการในสังคมผ่านกาลเวลาและเป็นสิ่งที่สามารถใช้เพื่ออธิบายต่อการเปลี่ยนผ่านในการทำธุรกรรมและค่าเสียโอกาสในทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในประวัติศาสตร์ของสังคมนั้น ๆ ด้วย (North, 1990) นอกจากนี้ ในมุมมองเชิงเครือข่ายสังคมที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับกระบวนการของการเชื่อมโยงทุนนิยมโลกกับพื้นที่ต่าง ๆ บนโลกไว้ด้วยกัน ผ่านเครือข่ายข้อมูลข่าวสารและทุน ทำให้ตลาดการเงินระดับโลกมีการบูรณาการกันผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้ตลาดการเงินโลกมีความซับซ้อน ผันผวน และมีความไม่มั่นคงเชิงโครงสร้าง ปัจจัยภายนอกประเทศนี้ส่งผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงภายในสังคม และทำให้

รัฐต้องสร้างนโยบายเพื่อจัดการต่อการเปลี่ยนผ่านทั้งนโยบายเศรษฐกิจและนโยบายแรงงานด้วย (Castells, 2010)

เมื่อเป้าหมายเชิงนโยบายเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลได้นำไปสู่พลวัตการเปลี่ยนแปลงที่สร้างความไม่ชัดเจน ระหว่างพื้นที่กิจกรรมทางสังคมทางกายภาพและทางดิจิทัลที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้แล้ว (Anh et al., 2022) การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล จึงสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและพฤติกรรมของประชาชนโดยใช้มุมมองเชิงวิเคราะห์ที่ได้หลากหลายระดับ ในระดับของปัจเจกบุคคล การปรับตัวเพื่อใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างธนาคารดิจิทัล สามารถใช้เพื่อเชื่อมโยงกับการยอมรับถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความสะดวก นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม เกิดจากการได้รับอิทธิพลทางสังคม ค่านิยม และความเชื่อ ที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องพฤติกรรมทางการเงินของบุคคล (Sikarwar, 2019) ในระดับสังคม การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล ทำให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ เช่น การรวบรวมข้อมูลจำนวนมากเพื่อให้เกิดความสะดวก ประสิทธิภาพ และความโปร่งใส รวมถึงความสามารถในการเชื่อมโยงการทำงานต่าง ๆ เพื่อเพิ่มมูลค่าผ่านการสร้างเครือข่าย และชุมชน (Vu & Anh, 2018) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและแนวคิดเหล่านี้ ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงในการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ที่ส่งเสริมการตระหนักรู้และความโปร่งใสในการจัดการต่อประเด็นต่าง ๆ (University Canada West, 2025) และขณะเดียวกันก็ทำให้เกิดความท้าทายต่อการแทนที่ตำแหน่งงานต่าง ๆ ด้วยเทคโนโลยี ซึ่งกระทบต่อทั้งแรงงาน และสังคมโดยรวม อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนผ่านทางเศรษฐกิจ ดังนั้น การปรับตัวเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารจึงมีความน่าสนใจในการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสังคมและวิถีชีวิตของประชาชนชาวเวียดนามใน 3 ประเด็น คือ การจ้างงาน บุคลากรในการให้บริการที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบของธนาคาร การพัฒนาระบบการให้บริการ การชำระเงิน และการให้บริการสินเชื่อเพื่อการกู้ยืม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาเวียดนาม และการลงพื้นที่วิจัยภาคสนามในประเทศเวียดนามในเดือนเมษายน 2023 นอกจากนี้ ยังได้รับความร่วมมือจากเพื่อนนักวิชาการจากมหาวิทยาลัยห่งดึก (Hong Duc University) จังหวัดแทงหว่า (Thanh Hoa) และมหาวิทยาลัยถังลอง (Thang Long University) เมืองฮานอย ประเทศเวียดนาม ในการติดต่อประสานงาน สัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลเอกสารเพิ่มเติมอีกด้วย คณะผู้วิจัยได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร และดำเนินการเก็บข้อมูลตามมาตรฐานจริยธรรมการทำวิจัยในมนุษย์อย่างเคร่งครัด ดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกจากตัวแทนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญสัญชาติเวียดนามในพื้นที่เมืองฮานอย และนครโฮจิมินห์ จำนวน 20 คน ซึ่งประกอบด้วยตัวแทนจากภาคการเงินการธนาคาร จำนวน 13 คน ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการ จำนวน 5 คน และตัวแทนจากบริษัทฟินเทค จำนวน 2 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ถูกนำมาประมวล วิเคราะห์จัดกลุ่มตามประเด็น และนำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือตามหลักการสามเส้า (Triangulation) เพื่อให้ในตอบคำถามงานวิจัย

ผลการวิจัย

1. นโยบายภาครัฐที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารในประเทศเวียดนาม

1.1 กรอบนโยบายภาครัฐและธนาคารกลางเวียดนาม

รัฐบาลเวียดนามได้วางกรอบนโยบาย แผนงาน และกฎระเบียบเพื่อให้ภาคการเงินและการธนาคารได้เปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลตั้งแต่ในช่วงปลาย ค.ศ. 2016 เมื่อธนาคารกลางเวียดนามได้จัดตั้งคณะกรรมการฟินเทค (FinTech Steering Committee) เพื่อศึกษา ปรับปรุง และพัฒนากรอบกติกาและระเบียบต่าง ๆ ในการส่งเสริมระบบนิเวศน์ของอุตสาหกรรมทางการเงิน ตลอดจนการสนับสนุนให้ภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า (UOB, 2019) ต่อมาในปี ค.ศ. 2018 มติของไปลิตบูโรที่ 23-NQ/TW และมติที่ 986/QD-TTg ของนายกรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบและเน้นย้ำความสำคัญของกลยุทธ์การพัฒนาอุตสาหกรรมของเวียดนามสู่วิสัยทัศน์ปี ค.ศ. 2030 (Government News, 2021) และในเดือน มกราคม 2019 ได้มีมติ 34/QD-NHNN เพื่อวางแนวทางและแผนปฏิบัติการสู่กลยุทธ์การธนาคาร (Bank Strategy) ที่ดำเนินการร่วมกับแผนยุทธศาสตร์ชาติที่มีเป้าหมายในด้านอื่น ๆ อาทิ การเข้าถึงทางการเงิน การจัดตั้งตัวแทนธนาคาร การวางกรอบระเบียบในการกู้ยืมแบบ P2P (Peer-to-Peer Lending) การออกแนวทางในการยืนยันตัวตนบุคคลผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (eKYC) และการจัดการระบบความมั่นคงทางไซเบอร์และความปลอดภัยด้านข้อมูลให้สมบูรณ์ผ่านกรอบกติกาต่าง ๆ

(Commonwealth of Australia, 2020) ดังนั้น ในช่วงเดือนตุลาคม ค.ศ. 2019 ธนาคารกลางจึงได้ออกมาตรการและระเบียบการให้กู้ยืมแบบ P2P และการวางกรอบกฎหมายเพื่อสร้างนิเวศน์ที่เอื้อต่อการเติบโตของฟินเทค ซึ่งให้ความสำคัญกับปัญญาประดิษฐ์ โดยในช่วงเวลานั้น ธนาคารกลางได้ให้ใบอนุญาตแก่บริษัทฟินเทคด้านการชำระเงินเพียง 31 แห่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินการอย่างระมัดระวังของธนาคารกลางในช่วงเวลานั้น (UOB, 2019)

ในปี 2020 รัฐบาลได้มีมติ 749/QD-TTg เห็นชอบต่อโครงการเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลแห่งชาติ 2025 ด้วยวิสัยทัศน์ 2030 และได้กำหนดให้เศรษฐกิจดิจิทัลเป็นส่วนผลักดัน GDP ของประเทศให้เติบโตร้อยละ 20 ภายในปี ค.ศ. 2025 โดยในเดือนธันวาคมปีเดียวกัน ได้ออกมติที่ 2289/QD-TTg เพื่อรับรองยุทธศาสตร์ชาติเพื่อการปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 ในปี 2030 โดยมีสาระสำคัญเพื่อให้เกิดการพัฒนาเชิงสถาบันแก่รูปแบบธุรกิจใหม่ ได้แก่ ฟินเทค และธนาคารดิจิทัล (Government News, 2021; Makonglink, 2025) นับตั้งแต่นั้นมา รัฐบาลจึงได้ดำเนินการมุ่งเป้าเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลด้านการเงินและการธนาคารที่ชัดเจนใน 2 เรื่อง คือ การพัฒนากฎกติกาสำหรับการให้บริการเทคโนโลยีทางการเงินหรือฟินเทค และการพัฒนาระบบธนาคารดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การส่งเสริมกลไกการชำระเงินโดยไม่ใช้เงินสด (Non-cash Payments) ให้สมบูรณ์ การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อเอื้อต่อสถาบันสินเชื่อต่าง ๆ เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล และการพัฒนารูปแบบธนาคารดิจิทัล ที่รวมถึงการศึกษาวิจัยข้อมูลขนาดใหญ่ ปัญญาประดิษฐ์ กระบวนการที่ใช้กลไกอัตโนมัติ และเทคโนโลยีบล็อกเชนในการดำเนินงานของธนาคาร (Government News, 2021)

นอกเหนือจากการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านการพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ครอบคลุมเกือบทั่วประเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลแล้ว (Truong, 2022) การสร้างสภาพแวดล้อมและความกระตือรือร้นของภาครัฐได้ทำให้เกิดการลงทุนและการเติบโตของอุตสาหกรรมฟินเทคอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในปริมาณด้านการลงทุน และจำนวนบริษัทเกิดใหม่ที่ขยายตัวเพิ่มขึ้นกว่าร้อยละ 180 ระหว่างปี ค.ศ. 2018 - 2022 ควบคู่ไปกับการเพิ่มขึ้นของอีคอมเมิร์ซในเวียดนาม (Statista, 2025) ปัจจัยที่เอื้อต่อการเติบโตของฟินเทคในเวียดนาม เกิดจากการที่เวียดนามมีโครงสร้างประชากรที่มีอายุน้อย และประชากรสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว และเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ตลาดฟินเทคในเวียดนามเพิ่งเกิดขึ้นไม่นาน ทำให้เป็นที่สนใจแก่นักลงทุน โดยเฉพาะฟินเทคด้านการชำระเงินและการกู้ยืมแบบ P2P ซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับธนาคารแบบดั้งเดิมในรูปแบบการสร้างความร่วมมือระหว่างสถาบันทางการเงิน กลุ่มธุรกิจฟินเทค และกลุ่มสตาร์ทอัป (Dung, Thien, & Hung, 2022) การส่งเสริมให้เกิดการเติบโตและการต้อนรับการลงทุนในอุตสาหกรรมฟินเทค ได้รับการกำกับดูแลหลักโดยธนาคารกลาง อย่างไรก็ตาม การออกระเบียบข้อบังคับในบางเรื่องยังจำเป็นต้องขอความเห็นจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ กระทรวงการคลัง กระทรวงอุตสาหกรรมและการค้า และคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์ เป็นต้น (YKVN LLC, 2021)

1.2 การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลกับการปรับตัวของภาคการเงินและการธนาคาร

นโยบายเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของรัฐบาล ได้ทำให้เกิดการปรับตัวของภาคการเงินและการธนาคารในเวียดนามในหลายรูปแบบ ในส่วนนี้จะมุ่งอธิบายการเกิดขึ้นของบริษัทฟินเทค การปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ และการให้บริการของภาคการเงินและการธนาคารในด้านการชำระเงินและการกู้ยืม รวมทั้งการปรับตัวในด้านการจ้างงานบุคลากรในภาพรวมของทั้งบริษัทฟินเทคและธนาคารพาณิชย์ในเวียดนาม

การพัฒนาสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมฟินเทค ได้ทำให้เกิดกลุ่มสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารในรูปแบบของบริษัทฟินเทค ซึ่งให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินคล้ายกับธนาคารพาณิชย์ บริษัทฟินเทคเหล่านี้มีจุดแข็งสำคัญ คือ ความสามารถในการปรับตัวและสร้างนวัตกรรมได้อย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่น และเป็นมิตรกับลูกค้า รวมทั้งไม่ต้องถูกควบคุมมากเมื่อเปรียบเทียบกับ การดำเนินการของธนาคารพาณิชย์ (ผู้บริหารด้านฟินเทคธนาคารกสิกรไทยในเวียดนาม, 2566) ตัวอย่างบริษัทฟินเทคในลักษณะนี้ เช่น บริษัท โฮมเครดิตเวียดนามไฟแนนซ์ จำกัด และบริษัท Finhay Vietnam ที่ให้บริการสินเชื่อทางการเงินและการลงทุนผ่านแอปพลิเคชันและช่องทางดิจิทัล การปรับตัวเพื่อเปลี่ยนผ่านของสถาบันการเงินในกลุ่มนี้ จะเน้นเรื่องการปรับตัวด้านเทคโนโลยี (เช่น การให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน การใช้แชทบอทและปัญญาประดิษฐ์ในการสนทนาโต้ตอบอัตโนมัติแก่ลูกค้า การให้สินเชื่อและชำระคืนอย่างยืดหยุ่น ด้วยการระบุตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์) การสร้างความร่วมมือกับแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซอื่น ๆ (เช่น การให้สินเชื่อเพื่อซื้อก่อน จ่ายทีหลัง) และการใช้กลยุทธ์การให้บริการแก่ลูกค้า (การวิเคราะห์ผลตอบรับจากลูกค้าเพื่อปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์) การให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ จะเน้นการบูรณาการการให้บริการรูปแบบที่หลากหลาย เป็นมิตรกับพนักงาน และมอบบริการที่ดีแก่ลูกค้า (Nguyen Chi Thanh, Interview, 9 April 2023; Nguyen Thi Hoa, Interview, 15 February 2023)

การปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ในเวียดนามเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตัวแทนธนาคารพาณิชย์ได้ชี้ให้เห็นถึงการปรับตัวของธนาคารใน 3 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ หนึ่ง การปรับตัวทางเทคโนโลยีให้พร้อมต่อการแข่งขันใหม่ โดยการใช้ฟินเทคในบางภาคส่วนเพื่อทำธุรกรรมผ่านบริการดิจิทัลของธนาคารที่หลากหลาย การบูรณาการความร่วมมือและการสร้างหุ้นส่วนความร่วมมือร่วมกับบริษัทหรือธนาคารอื่นเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม และการสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยโดยใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน สอง การปรับตัวด้านการบริหารจัดการ โดยการสร้างการรับรู้แบรนด์ในเชิงดิจิทัลของธนาคาร และการสร้างช่องทางดิจิทัลเพื่อให้บริการและสื่อสารกับแก่ลูกค้า และสาม การปรับตัวด้านบุคลากรด้วยแนวทางที่ต่างกัน อาทิ การลงทุนเพื่อการพัฒนาและเพิ่มทักษะ

บุคลากรผ่านเงื่อนไขการผ่านการอบรม การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลคุณภาพสูง รวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน

การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของระบบการชำระเงินในเวียดนามเป็นผลจากความร่วมมือของหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ธนาคารกลาง ผู้ให้บริการเทคโนโลยีทางการเงิน และผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปอย่างชัดเจน นโยบายดังกล่าวส่งผลกระทบต่อโครงสร้างและรูปแบบการดำเนินงานของภาคการเงินและการธนาคาร ทั้งในด้านการให้บริการทางการเงิน การบริหารจัดการสินเชื่อ และรูปแบบการจ้างงานในอุตสาหกรรม โดยเฉพาะเมื่ออุตสาหกรรมฟินเทค ได้เข้ามามีบทบาทในบริบทดังกล่าว ทำให้กลุ่มสถาบันทางการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารและธนาคารพาณิชย์ต้องปรับกลยุทธ์และพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และขยายการเข้าถึงบริการทางการเงินอย่างครอบคลุม โดยเฉพาะกับประชากรกลุ่มที่เคยถูกกีดกันออกจากระบบการเงินแบบดั้งเดิม แนวโน้มการขยายตัวของระบบการชำระเงินแบบไม่ใช้เงินสดได้รับแรงผลักดันจากนโยบายของภาครัฐและธนาคารกลางที่ส่งเสริมให้เกิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉพาะในช่วงที่เกิดการระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นปัจจัยเร่งสำคัญที่ทำให้ประชาชนหันมาใช้บริการ ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารบนมือถือ และการชำระเงินด้วย QR Code มากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (B & Company, 2024; VietNamNet Global, 2022) ผู้ให้บริการฟินเทคในประเทศ โดยเฉพาะกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-wallet) อย่าง MoMo ZaloPay ViettelPay และ Moca มีบทบาทสำคัญในการขยายฐานผู้ใช้งานและเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคให้เข้าสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น โดยเฉพาะในเขตเมืองและกลุ่มคนรุ่นใหม่เข้าถึงสมาร์ทโฟนอย่างแพร่หลาย ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้การชำระเงินดิจิทัลผ่านมือถือ ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ความปลอดภัยของระบบ และภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ (Phan, Tran, Hoang, & Dang, 2020) ดังนั้น แม้ว่าการให้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ได้เริ่มต้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 2014 แต่ในช่วงแรกผู้บริโภคยังคงนิยมการชำระเงินแบบเก็บเงินปลายทาง (Cash on Delivery: COD) และเมื่อความเชื่อมั่นและความคุ้นเคยเพิ่มขึ้น การใช้ Mobile Wallet ก็ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การใช้งานระบบการชำระเงินในรูปแบบดิจิทัลในเวียดนามยังคงเผชิญกับอุปสรรคด้านวัฒนธรรม ด้วยความคุ้นเคยของประชาชนกับการใช้เงินสด และความกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ ที่ยังเป็นอุปสรรคต่อการยอมรับบริการชำระเงินดิจิทัล (Antom, 2025; Viet Nam News, 2025b) นอกจากนี้ ความเหลื่อมล้ำระหว่างเมืองและชนบทในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต การให้บริการธนาคารพาณิชย์แบบดั้งเดิมที่ไม่มีในบางพื้นที่ก็ยังคงเป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จของเป้าหมายการเป็นสังคมไร้เงินสดของรัฐบาลในปัจจุบัน (Linh, 2025; Viet Nam News, 2025b)

การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลทำให้ภาคการเงินและการธนาคารต้องปรับตัวเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยมีการคำนึงถึงความต้องการของลูกค้ามากขึ้น ระบบการฝากเงินและการให้สินเชื่อของธนาคารพาณิชย์มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อแข่งขันกับรูปแบบการระดมทุนและ

อัจฉริยา ชูวงศ์เลิศ และ วิศรา ไกรวัฒนพงศ์

การให้กู้ยืมผ่านกลุ่มธุรกิจฟินเทคที่ให้บริการทางการเงินที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในวงกว้างได้มาก เกิดการแข่งขันที่เข้มข้นในบริการเงินฝากและการให้สินเชื่อระหว่างธนาคารพาณิชย์ด้วยกันเอง โดยธนาคารส่วนใหญ่ได้ให้บริการผ่านแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือซึ่งลดความจำเป็นของการเดินทางไปยังสาขาธนาคาร อีกทั้งยังเพิ่มความสะดวกและประหยัดเวลาให้แก่ผู้ใช้บริการในการดำเนินธุรกรรมฝาก ถอน และเปิดบัญชีใหม่ (Bui Thi Thu Hien, Interview, 18 February 2023; Tao Tuan Anh, Interview, 12 February 2023) มีการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ลูกค้าเข้าใช้บริการดิจิทัลที่สำคัญ เช่น การยกเว้นค่าธรรมเนียมในการเปิดบัญชีและทำธุรกรรมผ่านระบบดิจิทัล (Ngo Viet Huong, Interview, 8 April 2023) การให้ดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงกว่าการฝากเงินที่สาขาธนาคาร (Bui Thi Thu Hien, 2023; Ngo Viet Huong, Interview, 8 April 2023; Nguyen Thi Huyen, Interview, 12 April 2023; Tao Tuan Anh, Interview, 12 February 2023) รวมทั้งการเสนอสิ่งจูงใจพิเศษเพิ่มเติม อาทิ การคืนเงินหรือมอบของสมนาคุณแก่ลูกค้าที่ฝากเงินในวงเงินที่กำหนด (Tao Tuan Anh, Interview, 12 February 2023)

ในด้านแพลตฟอร์มเพื่อให้บริการสินเชื่อ ธนาคารหลายแห่งได้ออกแบบขั้นตอนการกู้ยืมที่ง่ายขึ้นและลดขั้นตอนด้านเอกสารผ่านระบบออนไลน์ เช่น กระบวนการยื่นยันตัวตน (Hoang Minh Tri, Interview, 11 April 2023; Tao Tuan Anh, Interview, 12 February 2023) นอกจากนี้ ยังมีการใช้ระบบที่มีความโปร่งใสด้านอัตราดอกเบี้ย พร้อมเสนอทางเลือกที่ยืดหยุ่นให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้สะดวกยิ่งขึ้น เช่น การเลือกจำนวนเงินและระยะเวลาผ่อนชำระตามความเหมาะสม (Hoang Minh Tri, Interview, 11 April 2023) การลดขั้นตอนเอกสารและการพิจารณาสินเชื่อผ่านระบบอัตโนมัติดังกล่าว ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของลูกค้า และการเพิ่มทางเลือกในการกู้ยืมเงินที่นอกเหนือจากการกู้เงินนอกระบบอย่างมีนัยสำคัญ (Hoang Minh Tri, Interview, 11 April 2023; Tao Tuan Anh, Interview, 12 February 2023) ในด้านหนึ่ง การแข่งขันในตลาดดิจิทัลทำให้ธนาคารเสนอดอกเบี้ยเงินฝากสูงขึ้นและลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลง ส่งผลให้ช่องว่างดอกเบี้ยลดลงและเป็นประโยชน์กับกลุ่มลูกค้า (Tao Tuan Anh, Interview, 12 February 2023) แต่อีกด้านหนึ่ง กลับสร้างความเสี่ยงต่อความมั่นคงและความเสี่ยงทางการเงินของธนาคารที่เป็นผลมาจากส่วนต่างอัตราดอกเบี้ยที่ลดลงเช่นกัน (Bui Thi Thu Hien, Interview, 18 February 2023) อย่างไรก็ตาม แม้อัตราดอกเบี้ยจะเป็นปัจจัยสำคัญ แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่ธนาคารพาณิชย์จะต้องคำนึงถึงในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล ได้แก่ ความปลอดภัยของระบบ ขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน และความโปร่งใสในการดำเนินงาน (Tao Tuan Anh, Interview, 12 February 2023)

การขยายตัวของบริษัทฟินเทคในเวียดนามส่งผลให้ระบบการเงินเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในด้านกรให้กู้ยืม P2P ผ่านแพลตฟอร์ม ซึ่งช่องทางนี้ได้กลายเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของประชาชนและผู้ประกอบการรายย่อยที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการจากธนาคาร

พาณิชย์แบบดั้งเดิมได้ เช่น กลุ่มประชาชนที่มีรายได้น้อยหรือไม่มีหลักประกัน และผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) โดยพบว่า จำนวนบริษัทฟินเทคในเวียดนามที่เพิ่มขึ้นจากประมาณ 40 แห่งในปี 2016 เป็นมากกว่า 150 แห่งในปี 2021 มีกลุ่มที่ให้บริการสินเชื่อออนไลน์ในสัดส่วนสูงเป็นอันดับสองรองจากบริการชำระเงินดิจิทัล (ธนาคารกรุงเทพ, 2552; ฝ่ายวิจัยธุรกิจ, 2565)

การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลได้ทำให้ภาคการเงินและการธนาคารต้องปรับรูปแบบการดำเนินงาน โดยเฉพาะด้านการบริการลูกค้าและงานประจำบางประเภทที่มีแนวโน้มจะถูกแทนที่ด้วยหุ่นยนต์และระบบอัตโนมัติ เช่น งานในแผนกธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลและการให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Bank Governance Leadership Network, 2018; King, 2017) โดยความสามารถในการใช้เทคโนโลยีอัตโนมัติสามารถทดแทนงานในธนาคารได้ถึงร้อยละ 30 (Bank Governance Leadership Network, 2018) ในกรณีของธนาคารเวียดนามหลายแห่ง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ธนาคารต้องสรรหาทรัพยากรบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญทั้งในด้านการธนาคารและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนี้ (King, 2017) ธนาคารพาณิชย์ยังมุ่งเน้นการจ้างงานผู้ที่มีทักษะด้านดิจิทัลสูง เช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านไซเบอร์และผู้พัฒนาบล็อกเชน ซึ่งเป็นแรงงานทักษะสูงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในภาคการเงิน (Nguyen Thi Huyen, Interview, 12 April 2023) การจ้างงานของแต่ละธนาคารมีความแตกต่างกันในแต่ละช่วงเวลาด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน เช่น Eximbank และ SHB ได้มีการลดจำนวนพนักงานลง (Tho, 2014) แต่บางธนาคารยังคงรักษาการจ้างงานต่อเนื่องแม้ในภาวะเศรษฐกิจที่มีความไม่แน่นอน เช่น VIB ซึ่งมีการเติบโตของพนักงานอย่างมากในปี 2022 (Tao Tuan Anh, Interview, 12 February 2023) และแม้ว่าการจ้างงานในภาคธนาคารจะเติบโต แต่ธนาคารยังคงเผชิญกับการขาดแคลนบุคลากรด้านไอที โดยเฉพาะในด้านความปลอดภัยของข้อมูลและการจัดการกับความเสียหายทางเทคโนโลยี (Khoi, 2018) การขาดแคลนบุคลากรในอุตสาหกรรมธนาคารของเวียดนามได้รับการคาดการณ์จากองค์การแรงงานระหว่างประเทศว่า จะมีความต้องการถึง 1.6 ล้านคนในช่วงปี ค.ศ. 2019 - 2021 (Smit, Kreutzer, Moeller, & Carlberg, 2016) การสร้างทีมบุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของธนาคาร กระบวนการ กฎระเบียบ และการบริหารความเสี่ยง ยังคงเป็นเรื่องที่ทำนายสำหรับภาคการธนาคารเวียดนาม เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ทำให้การฝึกอบรมและการปฏิบัติงานไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (Ngan, Trang, & Oanh, 2019)

2. ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดจากนโยบายของภาครัฐในการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารในประเทศเวียดนาม

การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารในเวียดนาม ซึ่งถูกขับเคลื่อนจากนโยบายภาครัฐและการใช้เทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็น ฟินเทค การชำระเงินผ่านมือถือ กระเป๋าเงินดิจิทัล และธนาคารดิจิทัล ได้ส่งผลกระทบต่อทางสังคมต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบธุรกิจของภาคการเงินและการธนาคาร

และยังส่งผลกระทบต่อประชาชน อาทิ การเข้าถึงทางการเงินที่ดีขึ้น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของ ผู้บริโภค และการเกิดขึ้นของความท้าทายและความปลอดภัยทางสังคมในรูปแบบใหม่ ๆ ด้วย

2.1 ผลกระทบทางสังคมต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบธุรกิจ

2.1.1 การแข่งขันที่รุนแรงระหว่างธนาคารแบบดั้งเดิมและสถาบันทางการเงินที่ไม่ใช่ ธนาคาร

การแข่งขันระหว่างธนาคารแบบดั้งเดิมและธุรกิจฟินเทคจะมีความรุนแรงมากขึ้น โดยธนาคารแบบดั้งเดิมเน้นกลุ่มลูกค้าที่เป็นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ในขณะที่ธนาคารฟินเทคจะเน้น กลุ่มลูกค้ารายบุคคลและธุรกิจรายย่อยที่มีความหลากหลายกว่า การแข่งขันที่สำคัญ ได้แก่ (1) การแข่งขัน ด้านประเภทบริการ โดยทาง VIB ให้ข้อสังเกตว่า ธนาคารแบบดั้งเดิมให้บริการด้านการฝากและให้กู้ยืม เท่านั้น ในขณะที่สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารจะมีความหลากหลายมากกว่า (2) การแข่งขันด้าน ทรัพยากรมนุษย์ ในปัจจุบันการแข่งขันเพื่อเข้าทำงานในธนาคารไม่รุนแรงอีกต่อไป เนื่องจากทรัพยากร คนรุ่นใหม่มีทางเลือกมากขึ้นในการทำงานในสถาบันสินเชื่อที่ไม่ใช่ธนาคารหรือบริษัทฟินเทค งานธนาคาร ไม่ได้เป็นที่นิยมเหมือนแต่ก่อน และคนมักเลือกที่จะทำงานในกลุ่มสถาบันทางการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร มากกว่า (Tao Tuan Anh, Interview, 12 February 2023) (3) การแข่งขันทางเทคโนโลยี เมื่อแพลตฟอร์ม เทคโนโลยีใหม่พัฒนาขึ้น สถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารจะต้องเข้าร่วมการแข่งขันทางเทคโนโลยีเพื่อรักษา ตำแหน่งของตน มีการแข่งขันด้านการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ทั้งการฝาก ถอน และการชำระเงิน ออนไลน์ที่รวดเร็ว รวมถึงขั้นตอนที่รวดเร็วขึ้นในการทำธุรกรรมการกู้ยืมโดยเฉพาะในกลุ่มที่ไม่ใช่ธนาคาร (4) การแข่งขันการให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากสูงขึ้น ขณะที่อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ต่ำลง ความต่างระหว่างอัตรา ดอกเบี้ยเงินฝากและเงินกู้ที่ลดลง ทำให้ธนาคารมีความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้น (5) การพัฒนาการให้บริการลูกค้า เพื่อให้เกิดความพอใจ การใช้บริการที่ปลอดภัย และข้อมูลที่เป็นความลับ (Bui Thi Thu Hien, Interview, 18 February 2023)

2.1.2 ผลกระทบต่อภาคธุรกิจ

การเพิ่มขึ้นของสถาบันทางการเงินและบริษัทฟินเทค ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกอัน หลากหลาย ธุรกิจจำเป็นต้องสร้างผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ (ปัจเจกชน คริวเรือน หรือ คนรุ่นใหม่) ในมิติต่าง ๆ มากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ภาคธุรกิจเกิดการปรับปรุงคุณภาพ ในการดำเนินการ การรวบรวมข้อมูล ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดการข้อมูล ช่วยในการหาข้อมูล การเก็บข้อมูลที่ปลอดภัย (Hoang Thi Mui, Interview, 12 April 2023) รวมทั้งเกิดการปรับปรุงผลิตภาพ แรงงาน ประหยัดทรัพยากรมนุษย์ ทำให้กระบวนการต่าง ๆ ง่ายขึ้น ช่วยในการเข้าถึงกลุ่มฐานลูกค้าที่ กว้างขึ้น แม้ยังปรากฏความเสี่ยงบางอย่างเช่นความเสี่ยงทางกฎหมาย การฉ้อโกง ภัยคุกคาม ความปลอดภัยทางเครือข่าย และการขโมยข้อมูล (Tran Thi Nhung, Interview, 12 April 2023) นอกจากนี้

2.1.4 การพัฒนาธุรกิจรายย่อยและเศรษฐกิจครัวเรือน

ตัวแทนของ VIB ให้สัมภาษณ์แก่ผู้วิจัยว่า สำหรับลูกค้า วิธีการที่สะดวกและรวดเร็วในการระดมทุนและการยืมเงินระหว่างธนาคารและลูกค้าทำได้โดยสมบูรณ์ผ่านกระบวนการที่ง่าย ทำให้เกิดการลงทุนและการพัฒนาเศรษฐกิจครัวเรือนที่รวดเร็ว และทำให้มีรายได้ที่ดีขึ้น เกิดการสร้างงาน และลดอัตราความยากจนภายในประเทศ สามารถระดมทุนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว การยืมเงินระหว่างธนาคารและลูกค้าจะสร้างปริมาณเงินขนาดใหญ่ตามเป้าหมายเพื่อการยืมเงินของภาคธุรกิจ รายบุคคล ครัวเรือน และธุรกิจขนาดเล็ก ทำให้เศรษฐกิจเติบโต เมื่อลูกค้ายืมเพื่อใช้จ่ายในสินค้าและบริการในวงจรมูลค่าที่ไม่สิ้นสุดจะทำให้เศรษฐกิจได้รับการพัฒนา และการเพิ่มการผลิตและการจ้างงาน อันนำไปสู่การบริโภคที่เพิ่มมากขึ้นด้วย และในท้ายที่สุด ประชาชนจะมีมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เพราะการยืมเงินจากธนาคารทำได้ง่ายขึ้น (Tao Tuan Anh, Interview, 12 February 2023)

2.2 ผลกระทบต่อประชาชนจากการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคาร

การปรับตัวเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารในเวียดนาม ได้ส่งผลให้ภาคการธนาคารและสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร มีกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบการชำระเงินออนไลน์ การให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลาย อัตราดอกเบี้ยออมทรัพย์ที่ดึงดูดใจ ไปจนถึงการสร้างแรงจูงใจเพิ่มเติมสำหรับลูกค้าเงินฝากออมทรัพย์ เช่น บัญชีชำระเงินที่มีเครือข่าย ATM ที่เชื่อมโยงธนาคารต่าง ๆ ไปจนถึงค่าธรรมเนียม การถอนเงิน ATM พิเศษและค่าธรรมเนียมการโอนเงิน การเปิดบัญชีฟรี คูแล็บัญชีฟรี ทำธุรกรรมฟรี SMS ฟรี โอนเงินออนไลน์และถอนเงินผ่านตู้ ATM ฟรี การใช้สิ่งจูงใจในการชำระเงินออนไลน์ เชื่อมโยงกับผู้ให้บริการรายอื่น เช่น ร้านอาหารและแพชั่น เพื่อส่งเสริมการขายที่มอบสิทธิพิเศษให้แก่ลูกค้า การส่งเสริมให้ผู้คนใช้ระบบการชำระเงินออนไลน์ และการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ดิจิทัลผ่านรายการทางโทรทัศน์ ทำให้เกิดแรงจูงใจที่เพิ่มขึ้น ดังเช่นในกรณีของธนาคาร VIB ซึ่งมีการเปิดบัตรเครดิตเพิ่มขึ้นจากเดิมกว่าร้อยละ 150 (Tao Tuan Anh, Interview, 12 February 2023) ดังนั้นจึงเป็นที่คาดการณ์ว่าในอีก 5 - 10 ปีข้างหน้า ธุรกิจเงินฝากและให้กู้ยืมจะเกิดขึ้นอย่างมาก และจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชน (Bui Thi Thu Hien, Interview, 18 February 2023) การมีส่วนร่วมในเงินฝากออมทรัพย์และสินเชื่อธนาคารจะไม่หยุดอยู่แค่ลูกค้ากลุ่มที่เป็นคนรวย ในอนาคตลูกค้าที่ฝากและยืมเงินมีหลากหลายกลุ่มมากขึ้น การขอสินเชื่อจากธนาคารเริ่มคุ้นเคยกันมากขึ้น สินเชื่อจากธนาคารในปัจจุบัน ได้รับความนิยมมากขึ้น และสำหรับธนาคารแล้ว การกู้ในระบบธนาคารจะทำให้ผู้กู้ได้รับประโยชน์มากมายไม่เพียงแต่ในแง่ของเงินทุนเท่านั้น หากแต่ยังส่งผลต่อประชาชนที่สำคัญ ดังนี้

2.2.1 ผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงสินเชื่อได้ง่ายขึ้น

กระบวนการของดิจิทัลจะช่วยทำให้คนเข้าถึงบริการทางการเงินมากขึ้น การทำธุรกรรมทางการเงินทำได้ง่ายขึ้นและมีค่าใช้จ่ายที่ลดลง และช่วยส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งทุนโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มีรายได้น้อยที่เคยถูกกีดกันจากการเงินแบบเดิม ได้มีโอกาสเข้าถึงแหล่งเงิน เช่น ในความเห็นของตัวแทนธนาคาร Co-opBank ที่ให้ข้อมูลว่า ธนาคารมีนโยบายการขยายเครือข่ายสำนักงานธุรกรรมและกองทุนสินเชื่อไปยังพื้นที่ราบสูง และพื้นที่ทุรกันดาร โดยในปี ค.ศ. 2022 มี 32 สาขา 67 สำนักงานธุรกรรม และสมาชิกกองทุนเกือบ 1,200 คนในพื้นที่ชุมชน ซึ่งช่วยให้คนเข้าถึงแหล่งเงินง่ายขึ้น รวมทั้งบริการชำระเงินสมัยใหม่ เทคโนโลยีที่มีการลงทุนได้สร้างการเคลื่อนย้ายทุนและการกู้ยืม ซึ่งหมายถึงลูกค้าและธนาคารสามารถยืดและเพิ่มการทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย และจะมีผลได้เชิงบวกแก่ครัวเรือนเวียดนามในอีก 5 - 10 ปีข้างหน้า นอกจากนี้ การมีแอปพลิเคชัน Co-opbank Mobile Banking ทำให้ธนาคารสามารถระดมทุนจากลูกค้ารายย่อยและครัวเรือนที่มีเงินแต่ไม่ยอมดำเนินการฝากเงินที่ธนาคารได้ง่ายขึ้น โดยประชาชนได้เปลี่ยนมาใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลที่ทำได้อย่างรวดเร็วโดยไม่ต้องไปที่ธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจะมีปริมาณเงินทุนจำนวนมากที่มาจากฝากเงินโดยครัวเรือนต่าง ๆ ในชนบทพื้นที่ห่างไกลและโดดเดี่ยว (Bui Thi Thu Hien, Interview, 18 February 2023)

ในอีกด้านหนึ่ง ทาง VIB มีมุมมองที่คล้ายกับ Co-opBank กล่าวคือ การฝากและการกู้ยืมเงินจะขยายไปยังกลุ่มคนที่ไม่ใช่คนรวยมากขึ้น และธนาคารจะมีกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายขึ้นเมื่อเทียบกับในอดีต ปัจจุบันคนเวียดนามเข้าถึงธนาคารได้มากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องการกู้ยืมเงินซึ่งแต่ก่อนคนเวียดนามไม่ค่อยกล้ากู้ยืมผ่านธนาคาร แต่ในปัจจุบันคนเข้ามากู้ยืมมากขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ที่หลากหลายและไม่ได้จำกัดเพียงเพื่อการลงทุนเท่านั้น (Tao Tuan Anh, Interview, 12 February 2023)

สำหรับตัวแทนจากบริษัทโฮมเครดิต ซึ่งเป็นบริษัทฟินเทค ได้แสดงความเห็นเพิ่มเติมว่าสถาบันสินเชื่อแบบเดิมอย่างธนาคารพาณิชย์ มักไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีรายได้น้อยหรือมีรายได้น้อยปานกลาง หรือผู้ที่ไม่เคยสมัครขอสินเชื่อมาก่อน เพราะผู้กู้จำเป็นต้องมีประวัติสินเชื่อและหลักทรัพย์ค้ำประกัน แต่หลักทรัพย์ค้ำประกันเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้คนกลุ่มนี้ไม่สามารถหาแหล่งสินเชื่อที่เป็นทางการจากรัฐได้ ดังนั้น โฮมเครดิตจึงได้เสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ไม่ต้องใช้เอกสารมากจนเกินไป ไม่ต้องมีสินทรัพย์ค้ำประกัน และไม่ต้องมีบุคคลมารับรองเงินเดือน และเสนอจำนวนเงินที่กู้ยืมได้ โดยมีแนวโน้มที่ให้สินเชื่อที่มากกว่าและยืดหยุ่นกว่า ทำให้ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เช่น แอปพลิเคชันการจัดการสินเชื่อบนมือถือของโฮมเครดิต ที่ได้เปิดตัวอย่างเป็นทางการในเดือนมีนาคม ค.ศ. 2017 แต่ภายในสิ้นปี แอปพลิเคชันนี้มียอดดาวน์โหลดมากกว่า 1.5 ล้านครั้งทั้งบนระบบปฏิบัติการ iOS และ Android (Nguyen Thi Hoa, Interview, 15 February 2023)

2.2.2 ความสะดวกและการบริโภคความทันสมัย

ในอดีต การออมเงินฝากธนาคารเป็นเรื่องของกลุ่มครัวเรือนที่ร่ำรวยเท่านั้น แต่ในปัจจุบันและอนาคต ด้วยแพลตฟอร์มดิจิทัล ทำให้ VIB มองว่า ลูกค้ายสามารถส่งเงินเข้าธนาคารได้อย่างง่ายดายผ่านโทรศัพท์ ดังนั้น จำนวนลูกค้าที่ส่งเงินเข้าธนาคารจึงมีจำนวนมากและหลากหลาย ตัวอย่างเช่น เกษตรกรหลังฤดูเก็บเกี่ยวพวกเขา ต้องการส่งเงินไปที่ธนาคารเพื่อรับดอกเบี้ยผ่านแอป MyVIB โดยสามารถเปิดบัญชีและฝากเงินออมกับธนาคารและรับดอกเบี้ยได้เลย นอกจากนี้ ทาง VIB ยังมองว่าการใช้เทคโนโลยีผ่านแอปพลิเคชัน มีผลเชิงบวก ทำให้ไม่ต้องใช้เวลาในการไปธนาคารเพื่อรอหรือลงนามเอกสาร เพราะสามารถทำผ่านอิเล็กทรอนิกส์ได้ มีเฉพาะเพียงบางธุรกรรมที่มีความซับซ้อนมากเท่านั้นที่จำเป็นต้องไปดำเนินการที่ธนาคาร (Tao Tuan Anh, Interview, 12 February 2023)

จากการสัมภาษณ์ตัวแทนของ VIB พวกเขายังพบว่า ผลกระทบต่อการที่ประชาชนเข้าถึงแหล่งเงินกู้ได้ง่ายทำให้การเข้าถึงกิจกรรมการให้ยืมมีความหลากหลายมากขึ้น ทั้งขั้นตอนการกู้ยืมมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย ลูกค้ายสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ง่าย เช่น สินเชื่ออุปโภคบริโภค สินเชื่อเพื่อซื้อรถยนต์ สินเชื่อเพื่อซื้อบ้าน และสินเชื่อธุรกิจ ตัวแทนจากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ มองว่าไม่เพียงแต่การบริโภคสินค้าที่ทันสมัยได้ง่ายขึ้นเท่านั้น ผู้คนยังมีการสื่อสารกันผ่านรูปแบบใหม่ที่ทันสมัย โดยเฉพาะการสื่อสารกับ AI และการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์อีกด้วย (Pham Tran Thang Long, Interview, 12 April 2023)

2.3 ความเสี่ยง ความท้าทาย และผลกระทบเชิงลบที่มีผลต่อสังคมและประชาชน

ในด้านหนึ่ง การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคาร ได้ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการทางการเงินของภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมเวียดนาม แต่ในอีกด้านหนึ่ง ตัวแทนผู้ให้ข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มต่าง ๆ เห็นพ้องกันว่า ได้ปรากฏความเสี่ยงจากอาชญากรรมไซเบอร์ที่เพิ่มสูงขึ้น มีรูปแบบการโจรกรรมที่หลากหลาย และจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการให้ความรู้แก่ผู้ใช้งานถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น (Hoang Khanh Trung, Interview, 10 April 2023) นอกจากนี้ ในกิจกรรมการระดมทุนและการกู้ยืมผ่านระบบเทคโนโลยี ทำให้ธนาคารถูกโจมตีจากอาชญากรรมไซเบอร์ซึ่งในเวียดนามมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นทั้งด้านปริมาณและความซับซ้อน และยังรวมถึงการที่ธนาคารและลูกค้าต้องเผชิญกับภัยคุกคามที่เกี่ยวข้องกับการขโมยข้อมูลและเงินในบัญชี ความซับซ้อนส่วนหนึ่งเกิดจากเครือข่ายการซื้อขายข้อมูลบนบัตรเครดิตของลูกค้าอย่างผิดกฎหมาย ทำให้เกิดความเสียหายทั้งธนาคารและลูกค้า และลดความไว้วางใจต่อการให้บริการออนไลน์ของธนาคาร (Bui Thi Thu Hien, Interview, 18 February 2023)

นอกจากนี้ ตัวแทนธนาคารและบริษัทฟินเทค ยังได้ระบุถึงช่องว่างทางกฎหมายที่ยังไม่เพียงพอในทางปฏิบัติ ไม่มีเทคโนโลยี การเก็บข้อมูล ความปลอดภัย การเชื่อมโยงที่เป็นมาตรฐานร่วมกัน (Tao Tuan Anh, Interview, 12 February 2023) การไม่ปรากฏความชัดเจนของกฎหมายที่เพียงพอทำให้เกิดสับสนเชิงธุรกิจผิดกฎหมายที่อยู่เบื้องหลังฟินเทคเป็นจำนวนมาก ซึ่งลดทอนความน่าเชื่อถือของฟินเทค เนื่องจากสับสนเชิงผิดกฎหมายหรือการหลอกลวงเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นโดยทั่วไป ทำให้ความไว้วางใจของประชาชนในเทคโนโลยีทางการเงินเปลี่ยนแปลงได้ง่ายด้วยเช่นกัน การมีช่องว่างทางกฎหมายที่ยังคงให้กลุ่มฟินเทคบางแห่งสร้างความเสี่ยงให้ผู้กู้จากการเรียกดอกเบี้ยที่สูงโดยเปรียบเทียบกับธนาคารพาณิชย์แบบเดิม (Bui Thi Thu Hien, Interview, 18 February 2023) ซึ่งในประเด็นนี้ ตัวแทนบริษัทฟินเทคเห็นว่าการขาดข้อกฎหมายที่ชัดเจนสำหรับผลิตภัณฑ์ฟินเทค ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อบริษัทด้วยเช่นกัน ดังนั้นรัฐจึงควรวางกรอบกฎหมายเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความชอบธรรมในการใช้สินค้าเหล่านี้ด้วย (Nguyen Chi Thanh, Interview, 9 April 2023)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลกระทบทางสังคมจากกรอบนโยบายเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคาร ตามนโยบายของรัฐบาลเวียดนาม แสดงถึงความเชื่อมโยงที่ชัดเจนระหว่างเป้าหมายเชิงนโยบายของภาครัฐ การปรับตัวของภาคการเงินและการธนาคาร และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อสังคม และจากผลการศึกษาได้สะท้อนความสำเร็จของนโยบายแบบบนลงล่างที่รัฐบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีบทบาทในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อเป้าหมายหลัก คือ การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลและการปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 อย่างชัดเจน ซึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว

ผลการศึกษายังสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม การเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายทางเศรษฐกิจ ที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมอันเกิดจาก การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการเติบโตและยกระดับเทคโนโลยีทางการเงินของประเทศ ส่งผลต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยทำให้เกิดโอกาสในการเข้าถึงบริการทางการเงินที่มากขึ้น ซึ่งความสำเร็จในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารนี้ ช่วยยืนยันความสำเร็จอีกขั้นหนึ่งของเวียดนาม ภายหลังจากที่ก่อนหน้านี้ เวียดนามเคยเปลี่ยนผ่านจากการเป็นหนึ่งในประเทศที่ยากจนที่สุด มาเป็นประเทศที่อยู่ในกลุ่มรายได้ระดับกลางได้สำเร็จในปี ค.ศ. 2010 ความสำเร็จที่เกิดขึ้นสะท้อนวิสัยทัศน์ภาครัฐที่ต้องการลดความอดอยากและความหิวโหยของประชาชนในประเทศในช่วงเวลานั้น (Ha & Nguyen, 2024) รวมทั้งการคงไว้ซึ่งกลยุทธ์การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมตามวิสัยทัศน์การทำให้เกิดความทันสมัยและการทำให้เป็นอุตสาหกรรมของประเทศ (Anh et al., 2022) มาจนถึงปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม ความท้าทายของเวียดนามในการมุ่งสู่การปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 คือ การต้องยกระดับจากประเทศที่ดึงดูดนักลงทุนด้วยทรัพยากรธรรมชาติและค่าแรงราคาถูก มาสู่การขับเคลื่อนแรงงานที่มีทักษะ

และการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง (Anh et al., 2022; Vu & Anh, 2018) โดยมีการคาดการณ์ว่า หากการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของเวียดนามประสบความสำเร็จในการนำไปปฏิบัติแล้ว อาจนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของ GDP ของประเทศที่เพิ่มขึ้นกว่า 162 พันล้านเหรียญสหรัฐภายในอีก 20 ปี (RMIT University, 2022)

อย่างไรก็ตาม หากประเมินความก้าวหน้าของนโยบายเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคาร ณ ห้วงเวลาปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่า ในส่วนของภาคการเงินและการธนาคาร ยังคงขาดแคลนแรงงานที่มีความพร้อมทั้งความรู้ด้านการเงินและทักษะสูงทางดิจิทัล แรงงานคุณภาพสูงอย่างผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีด้านความมั่นคงทางไซเบอร์ สถาปนิกด้านบล็อกเชน นักวิเคราะห์สินเชื่อ และนักเขียนโปรแกรม ยังคงเป็นที่ต้องการของธนาคารและบริษัทฟินเทค (Anh et al., 2022; Hoang Thi Mui, Interview, 12 April 2023; Tran Thi Nhung, Interview, 12 April 2023) ความขาดแคลนแรงงานทักษะสูงเหล่านี้ ทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำของค่าจ้างแรงงาน โดยกลุ่มแรงงานมีทักษะสูงจะมีเงินเดือนสูงมาก ขณะที่แรงงานที่มีทักษะดิจิทัลทั่วไปจะไม่มีทางเลือกมากนัก และจากการวิจัย ยังไม่พบข้อมูลเชิงนโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมการเตรียมความพร้อมด้านแรงงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารเป็นการเฉพาะ การเตรียมความพร้อมด้านแรงงานในระดับอุดมศึกษามีปรากฏเพียงบางมหาวิทยาลัย และเป็นการริเริ่มของมหาวิทยาลัยเอง รัฐบาลยังไม่ได้มีข้อสั่งการด้านการเตรียมความพร้อมด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่และยังไม่มีงบประมาณสนับสนุนในส่วนนี้ ดังนั้น นโยบายของรัฐบาลจึงปรากฏชัดเจนเฉพาะในการปรับตัวของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการลงทุนและการวางแผนกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งการดำเนินการร่วมกับภาคธุรกิจเท่านั้น (Pham Tran Thang Long, Interview, 12 April 2023)

การปรับตัวของภาคการเงินและการธนาคารในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บริการทางการเงินเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในการเปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึงมากขึ้น โดยผลการศึกษาที่ได้ สอดรับกับข้อมูลการเป็นเจ้าของบัญชีธนาคารที่เพิ่มขึ้นของประชาชนเวียดนามที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ซึ่งแสดงแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปี ค.ศ. 2017 มีประชาชนเพียงร้อยละ 31 ที่มีบัญชีธนาคาร ต่อมา ในปี ค.ศ. 2021 ตัวเลขนี้ได้เพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 56 และในช่วงปลายปี ค.ศ. 2024 ธนาคารกลางได้เผยว่า ประชากรร้อยละ 86.7 มีบัญชีธนาคารซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่รัฐบาลได้วางไว้ และแม้การเข้าถึงบริการทางการเงินจะมีอัตราส่วนที่ดีขึ้น แต่ยังคงปรากฏโอกาสที่ไม่เท่าเทียมกันในกลุ่มประชากรในพื้นที่ห่างไกล ชานนา และประชากรที่เป็นชนกลุ่มน้อย (Trang, 2025) ดังนั้น ปัจจัยเชิงภูมิศาสตร์และปัจจัยทางเศรษฐกิจสังคม อาทิ การไม่มีเงินหรือมีรายได้ต่ำ และในพื้นที่ซึ่งสถาบันทางการเงินอยู่ไกลเกินไป ยังคงเป็นสาเหตุสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการทางการเงินของประชาชนที่อยู่ภายใต้บริบทดังกล่าว (Ha & Nguyen, 2024; Son et al., 2019)

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผลการวิจัยได้สะท้อนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงินของประชาชนเวียดนาม จะเกิดจากนโยบายการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาครัฐ แต่ในอีกด้านหนึ่ง ได้ปรากฏความต้องการเชิงนโยบายของภาคการเงินและการธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การดำเนินการเพื่อจัดการกับกลุ่มอาชญากรรมไซเบอร์ได้สะท้อนพลวัตเชิงนโยบายกลับไปยังภาครัฐด้วยเช่นกัน ในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล แม้เวียดนามเป็นประเทศที่มีประชากรผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากเป็นอันดับที่ 12 ของโลก แต่ก็ยังเป็นประเทศที่เปราะบางต่อการโจมตีทางไซเบอร์อยู่เป็นประจำ ซึ่งทำให้รัฐบาลเวียดนามได้เริ่มยุทธศาสตร์และการรณรงค์ด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์ จัดตั้งหน่วยงานเพื่อป้องกันอาชญากรรมไซเบอร์ในรูปแบบต่าง ๆ และสร้างความตระหนักรู้แก่ประชาชนพร้อมด้วยการออกกฎหมายด้านความปลอดภัยข้อมูลทางไซเบอร์ในปี ค.ศ. 2015 และกฎหมายความมั่นคงทางไซเบอร์ในปี ค.ศ. 2018 (Trinh, 2024) ซึ่งในปัจจุบันยังคงปรากฏความเสี่ยงในระบบภาคการเงินและการธนาคารที่เกิดจากการโจมตีผ่านมัลแวร์ (Malware) และความเปราะบางของห่วงโซ่อุปทาน โดยวิธีในการลดความเสี่ยงเหล่านี้คือ การสร้างระบบตรวจจับการภัยคุกคามล่วงหน้า เพื่อป้องกันโครงสร้างพื้นฐานทางการเงิน (Nguyen et al., 2024) ความเสี่ยงทางไซเบอร์ในระบบการเงินดิจิทัลของเวียดนามยังคงอยู่ในระดับที่สูง (UEH University, 2022) เนื่องจากโครงสร้างพื้นฐานด้านกฎหมายไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันตามการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่รวดเร็วโดยเฉพาะในภาคการชำระเงินและฟินเทค ซึ่งธนาคารพาณิชย์มักลังเลที่จะปรับใช้เทคโนโลยีจากภายนอก ทั้งระเบียบทางกฎหมายยังไม่เพียงพอ และยังมีความท้าทายที่สำคัญคือ ประชาชนผู้ใช้งานระบบยังคงขาดความตระหนักรู้ในเรื่องความเสี่ยงในการใช้งานธนาคารดิจิทัล ทำให้ง่ายต่อการถูกหลอกลวงจากการที่อาชญากรใช้บัญชีปลอมและการขโมยข้อมูลส่วนบุคคลไปใช้ (Phan Thi Hang, 2024)

จากการศึกษาผลกระทบของนโยบายภาครัฐในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารในเวียดนาม ที่มีต่อสังคมและประชาชน ช่วยเติมเต็มช่องว่างองค์ความรู้และสถานการณ์การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลที่เกิดขึ้นในประเทศ ซึ่งไม่ปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับประเทศกำลังพัฒนาอย่างเวียดนาม ในฐานะข้อมูลรายประเทศที่เป็นสมาชิก OECD (OECD, 2025a) ฐานข้อมูลนี้ได้เสนอมิติเชิงนโยบาย 7 ประเด็นที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นองค์รวมเพื่อประเมินการเติบโตทางเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ได้แก่ การเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานการให้บริการดิจิทัล การใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในแต่ละภาคส่วน (ภาคประชาชน รัฐบาล และภาคธุรกิจ) นวัตกรรมที่ขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงของงานและอาชีพ ผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคม สภาพแวดล้อมทางดิจิทัลที่น่าไว้วางใจอันเป็นฐานของความก้าวหน้าทางสังคมและเศรษฐกิจ และการเปิดกว้างของตลาดอันเกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล (OECD, 2025b) ผลการศึกษาของงานวิจัยนี้จึงช่วยเพิ่มเติมประเด็นข้อมูลเชิงคุณภาพเชิงลึก ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ปฏิบัติงานของภาคการเงินและการธนาคาร รวมทั้งตัวแทนภาคส่วนที่เกี่ยวข้องซึ่งได้รับผลกระทบและต้องปรับตัวจากนโยบายการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของรัฐบาล

เวียดนาม ยิ่งไปกว่านั้น ผลการศึกษายังได้อธิบายและนำเสนอพลวัตสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลงของสังคม ตลอดจนวิถีชีวิตของประชาชนในช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของเวียดนาม ซึ่งเป็นประเทศกำลังพัฒนาที่มีศักยภาพในการเติบโตทางเศรษฐกิจในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ในปัจจุบันอีกด้วย

ผลการศึกษาแสดงความสอดคล้องในเชิงทฤษฎีกับข้อเสนอในงานของ Daron Acemoglu และ James A. Robinson (2012) ซึ่งให้ความสำคัญกับบทบาทของสถาบัน (นโยบายและกฎหมาย) เพื่ออธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจที่รวดเร็วของเวียดนาม อย่างไรก็ตาม การแบ่งการพิจารณารูปแบบของโครงสร้างเชิงสถาบันที่แบ่งออกเป็น โครงสร้างเชิงสถาบันที่เน้นการกระจายอำนาจ (Inclusive Institutions) และโครงสร้างเชิงสถาบันที่กีดกันการกระจายอำนาจ (Extractive Institutions) เพื่อใช้เป็นปัจจัยในการวิเคราะห์จัดกลุ่มลักษณะรูปแบบของสถาบันในรัฐที่มีเศรษฐกิจที่ร่ำรวยและรัฐที่มีเศรษฐกิจที่ยากจนตามลำดับนั้น ไม่ครอบคลุมเมื่อนำมาประยุกต์ใช้กับกรณีศึกษาของประเทศ เนื่องจาก เวียดนามมีรูปแบบสถาบันทางการเมืองที่ปกครองโดยรัฐบาลพรรคคอมมิวนิสต์ ทำให้มีลักษณะโครงสร้างสถาบันที่กีดกันการกระจายอำนาจทางการเมือง (Extractive Political Institutions) แต่รัฐบาลเวียดนามได้ใช้ระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยม ซึ่งมีโครงสร้างสถาบันที่มีการกระจายอำนาจทางเศรษฐกิจ (Inclusive Economic Institutions) ด้วยโครงสร้างการกระจายอำนาจทางเศรษฐกิจและการเมืองที่แตกต่างกันนี้ จึงทำให้มุมมองเชิงทฤษฎี ไม่สามารถชี้ขาดได้ว่าการพัฒนาทางเศรษฐกิจของเวียดนามที่กำลังเติบโต จะนำไปสู่การเป็นประเทศที่รุ่งเรืองหรือมีความยากจน หากต้องใช้เพื่อคาดการณ์สถานการณ์ภาพทางเศรษฐกิจของในอนาคตของเวียดนามได้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ เมื่อใช้กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เสนอโดย Douglass C. North (1990) ประยุกต์ใช้ในกรณีศึกษา พบว่า กรอบแนวคิดนี้ช่วยสร้างภาพแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบเป็นลำดับต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้อย่างชัดเจน โดยเริ่มจากรัฐบาลสร้างสถาบัน (นโยบายและกฎหมาย) ในการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล เพื่อสร้างสิ่งจูงใจในการสร้างปฏิสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและสังคม ในบริบทนี้ ธนาคารพาณิชย์เป็นเสมือนตัวแสดงในโครงสร้างที่ต้องแสวงหาโอกาสสูงสุดภายใต้กติกาที่รัฐบาลกำหนด โดยมีนโยบายและกฎหมายทำหน้าที่เป็นสิ่งที่ชี้นำพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสังคมและกำหนดโครงสร้างผลลัพธ์ ธนาคารและสถาบันทางการเงินจะทำหน้าที่เป็นตัวกลางหลักภายใต้โครงสร้างและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ยิ่งไปกว่านั้น ในการอธิบายและทำความเข้าใจต่ออุปสรรคและความท้าทายที่เกิดจากช่องว่างทางกฎหมาย มุมมองของ North (1990) ได้เสนอให้พิจารณาความไม่สมบูรณ์ของตลาดการเมือง (Political Markets) โดยมองว่าภาคการเมืองเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมบูรณ์ของตลาดด้วย ดังนั้น ความเสี่ยงด้านกฎหมายที่เกิดขึ้นในช่วงการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลรัฐในฐานะผู้มีบทบาทในการบังคับใช้นโยบายและกฎหมาย จึงมีความสำคัญในการอุดช่องว่างนี้ เพื่อให้ทำให้เกิดความมั่นใจของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยรับประกันว่ากลุ่มต่าง ๆ ในสังคมจะได้รับผลประโยชน์ที่

มากกว่าค่าเสียโอกาสจากการถูกขู่โกงหรือการถูกละเลย เพื่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงโครงสร้างตามที่รัฐบาลได้ตั้งไว้

อย่างไรก็ตาม ในการใช้มุมมองของ North (1990) เพื่อประเมินประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจของประเทศเวียดนาม โดยพิจารณาจากบทบาทของสถาบัน (Institutions) ต้นทุนการทำธุรกรรม (Transaction Costs) และการพึ่งพาเส้นทางในอดีต (Path Dependence) แล้ว พบว่า ในกรณีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและพฤติกรรมของประชาชนที่เกิดขึ้นจากนโยบายการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของเวียดนามนั้น การเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาเพียงไม่นาน ได้แสดงถึงการไม่ยึดติดกับความคุ้นเคยกับรูปแบบการชำระเงิน การกู้ยืมและการฝากเงิน รวมถึงการให้ความสำคัญกับตำแหน่งงานในระบบธนาคารแบบเดิมของประชาชนส่วนใหญ่ วิธีคิดและวิถีชีวิตของคนเวียดนามในปัจจุบันจึงไม่ได้เป็นข้อจำกัดในการปรับตัว ทั้งยังพร้อมปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ภายใต้การพัฒนาและการวางโครงสร้างพื้นฐานเพื่อรองรับสังคมดิจิทัลของรัฐ ดังนั้น มุมมองเชิงทฤษฎีของ North (1990) จึงช่วยให้มุมมองในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องอันได้แก่ บทบาทของสถาบัน ต้นทุนการทำธุรกรรม และการพึ่งพาเส้นทางในอดีต (path dependence) ได้เป็นอย่างดี

แนวคิดของ Manuel Castells (2010) ได้ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมเวียดนาม จากการประยุกต์ใช้มุมมองนี้ พบว่า สังคมและเศรษฐกิจของเวียดนามมีความเชื่อมโยงกันและเกิดเป็นสังคมแห่งเครือข่าย โดยมีเครือข่ายเทคโนโลยีเป็นฐานในการเชื่อมโยงการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงทางสังคมของเวียดนาม ในด้านหนึ่งจึงสามารถอธิบายผ่านการเกิดขึ้นของโครงสร้างเครือข่ายทางสังคมของเวียดนามที่เชื่อมเครือข่ายทุนนิยมในระดับโลก ส่งผลต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศที่เพิ่มขึ้น โดยรัฐบาลและธนาคารกลางเวียดนามมีบทบาทในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเชิงสถาบันในการบูรณาการตลาดการเงินที่ทำให้ธุรกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นได้อย่างทันทีและเชื่อมโยงกับตลาดการเงินโลก ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้การแข่งขันด้านผลผลิตของประเทศเวียดนามสามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ภายใต้ปฏิสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจในระดับโลก ซึ่งในบริบทเช่นนี้ Castells ได้คาดการณ์ว่า เครือข่ายระดับโลกจะเลือกที่จะรวมผู้คนและดินแดนบางส่วนไว้ ในขณะที่กีดกันส่วนอื่น ๆ ซึ่งก่อให้เกิดภูมิศาสตร์ของความไม่เท่าเทียมกันทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี (Castells, 2010) และมุมมองของ Castells สอดคล้องกับข้อค้นพบของ Antom (2025) และ Trang (2025) ซึ่งพบว่ามีความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลระหว่างเมืองและชนบทเกิดขึ้นในประเทศเวียดนาม อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ได้เสนอมุมมองที่ต่างไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อบทบาทของรัฐบาลเวียดนามมีผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงเชิงสถาบัน หากรัฐยังคงเน้นนโยบายเพื่อขยายโครงสร้างพื้นฐานทางอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทั่วประเทศในอนาคตเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมดิจิทัลอย่างจริงจังแล้ว และธนาคารพาณิชย์ยังคงแนวทางในการเปิดสาขาย่อยหรือการสร้างความร่วมมือระหว่างธนาคารเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ห่างไกลที่เพิ่มขึ้นแล้ว ซึ่งสองปัจจัยนี้จะช่วยให้ประชาชนมีความสะดวกใน

การเข้าถึงการให้บริการทางการเงินผ่านระบบดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น ก็อาจนำไปสู่การลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำทางการเข้าถึงทางการเงินในประชาชนกลุ่มชายขอบซึ่งอยู่ในพื้นที่ห่างไกลได้ในอนาคต

การศึกษานโยบายทางเศรษฐกิจของประเทศเวียดนามในช่วงการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคาร โดยใช้มุมมองเศรษฐศาสตร์การเมือง ได้เติมเต็มช่องว่างองค์ความรู้ต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดขึ้น โดยมีประเด็นสำคัญในห้วงเวลาปัจจุบัน คือ ความครอบคลุมและการเข้าถึงบริการทางการเงิน ที่เป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของมีจำนวนบัญชีธนาคารที่เพิ่มขึ้น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทางการเงิน และการลดความเหลื่อมล้ำระหว่างประชากรกลุ่มต่าง ๆ (Antom, 2025; Ha & Nguyen, 2024; Trang, 2025) โดยผลการวิจัยได้เพิ่มเติมปัจจัยที่ใช้อธิบายการเปลี่ยนแปลงด้านบริการของภาคการเงินและการธนาคาร ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการแข่งขันการให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย เพราะสามารถเข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ ในประเด็นความท้าทายทางสังคมและความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลในเวียดนามปัจจุบัน อันได้แก่ ช่องว่างด้านความรู้และทักษะดิจิทัลในประชาชนกลุ่มเปราะบางและกลุ่มชายขอบ (Ansar et al., 2022; Antom, 2025; Trang, 2025) ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์และการฉ้อโกง (Jejenywa et al., 2024; Trang, 2025) ความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐานทางอินเทอร์เน็ตระหว่างประชากรในเมืองและพื้นที่ห่างไกล (Antom, 2025; Trang, 2025) และความผันผวนของตลาดแรงงานที่เกิดจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 4 (Anh et al., 2022; Vu & Anh, 2018) นั้น ผลการวิจัยได้แสดงประเด็นความท้าทายที่ความสอดคล้องกับประเด็นข้างต้น ทั้งยังได้เพิ่มเติมประเด็นช่องว่างทางกฎหมาย ซึ่งการจัดการต่อประเด็นนี้ รัฐบาลเป็นเพียงตัวแสดงเดียวที่สามารถสร้างสถาบันที่มีประสิทธิภาพเพื่อจัดการต่อประเด็นความท้าทายในช่วงการเปลี่ยนผ่านเป็นสังคมดิจิทัลได้

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งมั่นในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของรัฐบาลเวียดนามได้สะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนจากการกำหนดนโยบายเพื่อการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของประเทศ โดยงานวิจัยนี้ นำเสนอพลวัตการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวิถีชีวิตของประชาชนเวียดนาม ที่เกิดจากการกำหนดกรอบนโยบายและกฎหมายต่าง ๆ ของรัฐที่มีผลต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเติบโตของเทคโนโลยีทางการเงิน (ฟินเทค) และการปรับตัวของภาคการเงินและการธนาคารในเวียดนาม การเปลี่ยนแปลงของภาคการเงินและการธนาคารได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งในเรื่องการแข่งขันทางธุรกิจภายในภาคส่วนของภาคการเงินและการธนาคารที่เข้มข้นมากขึ้น รวมทั้งยังส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเงินของประชาชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การแข่งขันด้านอัตราดอกเบี้ยที่ดึงดูดใจลูกค้าของทั้งภาคการเงินและสถาบันทางการเงินที่ไม่ใช่ธนาคารอย่างบริษัทฟินเทค ทำให้เกิดทางเลือกที่เพิ่มขึ้น

ของทั้งนักลงทุนและประชาชนทั่วไปในการเข้าถึงสินเชื่อ มีการแข่งขันกันในการพัฒนาและลงทุนเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีความปลอดภัยเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าผ่านช่องทางที่เข้าถึงได้ง่ายและลดขั้นตอนที่ซับซ้อนลง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลโดยเฉพาะการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น นำไปสู่การให้บริการรับฝากเงินและการระดมทุนผ่านแอปพลิเคชันที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งในพื้นที่เมืองและชนบท และด้วยสังคมเวียดนามมีโครงสร้างประชากรที่ประชากรอยู่ในวัยทำงานซึ่งประชากรมีความพร้อมในการเข้าถึงดิจิทัลด้วยแล้ว การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารจึงนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในสังคมที่สำคัญ ดังนี้

1. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชนจากเดิมที่นิยมใช้เงินสด ไปสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) อันเนื่องมาจากการเติบโตของฟินเทค โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการชำระเงิน อย่าง QR Code และ E-wallet ซึ่งเติบโตควบคู่ไปกับการขยายตัวของธุรกิจอีคอมเมิร์ซ ซึ่งภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ประชาชนมีการใช้การชำระเงินแบบออนไลน์อย่างแพร่หลายและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทั่วประเทศ

2. การเกิดโอกาสในการเข้าถึงสินเชื่อที่มากขึ้นของประชาชนและธุรกิจ การแข่งขันกันในการให้บริการของภาคธนาคารและสถาบันทางการเงินฟินเทค ทำให้เกิดการพัฒนาแอปพลิเคชันที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้า โดยเฉพาะความสะดวกที่เพิ่มขึ้นจากการประหยัดเวลาในการทำธุรกรรมที่สามารถทำผ่านมือถือได้ทั้งในการฝากเงินและการกู้ยืมเงิน โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยที่สามารถเข้าถึงสินเชื่อได้ง่ายขึ้นจากสถาบันทางการเงินที่ไม่ใช่ภาคธนาคาร ประชาชนในพื้นที่ชนบทและพื้นที่ห่างไกลฝากเงินได้ง่ายขึ้น ทำให้ธนาคารรับเงินฝากจากประชาชนรายย่อยได้เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม โอกาสและทางเลือกที่เพิ่มขึ้นนี้ก็ยังปรากฏความเสี่ยงที่เกิดจากการพัฒนากรอบกฎหมายของภาครัฐที่ยังไม่ครอบคลุมในทางปฏิบัติ ซึ่งความเสี่ยงนี้ ยังคงเกิดขึ้นกับทั้งประชาชนและธุรกิจฟินเทค และยังเป็นประเด็นที่รัฐบาลจำเป็นต้องพัฒนากฎหมายเพื่ออุดช่องว่างนี้ต่อไป

3. การขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูงอันเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารในเวียดนาม ธนาคารและบริษัทฟินเทคต้องการแรงงานที่มีทักษะและความรู้ทางการเงินการบัญชีที่มาพร้อมกับทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ในปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษายังไม่สามารถผลิตบัณฑิตตามความต้องการของตลาดงานได้อย่างเพียงพอ และยังไม่ปรากฏว่ารัฐบาลให้การส่งเสริมภาคการศึกษาต่อความต้องการของงานเช่นนี้ทั้งในเชิงนโยบายหรือแนวทางอื่น ๆ ที่เป็นรูปธรรม แม้บางธนาคารจะไม่ได้ลดจำนวนบุคลากรลง แต่การปรับเปลี่ยนรูปแบบจากธนาคารแบบดั้งเดิมไปสู่ธนาคารดิจิทัล ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงลักษณะงานที่บุคลากรต้องปรับตัวต่อความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีทางดิจิทัลที่เปลี่ยนไป นอกจากนี้ ความนิยมในการทำงานประจำในธนาคารแบบเดิม ไม่ได้เป็นที่นิยมอีกต่อไป เนื่องจากกลุ่มแรงงานรุ่นใหม่ซึ่งมีทักษะทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มีโอกาสและทางเลือกที่มากขึ้นในการทำงานกับบริษัทฟินเทคและสถาบันทางการเงินที่ไม่ใช่ภาคธนาคาร

จากการศึกษาประเด็นผลกระทบทางสังคมจากนโยบายการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในภาคการเงิน และการธนาคารของประเทศเวียดนามในครั้งนี้ สามารถสรุปข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพดังนี้

1. การกำหนดเป้าหมาย ระยะเวลาสู่เป้าหมาย นโยบายและการบูรณาการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเชิงนโยบายที่ชัดเจนของภาครัฐ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคารในเวียดนามเป็นไปอย่างรวดเร็ว และส่งผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวิถีชีวิตของประชาชน เสถียรภาพของรัฐบาล นโยบายภาครัฐในการสร้างสภาพแวดล้อมและนิเวศน์ที่เอื้อกับการเติบโตของภาคธุรกิจดิจิทัล และความได้เปรียบเชิงโครงสร้างประชากรของประเทศ ทำให้เกิดการลงทุน การแข่งขัน และการเติบโตของเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ในภาคการเงินและการธนาคารที่มีความใกล้ชิดต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค และส่งผลกระทบต่อ คอวย ๆ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การใช้จ่ายของประชาชนที่มุ่งสู่สังคมไร้เงินสดตามที่รัฐบาลได้ตั้งเป้าหมายไว้

2. การเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่เกิดจากการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล จำเป็นต้องมีกลไกเชิงกฎหมาย และนโยบายที่มีประสิทธิภาพในการนำไปปฏิบัติ โดยในกรณีของเวียดนาม ช่องว่างทางกฎหมายในการปฏิบัติ รวมทั้งขั้นตอนที่ยังยากซับซ้อนในการแจ้งดำเนินการกับกลุ่มมิจชาชีพ และอาชญากรไซเบอร์ ยังคงเป็นความเสี่ยงและความท้าทายที่สำคัญของรัฐบาลเวียดนามที่ส่งผลกระทบต่อความไม่ไว้วางใจของภาคประชาชนและภาคธุรกิจ ในการทำธุรกรรมออนไลน์ ซึ่งในทางกลับกัน ทำให้เกิดข้อเรียกร้องและความต้องการเชิงนโยบายป้อนกลับแก่ภาครัฐในการจัดทำกฎ ระเบียบ และกฎหมายที่จำเป็น เพียงพอ และทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนผ่านที่เกิดขึ้นในยุคแห่งความผกผันทางดิจิทัลในปัจจุบันด้วย

3. การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินและการธนาคาร ที่มีผลกระทบต่อประชาชน รัฐบาล จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมอย่างเป็นองค์รวม เพื่อให้ประชาชนมีความรู้เท่าทัน โดยเฉพาะ การตระหนักรู้ภัยคุกคามที่เกิดจากมิจชาชีพที่มีการหลอกลวง หรือการกั๊ยเงินจากแหล่งเงินกู้ผิดกฎหมาย ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อปล่อยเงินกู้หรือให้สินเชื่อนอกระบบ นอกจากนี้ การเตรียมความพร้อมทักษะของแรงงานในอนาคตผ่านการพัฒนาหลักสูตรในระบบการศึกษาในระดับต่าง ๆ ยังเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อให้ประเทศมีบุคลากรที่เพียงพอในการเป็นกลไกสำคัญสู่การเปลี่ยนผ่านดิจิทัลที่ครอบคลุมทั้งด้านการบริหารจัดการภาครัฐ เศรษฐกิจ และสังคมต่อไป

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

ธนาคารกรุงเทพ. (2552). *จับตา FinTech ในประเทศไทยเวียดนาม*. วันที่ค้นข้อมูล 24 พฤศจิกายน 2565, เข้าถึงได้จาก <https://www.bangkokbanksme.com/en/fintech-vietnam>

ผู้บริหารด้านฟินเทคธนาคารกสิกรไทยในเวียดนาม. (2566, 25 พฤษภาคม). *ตัวแทนภาคการธนาคาร*. สัมภาษณ์โดย อัจฉริยา ชูวงศ์เลิศ.

ฝ่ายวิจัยธุรกิจ. (2565). *ตลาด FinTech เวียดนามกับศักยภาพในการดึงดูดเม็ดเงินลงทุนจากต่างประเทศ*. วันที่ค้นข้อมูล 30 ธันวาคม 2565, เข้าถึงได้จาก <https://kmc.exim.go.th/detail/20190927191138/20220815143912>

ภาษาอังกฤษ

Acemoglu, D., & Robinson, J. A. (2012). *Why nations fail: The origins of power, prosperity, and poverty*. Crown Publishers.

Anh, T. D., Binh, T. D., Long, N. D. B., Ai, T. V., Tan, K. S., & Van, N. T. L. (2022). Strategic vision for the implementation of the Industrial Revolution 4.0 in the Vietnamese context. *International Journal of Technology*, 13(5), 958–968.

Ansar, S., Demircuc-Kunt, A., Klapper, L., & Singer, D. (2022). *The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19 (English)*. World Bank. Retrieved October 30, 2025, from <http://documents.worldbank.org/curated/en/099818107072234182>

Antom. (2025). *Vietnam's cashless future: Urban and rural opportunities*. Retrieved September 30, 2025, from <https://knowledge.antom.com/vietnams-cashless-future-urban-and-rural-opportunities>

B & Company. (2024). *Mobile money in Vietnam: Revolutionizing non-cash payments and financial inclusion*. Retrieved September 30, 2025, from <https://b-company.jp/mobile-money-in-vietnam-revolutionizing-non-cash-payments-and-financial-inclusion/>

Bank Governance Leadership Network. (2018). *The future of talent in banking: Workforce evolution in the digital era*. Retrieved March 24, 2023, from <https://www.coursehero.com/file/77451418/ey-the-future-of-talent-in-bankingpdf/>

Bui, T. N. (2020). Financial development in Vietnam: An overview. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 169–178.

- Castells, M. (2010). *The information age: Economy, society, and culture* (Vols. 1–3). Wiley-Blackwell.
- Commonwealth of Australia. (2020). *Digital banking in Vietnam: A guide to market*. Retrieved September 28, 2022, from <https://www.austrade.gov.au/ArticleDocuments/4569/digital-banking-vietnam-report.pdf.aspx>
- Dung, P. Q., Thien, K. H., & Hung, P. M. (2022). FinTech development and cooperation strategies of Vietnamese commercial banks. *International Journal of Advanced Engineering and Management Research*, 7(1), 53–65.
- Government News. (2021). *National strategy for 4th industrial revolution*. Retrieved October 27, 2025, from <https://en.baochinhphu.vn/national-strategy-for-4th-industrial-revolution-11140283.htm>
- Ha, D., & Nguyen, K. (2024). Unlocking financial access in a developing country amidst COVID-19: The impacts of financial literacy and FinTech. *Journal of the Asia Pacific Economic*, 30(4), 1574–1610.
- Jejenywa, T. O., Mhlongo, N. Z., & Jejenywa, T. O. (2024). Theoretical perspectives on digital transformation in financial services: Insights from case studies in Africa and the United States. *Finance & Accounting Research Journal*, 6(4), 674–683.
- Lan, L. P. (2017). *Challenges in the development of Vietnam's payment system*. Retrieved October 27, 2025, from <https://www.bis.org/publ/plcy04f.pdf>
- Linh, T. T. (2025). Adoption of digital payment methods in Vietnam: Key determinants and distribution analysis. *Journal of Distribution Science*, 23(2), 39–49.
- Lund, S. (2017). The value of digitalizing government payments in developing economies. In *Digital revolutions in public finance*. International Monetary Fund.
- Makonglink. (2025). *Vietnam accelerates digital transformation: From policy to real action*. Retrieved October 27, 2025, from <https://mekonglink.asia/vietnam-accelerates-digital-transformation/>
- Nguyen, P. H., Pham, T. V., Nguyen, L. A. T., Pham, H. A. T., Nguyen, T. H. T., & Vu, T. G. (2024). Assessing cybersecurity risks and prioritizing top strategies in Vietnam's finance and banking system using strategic decision-making models-based neutrosophic sets and Z number. *Heliyon*, 10(19), 1–27.

- North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge University Press.
- OECD. (2025a). *OECD toolkit: Countries*. Retrieved September 20, 2025, from <https://goingdigital.oecd.org/countries>
- OECD. (2025b). *OECD toolkit: Policy dimensions*. Retrieved May 15, 2025, from <https://goingdigital.oecd.org/dimensions>
- Oh, S. N. (1999). Financial deepening in the banking sector–Viet Nam. *Asian Development Review*, 12, 20–52.
- Open Development Vietnam. (2023). *Vietnam digital transformation agenda*. Retrieved October 26, 2025, from <https://vietnam.opendevelopmentmekong.net/topics/vietnam-digital-transformation-agenda/>
- Pham, T. (2025). *Driving innovation: Digital transformation in Vietnam*. Retrieved October 30, 2025, from <https://saigontechnology.com/blog/digital-transformation-in-vietnam/>
- Phan, H., Tran, M., Hoang, V., & Dang, T. (2020). Determinants influencing customers' decision to use mobile payment services: The case of Vietnam. *Management Science Letters*, 10(11), 2635–2646.
- Phan Thi Hang, N. (2024). Policy recommendations for digital banking development contributing to sustainable development in Vietnam. *Cogent Business & Management*, 11(1).
- RMIT University. (2022). *Strengthening Victoria's connections with Southeast Asia: Industry 4.0 in Viet Nam—opportunities for Australian business*. Retrieved October 30, 2025, from <https://asiasociety.org/sites/default/files/2023-05/atih-industry-4-0-in-vietnam.pdf>
- Sikarwar, T. S. (2019). Social influence and individual financial behavior for digital banking: A causal study. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 9(4), 242–259.
- Smit, J., Kreutzer, S., Moeller, C., & Carlberg, M. (2016). *Industry 4.0*. Retrieved September 15, 2025, from [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/570007/IPOLE_STU\(2016\)570007_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2016/570007/IPOLE_STU(2016)570007_EN.pdf)
- Son, T. H., Liem, N. T., & Ly, H. T. N. (2019). Understanding financial inclusion in Vietnam. *Research in World Economy*, 10(3), 382–390.
- Statista. (2025). *FinTech in Vietnam: Statistics & facts*. Retrieved August 15, 2025, from <https://www.statista.com/topics/7840/fintech-in-vietnam/#topicOverview>

- Trang, C. T. T. (2025). Digital financial inclusion in Vietnam: Progress, policies, and challenges. *International Journal of Advanced Multidisciplinary Research and Studies*, 5(5), 411–422.
- Trinh, V. D. (2024). *Vietnam's struggle with cyber security*. Retrieved September 15, 2025, from <https://eastasiaforum.org/2024/03/20/vietnams-struggle-with-cyber-security/>
- Truong, L. (2022). *Vietnam's policies in fostering digital banking*. Retrieved September 26, 2022, from <https://www.viettonkinconsulting.com/finance/vietnams-policies-in-fostering-digital-banking/>
- UEH University. (2022). *Cybersecurity risks in digital banking: The case of Vietnam*. Retrieved September 20, 2025, from <https://www.ueh.edu.vn/en/news/cybersecurity-risks-in-digital-banking-the-case-of-vietnam-58109>
- University Canada West. (2025). *How has social media emerged as a powerful communication medium?* Retrieved May 15, 2025, from <https://www.ucanwest.ca/blog/media-communication/how-has-social-media-emerged-as-a-powerful-communication-medium>
- UOB. (2019). *FinTech in ASEAN 2019: From start-up to scale-up*. Retrieved June 24, 2025, from <https://www.uobgroup.com/assets/web-resources/techecosystem/fintech/pdf/uob-from-start-up-to-scale-up.pdf>
- Viet Nam News. (2025a). *Cashless payments soar as QR code transactions skyrocket by 150 per cent*. Retrieved November 4, 2025, from <https://vietnamnews.vn/economy/1728576/cashless-payments-soar-as-qr-code-transactions-skyrocket-by-150-per-cent.html>
- Viet Nam News. (2025b). *Viet Nam enhances regulatory framework to promote cashless payments*. Retrieved October 15, 2025, from <https://vietnamnews.vn/economy/1719568/viet-nam-enhances-regulatory-framework-to-promote-cashless-payments.html>
- VietNamNet Global. (2022). *Non-cash payments to change status of digital economy*. Retrieved July 15, 2025, from <https://vietnamnet.vn/en/non-cash-payments-to-change-status-of-digital-economy-2043121.html>

VnEconomy. (2024). *Pushing digital frontiers: Vietnam's banking sector spearheads tech transformation*. Retrieved February 26, 2025, from <https://en.vneconomy.vn/pushing-digital-frontiers-vietnams-banking-sector-spearheads-tech-transformation.htm>

Vu, T. M., & Anh, N. V. N. (2018). *The fourth industrial revolution: A Vietnamese discourse*. Friedrich-Ebert-Stiftung Vietnam Office.

World Bank Group. (2025). *GDP per capita (current US\$) - Viet Nam*. Retrieved October 26, 2025, from <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.PCAP.CD?end=2024&locations=VN&start=1986&view=chart>

YKVN LLC. (2021). *FinTech 2022: Vietnam*. Retrieved December 16, 2022, from https://ykvnlaw.com/wp-content/uploads/2022_fintech_vietnam.pdf

ภาษาเวียดนาม

Khoi, M. (2018). *Nhan su ngan hang: Ngay cang phai da nang (Banking personnel: More and more versatile)*. Retrieved November 24, 2022, from <https://bankingplus.vn/nhan-su-ngan-hang-ngay-cang-phai-da-nang-84255.html>

King, B. (2017). *Bank 3.0: Tuong lai cua ngan hang trong ky nguyen so (Bank 3.0: The future of banking in the digital era)*. NXB DH Kinh Te Quoc Dan.

Ngan, P. M., Trang, N. T. H., & Oanh, N. T. K. (2019). *Phat trien nhan luc nganh ngan hang truoc yeu cau ky nguyen so (Developing human resources in the banking sector to meet the demand of the digital age)*. *Tap Chi Ngan Hang*, 18(9), 36–42.

Tho, N. T. A. N. V. (2014). *Bien dong nhan luc nganh ngan hang tai Viet Nam: Thuc trang va giai phap (Fluctuation of banking human resource in Vietnam: Problems and solutions)*. Retrieved December 15, 2022, from <https://www.tapchicongsan.org.vn/kinh-te/-/2018/30022/bien-dong-nhan-luc-nganh-ngan-hang-tai-viet-nam---thuc-trang-va-giai-phap.aspx>