

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศให้เกิดความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนจะต้องอาศัยเสาหลักที่สำคัญ ๆ ได้แก่ ภาครัฐ (รัฐบาลและหน่วยงานราชการ) ภาคธุรกิจ องค์กรพัฒนาภาคเอกชนและ องค์กรชุมชน รวมถึงภาคประชาชน ซึ่งในประเทศไทย กลไกหรือเสาหลักเหล่านี้มีจุดอ่อนจุดแข็งที่แตกต่างกันไป ถ้าสามารถบริหารจัดการที่ดีให้เสาหลักเหล่านี้ทำงานขับเคลื่อนร่วมกันได้ ก็เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างมาก สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตระหนักถึงความสำคัญของภาคธุรกิจเอกชน เพราะเป็นเสาหลักที่มีความพร้อมทางด้านทักษะในการบริหารจัดการ บุคลากร เครือข่ายและทรัพยากรการเงิน ซึ่งเมื่อประกอบกับการใช้หลักบรรษัทภิบาลในการดำเนินธุรกิจหรือ มีการดำเนินธุรกิจที่มีกิจกรรมที่สร้างสรรค์สังคมแล้วก็จะเป็ทุนทางสังคมในการพัฒนาประเทศได้อย่างมหาศาล ทั้งนี้เหตุผลสำคัญที่ภาคธุรกิจเอกชนควรเข้ามาทำหน้าที่เป็นทุนทางสังคมด้วย เพื่อเป็นกลไกเสริมการทำงานของภาคีหรือเสาหลักอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเนื่องจากภาครัฐต้องรับผิดชอบงานพัฒนาหลายด้าน แต่ขาดแคลนงบประมาณและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญโดยตรง ทำให้การดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ขาดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ดังนั้นภาคธุรกิจเอกชนจึงควรเข้ามามีบทบาทในหลาย ๆ ด้านให้มากขึ้น เช่น ด้านการศึกษา สิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม การพัฒนาชุมชนและสังคมโดยรวม เป็นต้น ตัวอย่างในทางปฏิบัติที่ภาคเอกชนไทยจำนวนมากเข้ามาสนับสนุนกิจกรรมพัฒนาสังคม อาทิ การนำเอาความเชี่ยวชาญในด้านบริหารธุรกิจ เช่น การผลิต การตลาด การเงินและบัญชีมาช่วยส่งเสริมกิจกรรมทางเศรษฐกิจของชุมชน เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้และนำไปสู่การสร้างรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน ซึ่งถือเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยเสริมให้นโยบายของภาครัฐและการทำงานของชุมชน/ประชาชนมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ คุ่มค่าและเกิดสัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น

ธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นองค์กรภาคธุรกิจเอกชนและเป็นสถาบันทางการเงิน ภารกิจหลัก คือ การระดมรายได้ที่ประชาชนใช้ในการออม มาฝากเป็นก้อนใหญ่สำหรับให้ธุรกิจได้ใช้เป็นทุนประกอบการ อันจะส่งผลสะท้อนไปสู่สังคมในด้านการส่งเสริมให้มีการเพิ่มผลผลิตและการใช้แรงงานมากขึ้น ถ้าประเทศใด ธนาคารพาณิชย์มีบทบาทมากขึ้นก็จะก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้า

ทางเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้การประกอบกิจการของธนาคารมีโอกาสขยายตัวในอัตราที่สูง แต่ในความเจริญเติบโตของธนาคารพาณิชย์เช่นนี้ อาจถูกมองไปในลักษณะที่ผิดได้ เช่น กล่าวถึงธนาคารในมุมมองของการเป็นนายทุน ดังนั้น การสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดแก่ลูกค้าหรือประชาชน จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ด้วยเหตุนี้ธนาคารจึงจำเป็นต้องสร้างสรรคกิจกรรมให้เกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ที่เป็นการคำนึงถึงสังคม เพราะองค์กรใดที่ประกอบกิจกรรมโดยคำนึงถึงความก้าวหน้า ความมั่นคงและสวัสดิการของประชาชนส่วนรวม รวมทั้งพยายามเกื้อหนุนสังคมย่อมถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และจะได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากองค์กรต่าง ๆ ด้วยเช่นกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันการบริหารองค์กรทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน ต่างก็จำเป็นต้องมีแนวทางในการบริหารและการจัดการในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร การบริหารงานในองค์กรภาคธุรกิจเอกชนก็เช่นเดียวกัน องค์กรส่วนใหญ่มักจะเน้นไปที่วัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจเป็นสำคัญ คือ การทำกำไรสูงสุดให้แก่องค์กร องค์กรใดที่มีกำไรสูงย่อมแสดงว่า องค์กรนั้นกำลังเจริญเติบโตและมีความมั่นคง แต่ถ้าหากกำไรลดต่ำลง ก็แสดงว่าองค์กรนั้นกำลังประสบปัญหา โดยกำไรนี้จะเป็นเครื่องแสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งหรือความอ่อนแอขององค์กร ทำให้วัตถุประสงค์เกี่ยวกับชุมชน หรือสังคมหรือที่เรียกว่าความรับผิดชอบต่อสังคมในอดีตนั้นจึงเป็นเรื่องที่ค่อนข้างไม่ได้รับความสนใจจากภาคธุรกิจเอกชนเท่าใดนัก และมักจะถูกเพิกเฉยและมองข้ามไป เพราะผู้บริหารส่วนมากมีความคิดว่า งานปรับปรุงสังคมและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนนั้น ควรเป็นภารกิจและความรับผิดชอบต่อเจ้าหน้าที่รัฐเท่านั้น ทั้ง ๆ ที่ในความเป็นจริงแล้ว เราทุกคนต่างก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ทุกคนต่างก็ต้องการให้สังคมที่เราอยู่นี้มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ต้องการให้สังคมเป็นสังคมที่น่าอยู่ ประชาชนได้รับการยกระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมให้เทียบเท่ากับประเทศที่พัฒนาแล้ว

องค์กรภาคธุรกิจเอกชนส่วนใหญ่ได้มีการปรับโครงสร้างเพื่อความอยู่รอดขององค์กรท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป องค์กรต่าง ๆ เริ่มมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง โดยเฉพาะในด้านการบริการ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และกลไกสำคัญที่สุดก็คือพนักงานนั่นเอง นอกเหนือจากการทำงานแล้ว กิจกรรมต่างๆ ในองค์กรยังเป็นเครื่องมืออันหนึ่งในอันที่จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพัน แสดงถึงความสามัคคี การช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน กิจกรรมเพื่อสังคม เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่นอกจากจะเป็นส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือเกื้อกูลต่อสังคม ยังเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาสังคม เพราะฉะนั้นองค์กรใดก็ตามส่งเสริมให้พนักงานมี

ส่วนร่วมประกอบกิจกรรมโดยคำนึงถึงความก้าวหน้า ความมั่นคงและสวัสดิการของประชาชน ส่วนรวม และพยายามเกื้อหนุนสังคม ถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมนั่นเอง ในปัจจุบันผู้บริหารสมัยใหม่ได้หันมาให้ความสนใจในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น เนื่องจากค่านิยมที่เปลี่ยนไป ดังจะเห็นได้จากการกำหนดเป็นนโยบายขององค์กรในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม โดยถือว่าภารกิจต่อสังคมเป็นหน้าที่หลักอันหนึ่งขององค์กรในการนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรได้ โดยอาศัยความร่วมมือและการมีส่วนร่วมจากพนักงาน ด้วยเหตุนี้องค์กรใดก็ตามที่ไม่มีแนวทางหรือนโยบายในการช่วยเหลือหรือเอาใจใส่ต่อสังคม องค์กรนั้นก็จะไม่ได้รับการสนับสนุนและยอมรับจากประชาชนและผู้บริหาร ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อภาพพจน์ขององค์กร ความรับผิดชอบต่อสังคมจึงเป็นหน้าที่ของทุกคนทั้งที่อยู่ในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน โดยแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบต่าง ๆ ที่จะมีส่วนช่วยเหลือเกื้อหนุนสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญมากสำหรับการบริหารงานในปัจจุบัน เพราะในการบริหารจัดการที่ดี สิ่งที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญนอกเหนือไปจากวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจ ซึ่งหมายถึงกำไรแต่เพียงอย่างเดียวแล้วนั้น องค์กรจะต้องใส่ใจต่อวัตถุประสงค์ทางสังคม คือ ความรับผิดชอบต่อที่เกี่ยวข้องกับสังคมไปด้วยพร้อม ๆ กัน องค์กรจึงจะสามารถเป็นที่ยอมรับจากคนในสังคม มีข้อคิดเห็นที่กล่าวสนับสนุนองค์กรธุรกิจว่า ควรมีความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ดังนี้ (จินตนา บุญบงการ, 2541, น. 35-36)

1. เป็นประโยชน์ในระยะยาว กับองค์การธุรกิจเองที่จะส่งเสริมเพิ่มพูนให้สังคมที่องค์การธุรกิจอยู่นั้นดีขึ้น
2. เป็นการร่วมสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อสาธารณะ เช่น วิธีการโฆษณาขององค์การธุรกิจที่สนับสนุนบ้านเมือง
3. เป็นการต่อเสรีภาพให้ระบบธุรกิจ ถ้าองค์การธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมจะไม่มีปัญหาให้รัฐต้องเข้ามาควบคุม
4. เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องไม่กระทำสิ่งที่กฎหมายห้ามไว้ เช่น การปลอมปน
5. เป็นการผดุงวัฒนธรรมหรือศีลธรรมอันดีงามของสังคมเอาไว้
6. กฎหมายไม่สามารถบังคับได้ทุกอย่าง ดังนั้นองค์การธุรกิจจึงต้องช่วยกันประคับประคองให้เป็นสังคมที่มีระเบียบ กฎเกณฑ์
7. เป็นการรักษาผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น เพราะในระยะยาวมีความรับผิดชอบต่อสังคมจะช่วยให้มูลค่าหุ้นสูงขึ้น ในแง่นี้เน้นความรับผิดชอบต่อแรงงานและผู้บริหาร เพราะถ้าไม่มีการประพฤติที่ดี มูลค่าหุ้นจะลดลงได้

8. สังคมควรให้โอกาสแก่องค์กรธุรกิจได้ช่วยแก้ปัญหาที่รัฐบาลแก้ไขไม่ได้ เช่น ความยากจน ถ้าองค์กรธุรกิจรวมตัวกันลดราคาจะทำให้ค่าครองชีพต่ำลง ความยากจนก็จะบรรเทาลงได้

9. องค์กรธุรกิจบางแห่งมีฐานะทางการเงินและกำลังคนเหมาะสมที่จะแก้ปัญหาสังคมได้

10. การแก้ปัญหาสังคมอาจเกิดผลดีแก่องค์กรธุรกิจเอง

11. การป้องกันเอาไว้ย่อมดีกว่าการแก้ไข ดังนั้นองค์กรธุรกิจควรพยายามทำให้สถานการณ์ดีขึ้น และไม่กลายเป็นปัญหาใหญ่ขึ้นมา

ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากจะก่อให้เกิดประโยชน์ด้านวัตถุประสงค์ทางเศรษฐกิจกับองค์กรในระยะยาวแล้ว ยังช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กร และทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับในสังคม ที่สำคัญคือเป็นการช่วยรัฐบาลแก้ไขปัญหาสังคมที่เกิดขึ้นให้บรรเทาเบาบางลง ดังนั้น หากองค์กรใดก็ตามให้ความสำคัญกับเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ก็ย่อมแสดงให้เห็นถึงความต้องการขององค์กรที่จะพัฒนาสังคม นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงความร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ความเอื้ออาทร ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในสังคม

แต่อย่างไรก็ตาม ในบทบาทการทำกิจกรรมเพื่อสังคมของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในช่วงที่ผ่านมา มีอยู่หลายโครงการที่เป็นรูปธรรมชัดเจน แต่ผู้ศึกษาพบว่ายังมีปัญหาบางส่วนที่ยังต้องการการพัฒนาให้มีความก้าวหน้า เพื่อให้เป็นแบบอย่างสำหรับองค์กรภาคธุรกิจอื่น ๆ ซึ่งปัญหาดังกล่าวสามารถที่จะสรุปได้ ดังนี้

ด้านองค์กร

1. คณะกรรมการบริหารธนาคารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมที่แตกต่างกัน ทำให้การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมไม่ได้ถูกให้ความสำคัญ และมีการกำหนดเป้าหมายไปในขอบเขตที่จำกัด โดยเน้นไปที่การให้การช่วยเหลือ ด้านการศึกษาให้กับทางโรงเรียน ด้านที่อยู่อาศัย รวมทั้งการส่งเสริมให้กับผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสบภัย

2. การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในช่วงที่ผ่านมาตั้งแต่ปี 2548 จนถึง 2550 ยังคงมีรูปแบบที่เน้นไปในเรื่องของกิจกรรมเชิงสงเคราะห์ เช่น การบริจาคเงินหรือแจกลสิ่งของและการช่วย

สร้างถาวรวัตถุ โดยไม่มีกระบวนการติดตามและประเมินผลว่า ทรัพยากรที่ทางธนาคารได้จัดสรรลงไปให้กับสังคมได้ถูกนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตามวัตถุประสงค์หรือไม่

3. ธนาคารกรุงศรีฯ ไม่ได้มีการกำหนดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและกิจกรรมเพื่อสังคมออกมาเป็นนโยบายการทำงานที่ชัดเจน ทำให้การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมที่ผ่านมาขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของคณะกรรมการบริหารชุดนั้น ๆ และไม่ได้มีผลต่อเนื่องไปถึงกรรมการชุดใหม่ที่เข้ามาบริหารงานแทน ทำให้เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ได้ถูกวางไว้เป็นภารกิจที่สำคัญ ทั้ง ๆ ที่สามารถทำได้

4. ธนาคารเน้นการประชาสัมพันธ์ให้เห็นถึงผลสำเร็จของโครงการว่าได้เข้าไปช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนให้ดีขึ้น แต่ยังไม่ค่อยเน้นในด้านการปลูกจิตสำนึกของพนักงานต่อกิจกรรมเพื่อสังคมเท่าที่ควร

ด้านพนักงาน

1. กิจกรรมเพื่อสังคมที่มีการดำเนินการในช่วงที่ผ่านมาไม่ได้สร้างการมีส่วนร่วมกับพนักงาน แต่ถูกกำหนดจากฝ่ายบริหารโดยไม่ได้เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

2. พนักงานมีความจริงใจแต่ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของ วัตถุประสงค์ รูปแบบ ขอบเขต ประโยชน์และเป้าหมายที่แท้จริง ของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม

3. พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมเป็นครั้งคราวมิได้ทำอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากกิจกรรมส่วนใหญ่จะดำเนินการในวันและเวลาทำงาน พนักงานจึงไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรม

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาเพื่อยกระดับกิจกรรมเพื่อสังคม โดยธนาคารควรส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานให้เข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมที่เน้นถึงความจริงใจและมีความรู้ความเข้าใจในการทำกิจกรรมมากขึ้น โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น

ผู้ศึกษาเชื่อว่า การดำเนินกิจกรรมด้านสังคมของธนาคารที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคธุรกิจ ถือเป็นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมขององค์กร โดยเฉพาะการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กรมากกว่าการทำกิจกรรมทางสังคมเชิงสงเคราะห์ เช่นการมอบสิ่งของหรือ

เงินบริจาค ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเชื่อว่า องค์การจะบรรลุเป้าหมายสูงสุด หากองค์กรส่งเสริมให้พนักงาน มีความรับผิดชอบต่อสังคมและเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ให้มากที่สุด นอกจากนี้ จะเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกต่อสังคมของพนักงาน และเพื่อเป็นการรวมพลังความสามัคคีของ พนักงานในการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นให้มากที่สุด เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรสังคม และประเทศชาติ โดยรวมนั่นเอง

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

ธนาคารกรุงศรีฯเป็นองค์กรภาคธุรกิจเอกชน ยึดมั่นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี ไม่ให้การสนับสนุนกิจกรรมที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายหรือขัดต่อศีลธรรม และจริยธรรมอันดีงาม ตลอดจน กิจกรรมที่ส่งผลกระทบในทางลบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม การดำเนินงานรับผิดชอบต่อสังคมของ ธนาคารมีรูปแบบหลัก ๆ คือ การสนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมขององค์กร สาธารณกุศล หน่วยงาน ภาครัฐและเอกชน การบริจาคเพื่อการกุศล ตลอดจนการดำเนินกิจกรรมร่วมกับพันธมิตรธุรกิจ รวมถึงการสนับสนุนให้พนักงานของธนาคารมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม อันเป็น ความรับผิดชอบต่อหนึ่งที่ยังคงธุรกิจต้องสร้างประโยชน์ตอบแทนแก่สังคม นั่นคือ การประสาน ความร่วมมือกับองค์กรภาคธุรกิจเอกชนต่าง ๆ ให้มีการแบ่งปันผลกำไรออกมาช่วยเหลือสังคม ผ่านกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งได้ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2548 เป็นต้นมา ทางธนาคารได้ดำเนินกิจกรรม เพื่อสังคมร่วมกับองค์กรภาคธุรกิจเอกชนต่าง ๆ เพื่อเป็นการช่วยเหลือสังคมอย่างต่อเนื่อง เช่น

โครงการ “880 หลัง ทัวหล้า 80 พรรษาเทิดไท้องค์ราชันย์” ของมูลนิธิที่อยู่อาศัย เพื่อมนุษยชาติ (ประเทศไทย) ด้วยการให้เงินทุนสร้างบ้านแก่ผู้ยากไร้ในตำบลเชิงดอย อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 หลัง เพื่อถวายเป็นพระราชกุศลแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 และ ยังเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนให้ดีขึ้นและยั่งยืน

โครงการก่อสร้างส่วนขยายห้อง บริการสื่อและการจัดซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ ศูนย์บริการนักศึกษาพิการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อสร้างโอกาสและความทัดเทียมทาง การศึกษาแก่ผู้พิการ และส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพทางการศึกษาตามความ สมารถและความถนัดของนักศึกษาพิการ โดยห้องบริการนักศึกษาพิการดังกล่าวมีการติดตั้งสื่อ การเรียนการสอน และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่คอมพิวเตอร์ที่บรรจุโปรแกรมพิเศษสำหรับ

นักศึกษาพิการ เครื่องพิมพ์อักษรเบรลล์สำหรับผลิตตำราที่เป็นอักษรเบรลล์ ให้นักศึกษาพิการได้ใช้ในการพัฒนาศักยภาพให้ทัดเทียมกับนักศึกษาปกติ

การมอบทุนการศึกษาแก่เยาวชนจากสถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านมหาเมฆ ซึ่งธนาคารได้ดำเนินกิจกรรมนี้เพื่อสร้างโอกาสทางการศึกษาให้แก่วัยรุ่นที่ด้อยโอกาสด้วยการสนับสนุนทุนการศึกษาแก่นักเรียนที่มีผลการเรียนดีจำนวน 15 ทุน ในระดับประถมศึกษาจนถึงระดับมัธยมศึกษา และทุนการศึกษาต่อเนื่องสำหรับนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ตั้งแต่เรียนชั้นปีที่ 1 จนถึงชั้นปีที่ 4 จนถึงปัจจุบันมีเยาวชนและนักเรียนจากสถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านมหาเมฆ ได้รับโอกาสในการศึกษาจากธนาคารจำนวน 264 ทุน

ทั้งนี้ การที่ผู้ศึกษาทำงานอยู่ในองค์กรธนาคารมีความเห็นว่าการเริ่มต้นพัฒนา กิจกรรมเพื่อสังคมขององค์กรที่ถูกต้องเกี่ยวกับการให้เพื่อสังคม อยู่บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เป็นธรรมระหว่างกันของธุรกิจและสังคม นอกจากนี้ผู้ศึกษายังเป็นนักศึกษาในโครงการปริญญาโท สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม และได้มีการฝึกภาคปฏิบัติในเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่าเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาเพื่อยกระดับกิจกรรมเพื่อสังคม โดยธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานให้เข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม ที่เน้นถึงความจริงใจและมีความรู้ความเข้าใจในการทำกิจกรรมมากขึ้น โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการปลูกจิตสำนึกให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้มากขึ้น ที่ผ่านมาองค์กรธนาคารหลายแห่งพยายามที่จะสร้างสรรค์กิจกรรมเพื่อสังคมในรูปแบบต่าง ๆ ที่น่าสนใจและมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อของตนเองเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร แต่เป็นที่น่าสังเกตว่ากิจกรรมเพื่อสังคมส่วนใหญ่ขององค์กรธนาคารยังจัดอยู่ในประเภทกลุ่มองค์กรที่มีความจริงใจ แต่ไม่เข้าใจอย่างถ่องแท้ เพราะกิจกรรมที่จัดขึ้นไม่ใช่กิจกรรมเพื่อสังคมที่แท้จริง ยังเป็นวิธีของการสงเคราะห์คือการบริจาคเงินแจกลสิ่งของ แล้วถือว่าเสร็จสิ้นภารกิจไม่ได้มีกระบวนการของการพัฒนาควบคู่กันไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้ชุมชนหรือสังคมที่ได้รับความช่วยเหลืออาจจะไม่ได้ประโยชน์จากกิจกรรมดังกล่าวมากนัก การคำนึงถึงเป้าหมายของการได้รับประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กรและชุมชนไม่ใช่เพียงช่วยเหลือด้วยการสงเคราะห์ด้วยเงินบริจาคสิ่งของ เนื่องจากองค์กรธนาคารมีศักยภาพในการระดมทรัพยากรทั้งงบประมาณและบุคลากร อาสาสมัคร รวมทั้งศักยภาพในการสื่อสารเพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติค่านิยมให้กับประชาชนและองค์กรอื่น ๆ ให้เกิดความเข้าใจในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่ถูกต้องได้

ธนาคารกรุงศรีฯ จำเป็นต้องพัฒนาทั้งในแง่ของนโยบายของธนาคาร การรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานและคณะกรรมการบริหาร รวมทั้งการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในอนาคตมีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์สูงสุดต่อธนาคารและต่อองค์กรภาคธุรกิจที่ให้การสนับสนุน ผู้ศึกษาจึงได้มีการศึกษาการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยสอบถามความคิดเห็นจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งคณะกรรมการบริหารธนาคารและพนักงาน เพื่อให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในธนาคารกรุงศรีฯ เห็นถึงความสำคัญและนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรต่อไป ทั้งนี้ในฐานะองค์กรธนาคารซึ่งเป็นองค์กรภาคธุรกิจเอกชน ผู้ศึกษาเชื่อว่าการศึกษากการมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร จะเป็นแบบอย่างที่ดีและเป็นแรงขับเคลื่อนให้กับองค์กรภาคธุรกิจอื่น ๆ ได้ใช้เป็นแนวทางนำไปปฏิบัติได้อีกทางหนึ่งด้วย

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ผู้บริหารและพนักงานทั่วไปที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของสโมสรธนาคารและไม่ได้ปฏิบัติงานในฝ่ายสื่อสารองค์กร ซึ่งทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการ การดำเนินรูปแบบ และการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูล

ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์การดำเนินรูปแบบและกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2. ผู้บริหารและพนักงานที่เป็นสมาชิกของสโมสรธนาคารและปฏิบัติงานในฝ่ายสื่อสารองค์กรซึ่งทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการ การดำเนินรูปแบบ และการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์การดำเนินรูปแบบและกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หมายถึง การตระหนักถึงความสำคัญและแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อของพนักงานธนาคาร ในรูปแบบของการจัดกิจกรรมหรือบริการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือชุมชนหรือสังคมโดยส่วนรวม ซึ่งแสดงถึงความรับผิดชอบต่อทางกฎหมาย ตามหลักจริยธรรมและคุณธรรม และการใช้ดุลยพินิจซึ่งมีขอบเขตในการจัดกิจกรรมหรือบริการสังคมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านพัฒนาชุมชน สุขภาพอนามัย สิ่งแวดล้อม การศึกษา สิทธิผู้บริโภค และวัฒนธรรม

การรับรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การรับรู้ ในเรื่องวัตถุประสงค์ รูปแบบ ขอบเขต ประโยชน์ ของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ในฐานะที่ธนาคารเป็นสถาบันองค์กร ภาคธุรกิจเอกชน ที่ต้องยอมรับในสิ่งที่ได้กระทำหรือส่งผลกระทบต่อกลุ่มต่าง ๆ ทั้งในแง่ดีและไม่ดี โดยคำนึงถึงหลักจริยธรรมและคุณธรรม โดยพิจารณาจากความรู้ ทักษะคติและปฏิบัติตามแนวคิดรับผิดชอบต่อสังคม

ความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม หมายถึง ทักษะของพนักงานธนาคารต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ในที่นี้หมายถึงการที่พนักงานมีส่วนร่วมใน 5 ขั้นตอน ได้แก่ ร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมกำหนดกลวิธี ร่วมดำเนินการประชาสัมพันธ์ ร่วมดำเนินการกิจกรรมทางสังคม ร่วมประเมินผล

แนวทางส่งเสริมการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การจูงใจให้พนักงานธนาคารเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรม CSR ซึ่งได้แก่ การร่วมกำหนดนโยบาย ร่วมกำหนดกลวิธี ร่วมประชาสัมพันธ์ ร่วมทำกิจกรรมทางสังคม และร่วมประเมินผล

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบถึงการรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. ได้ทราบถึงระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
3. ได้ทราบถึงแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)