

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ

1. เพื่อศึกษารูปแบบของกิจกรรมที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยแต่ละประเภททั้งเอกชนรัฐบาลและที่ระดมทุนกับต่างประเทศ
3. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมและรับรู้ของพนักงานและผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยแต่ละแห่ง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยมุ่งศึกษารูปแบบกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในเมืองไทยได้แก่ 1) รูปแบบของกิจกรรม 2) เปรียบเทียบการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม 3) การมีส่วนร่วมและรับรู้ของพนักงานและผู้ใช้บริการ โดยเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทางเว็บไซต์เกี่ยวกับรูปแบบกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเชี่ยวชาญด้านกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) พนักงานและผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยรับรู้กิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 600 ท่าน แบ่งเป็น พนักงาน 300 ท่าน และผู้ใช้บริการ 300 ท่าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการนัดสัมภาษณ์ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเชี่ยวชาญด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย โดยผู้วิจัยได้จัดทำกรอบสำหรับสัมภาษณ์ พร้อมทั้งรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เอกสารไว้แล้วในเบื้องต้น ตลอดจนบันทึกเทปสัมภาษณ์ตามความสมัครใจ และการแจกแบบสอบถาม ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

## 5.2 ผลการวิจัยพบว่า

รูปแบบของกิจกรรมที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของธนาคารที่และแจกแบบสอบถาม ที่เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการศึกษา ค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยนั้น พบว่า รูปแบบกิจกรรมของธนาคารแต่ละประเภทแตกต่างกันออกไป แบ่งออก ดังนี้

กิจกรรมการมอบทุนการศึกษา เป็นการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาต่อให้แก่นักเรียน และจงใจให้เกิดความมานะพยายาม ส่งผลดีต่อชื่อเสียงของโรงเรียนและเป็นการเสริมสร้างทุนทางปัญญาให้แก่ประเทศชาติ ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารทั้ง 3 แห่งมีการจัดกิจกรรมเหมือนกัน

กิจกรรมสร้างห้องสมุด ส่งเสริม ปลูกฝัง พัฒนา สนับสนุน และขยายโอกาสทางการศึกษาของน้องในชนบทให้มินิรักการอ่าน รู้จักค้นคว้าหาความรู้ด้วยตัวเอง เกิดความรู้อันเป็นรากฐานในการค้นคว้าวิจัยสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ผลการวิจัยพบว่าธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารออมสินมีการจัดกิจกรรมนี้ขึ้น แต่ธนาคารซีไอเอ็มบี (ไทย) ไม่มีการจัดกิจกรรมนี้

กิจกรรมปลูกป่า ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ และได้เข้ามามีส่วนร่วมกับธนาคาร การปลูกฟื้นฟูป่า เพื่อช่วยกันดูแลรักษาป่าไม้ให้คงความอุดมสมบูรณ์ และยั่งยืนต่อไปในอนาคต

กิจกรรมทำบุญทอดกฐิน ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารทั้ง 3 แห่งมีการจัดกิจกรรมเหมือนกัน

กิจกรรมบริจาคเลือด ถือเป็นการทำบุญอย่างหนึ่ง เพราะช่วยให้ผู้บริจาคได้รู้จักการเสียสละ และเกิดจิตกุศลที่คิดจะช่วยเหลือต่อชีวิตให้ผู้อื่น ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารทั้ง 3 แห่งมีการจัดกิจกรรมเหมือนกัน

กิจกรรมแจกเมล็ดพันธุ์พืช เพื่อสนับสนุนไม่ให้พันธุ์พืชที่มีคุณค่าเสียหาย และมีพันธุ์พืชปลูกไว้เป็นอาหารหรือผลิตเพื่อการค้า และนำไปขยายพันธุ์ต่อไปได้ ผลการวิจัยพบว่าธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารออมสินมีการจัดกิจกรรมนี้ขึ้น แต่ธนาคารซีไอเอ็มบี (ไทย) ไม่มีการจัดกิจกรรมนี้

กิจกรรมถวายพระพรวันพ่อและวันแม่แห่งชาติ เพื่อแสดงความความกตัญญูกตเวที น้อมรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณ และแสดงความจงรักภักดีถวายเป็นราชสักการะแด่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ โดยพร้อมเพรียงกัน ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารทั้ง 3 แห่งมีการจัดกิจกรรมเหมือนกัน

กิจกรรมครอบครัวเดียวกัน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน เกิดความสามัคคีอันเป็นหนึ่งเดียวในการทำงานทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายเพื่อผลผลิตสูงสุด กัน ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารทั้ง 3 แห่งมีการจัดกิจกรรมเหมือนกัน ทั้งนี้รูปแบบกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ได้กำหนดไว้อย่างตายตัว ทุกกิจกรรม ทุกขั้นตอน ประกอบไปด้วยการร่วมคิดร่วมวางแผน การร่วมลงมือปฏิบัติ การร่วมปันผลประโยชน์ และการร่วมติดตามประเมินผล

เปรียบเทียบรูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยแต่ละประเภททั้งเอกชนรัฐวิสาหกิจและที่ระดมทุนกับต่างประเทศ

การเปรียบเทียบรูปแบบกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มีรูปแบบกิจกรรมที่เหมือนและแตกต่างกันออกไป เนื่องมาจากการก่อตั้ง วัฒนธรรมขององค์กร ที่แตกต่างกันออกไป ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารไทยพาณิชย์และธนาคารออมสินมีรูปแบบกิจกรรมที่เหมือนกันเพราะเป็นธนาคารที่มีการก่อตั้งในประเทศไทย และเข้าใจในวัฒนธรรมของประเทศไทยเป็นอย่างดี แต่แตกต่างจากธนาคารซีไอเอ็มบี (ไทย) ซึ่งเป็นธนาคารที่ระดมทุนจากต่างชาติ จึงทำให้รูปแบบของกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกันออกไป เนื่องมาจากอาจจะยังไม่เข้าใจถึงวัฒนธรรมของประเทศไทย ซึ่งรูปแบบของกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ได้กำหนดไว้อย่างตายตัว แต่ละองค์กรสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับวัฒนธรรมขององค์กรได้

ศึกษาการมีส่วนร่วมและรับรู้ของพนักงานและผู้ใช้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยแต่ละแห่ง

การมีส่วนร่วม และการรับรู้ของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมพบว่าการรับรู้ของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรจัดมีความสัมพันธ์ในระดับสูงการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรจัดขึ้นจากทาง อีเมลล์ วารสาร เสียงตามสาย ข้อความ ไลน์ ฯลฯ มีความสัมพันธ์ในระดับสูง การเข้าร่วมการประชุมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีมีความสัมพันธ์ในระดับสูง การจัดการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้รับรู้ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ในระดับสูง กิจกรรมการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่จัดขึ้นมาจากการแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์ในระดับสูง กิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่จัดขึ้นเข้าร่วมอย่างสมัครใจ มีความสัมพันธ์ใน

ระดับสูง การจัดการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีการเชิญเข้าร่วม มีมีความสัมพันธ์ในระดับสูง องค์กรเข้าใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับสูง และการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมยังไม่มีส่วนร่วมอย่างเพียงพอ มีความสัมพันธ์ในระดับสูง ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมและรับรู้ของพนักงานและผู้ให้บริการเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยแต่ละแห่ง มีความสัมพันธ์ส่วนร่วมและการรับรู้ในระดับที่สูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการศึกษารูปแบบของกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีความสอดคล้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรของ คอตเตอร์และลี ได้กำหนดรูปแบบของการดำเนินกิจกรรม CSR เรียกว่า CSI: Corporate Social Initiatives โดยให้ความหมายไว้ว่า CSI เป็นกิจกรรมหลักที่ดำเนิน โดยบริษัทเพื่อสนับสนุนประเด็นทางสังคมและทำให้พันธสัญญาในความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท โดยได้กำหนดรูปแบบของ CSI ไว้ 6 ประเภท ได้แก่การสนับสนุนโครงการที่ทำให้บุคคลมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม (Corporate Social Marketing: CSM) การเป็นผู้สนับสนุนในการโปรโมตกิจกรรมเพื่อสังคมหรือตัวองค์กร (Cause Promotion/Cause Marketing) การบริจาคเงินจากส่วนแบ่งการขายสินค้าหรือบริการภายในช่วงเวลาที่กำหนดให้กับองค์กรทางสังคม (Cause Related Marketing) การบริจาคเงินให้กับมูลนิธิ หรือองค์กรสาธารณกุศล (Corporate Philanthropy) การสนับสนุนให้พนักงานของบริษัทเป็นอาสาสมัคร เพื่อร่วมกิจกรรมทางสังคมกับชุมชน (Community Volunteering) การลงทุนหรือการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานของบริษัท (Socially Responsible Business Practices) เช่น การใช้วัสดุรีไซเคิลหรือลดการใช้บรรจุภัณฑ์เพื่อแสดงออกถึงการทางธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งบริษัทสามารถนำไปปฏิบัติได้ตั้งแต่รูปแบบหนึ่งหรือแม้แต่การผสมผสานทุกรูปแบบในเวลาเดียวกันก็ได้เช่นกัน

เปรียบเทียบรูปแบบการจัดการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยแต่ละประเภททั้งเอกชนรัฐบาลและที่ระดมทุนกับต่างประเทศ สอดคล้องกับ คอรัลเลอร์ และ ลี (2005) ได้ให้ทรรศนะไว้ว่า ด้วยประเด็นปัญหาทางธุรกิจและสังคมในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมหรือชุมชนต่างๆ โดยรอบองค์กรเหล่านี้เป็นเครื่องชี้ให้องค์กรควรพิจารณาว่าองค์กรไม่สามารถตัดขาดจากสังคมได้ ดังนั้น นอกจากที่องค์กรจะพิจารณาและดำเนินกิจกรรมตามเป้าหมายที่องค์กรต้องการแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องหันมา

ดูแลเอาใจใส่สร้างประโยชน์เพื่อช่วยเหลือสังคมโดยรวมอีกด้วย จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณค่าของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจที่กล่าวมานี้ ช่วยให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับในการสร้างกรอบแนวคิด ในการสร้างตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทธุรกิจ ซึ่งสามารถสรุปคุณค่าของการดำเนินกิจกรรมที่แสดง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทธุรกิจ ซึ่งสามารถสรุปคุณค่าของการดำเนินกิจกรรมที่แสดง ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจได้เป็น 10 ประการดังนี้

- 1) การสร้างชื่อเสียงองค์กรให้แข็งแกร่ง
- 2) การเสริมตำแหน่งตราสินค้าให้แข็งแกร่ง
- 3) การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง
- 4) การเพิ่มยอดขายและสัดส่วนการตลาด
- 5) เพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน
- 6) ความสามารถขยายฐานอำนาจในการลงทุน
- 7) เพิ่มความสามารถที่จะดึงดูด กระตุ้นและรักษาบุคลากร
- 8) สร้างและปรับปรุงภาพลักษณ์ขององค์กร
- 9) ลดต้นทุนการปฏิบัติ
- 10) เพิ่มแรงดึงดูดใจต่อนักลงทุนและนักวิเคราะห์ทางการเงิน

ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมและการรับรู้กิจกรรมเพื่อแสดงรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริชัย สาครรัตนกุล (2553) ได้ให้ความหมายความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจต่อสังคม (CSR) ว่าเป็นความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาที่ธุรกิจมีอยู่อย่างต่อเนื่องในการที่จะประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ ด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานตลอดจนครอบครัวของเขาเหล่านั้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและสังคมในวงกว้าง รวมทั้งเป็นกระบวนการทางสังคมที่มนุษย์มีไว้ในการติดต่อกัน โดยการพูด การเขียน และสัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งการติดต่อสื่อสารก็เป็นปัจจัยอีกด้านหนึ่งที่มี ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วม เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ซึ่งช่วยเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม

## 5.4 ข้อเสนอแนะ

### 5.4.1 ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

5.4.1.1 ผู้บริหารหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ที่ธนาคารจัดขึ้นมาได้โดยการสร้างการรับรู้ที่ดีให้แก่พนักงาน และสร้างแรงจูงใจในการเข้า

ร่วมกิจกรรมมากยิ่งขึ้น

5.4.1.2 ผู้บริหารอาจเชิญบุคคลที่มีชื่อเสียงมาร่วมกิจกรรมกับธนาคาร และ ประชาสัมพันธ์กิจกรรม ที่ทางธนาคารกรุงไทยได้จัดขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม ให้คนทั่วไปได้รับรู้ตัวพนักงาน ที่เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วน หนึ่ง และมีโอกาสที่จะเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งต่อไป

5.4.2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.4.2.1 ควรมีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมของลูกค้าในการ เปิดรับข้อมูลข่าวสารด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทุกปี ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการ ปรับปรุงแก้ไข และยังทำให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าหรือความคาดหวังด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

5.4.2.2 ควรศึกษาแบบเจาะลึกเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลการวิจัยและแนวคิดไป ศึกษาต่อให้เกิดประโยชน์ในงานวิจัยหรือพัฒนาธนาคารต่อไป

5.4.2.3 ควรศึกษานโยบายหรือกลยุทธ์การจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของคู่แข่งกันแต่ละรายว่าเน้นการดำเนินงานด้านใดเป็นหลัก และมีการคำนึงถึงภาพลักษณ์ของ ธนาคารมากน้อยเพียงใด

5.4.2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นลักษณะ คำถามปลายปิด ดังนั้น งานวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาด้วยวิธีการอื่น เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของผู้รับข้อมูลข่าวสาร ทั้งในด้านเนื้อหา ช่องทางการเปิดรับข่าวสาร รวมถึงความรู้สึกทัศนคติ

และความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ ได้อย่างละเอียดและเป็นข้อมูลเชิงลึก

5.4.2.5 การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา การรับรู้ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย โดยศึกษาเฉพาะความคิดเห็นของลูกค้าเพียงอย่างเดียว ดังนั้น งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชน สังคม หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนิน ธุรกิจของธนาคารด้วยเพื่อจะทำให้ทราบถึงความต้องการของประชาชน สังคมหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และในส่วนขององค์กรเองก็จะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงประเด็นต่อไป

5.4.2.6 ควรมีการศึกษาภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ใน ประเทศไทย จากผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น ผู้ถือหุ้น ชุมชน รัฐบาล หน่วยงาน ราชการ เป็นต้น