

รูปแบบกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม  
ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ศิริรัตน์ พรหมดวงตา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2559

**The activity concept of the corporate social responsibility  
of commercial bank in Thailand**

**Sirirat Promdougta**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**

**for the Degree of Master Communication Arts**

**Department of Communication Arts**

**Faculty of Communication Arts, Dhurakijpundit University**

**2016**

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้ได้รับความเมตตากรุณา และความอนุเคราะห์จาก ผศ. ดร.วลัย วัฒนศิริ พร้อมด้วยอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย และคณะกรรมการงานวิจัยทุกท่าน ที่กรุณาให้ข้อคิดเห็นให้คำปรึกษาชี้แนวทาง ให้คำแนะนำต่างๆ ตลอดจนแก้ไขข้อผิดพลาดของเนื้อหาวิชาการให้เกิดความสมบูรณ์มากที่สุด รวมทั้งการให้โอกาส สละเวลา อบรมและคำชี้แนะแนวทาง กระบวนการวิจัยทุกขั้นตอน จนสำเร็จลุล่วงด้วยความสมบูรณ์ในที่สุด

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารธนาคารไทยพาณิชย์ ผู้บริหารธนาคารออมสิน และผู้บริหารธนาคารซีไอเอ็มบี(ไทย) ที่สละเวลาให้ความอนุเคราะห์มาให้สัมภาษณ์ และพนักงานและผู้ใช้บริการ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารออมสิน และธนาคารซีไอเอ็มบี(ไทย) ที่สละเวลาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลมาวิจัย จนเกิดความสำเร็จของวิทยานิพนธ์เล่มนี้เป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย นอกจากนี้ต้องขอขอบพระคุณผู้เขียนตำรา บทความ หนังสือ หรือเล่มวิทยานิพนธ์ ที่ใช้อ้างอิงทุกเล่ม ที่ทำให้มีข้อมูลที่สมบูรณ์

สิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้ในชีวิตนี้ ต้องขอกราบขอบพระคุณ พ่อ แม่ และพี่ป๊อป ที่สนับสนุน ทั้งเงิน กำลังใจ และอดทนกับการศึกษาครั้งนี้ตลอดมา และคณาจารย์คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยทุก ๆ ท่าน พี่นุ้ย ที่ผลักดันจนทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นในการศึกษาวิจัยจนสำเร็จ

คุณค่าความสำเร็จของงานวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ข้าพเจ้าขอบใจให้กับพ่อ แม่ พี่ป๊อปและคณาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาการ หลักการ เหตุและผลของการศึกษาที่เลือกศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตแห่งนี้ สถาบันแห่งนี้ได้สร้างบุคลากรที่มีคุณค่าแก่สังคมเป็นอย่างดีตลอดไป

ศิริรัตน์ พรหมดวงตา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพประกอบ.....	ซ
<b>บทที่</b>	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
1.2 ปัญหาในการวิจัย.....	5
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	6
1.7 นิยามศัพท์.....	7
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ.....	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณค่าของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กรธุรกิจ.....	20
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการธุรกิจบริการ.....	22
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3. วิธีการวิจัย.....	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	36
3.5 การนำเสนอผลการวิจัย.....	36

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4.1 ธนาคารไทยพาณิชย์.....	39
4.2 ธนาคารออมสิน.....	49
4.3 ธนาคารซีไอเอ็มบี(ไทย).....	58
5. สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	65
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	65
5.2 ผลการวิจัยพบว่า.....	66
5.3 อภิปรายผล.....	68
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	75
ก. แนวคำถามสำหรับผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านกิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย.....	76
ข. แบบสอบถามสำหรับพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย รับรู้กิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม.....	77
ค. แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย รับรู้กิจกรรมแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม.....	78
ประวัติผู้วิจัย.....	79

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 สถิติการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรจัดขึ้น.....	47
4.2 สถิติการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคม ที่องค์กรจัดขึ้นจากทาง อีเมลล์ วารสาร เสียงตามสาย ข้อความ ไลน์ ฯลฯ.....	47
4.3 สถิติเข้าร่วมการประชุมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	48
4.4 สถิติการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	48
4.5 สถิติที่มีการจัดการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กรได้รับรู้ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง.....	48
4.6 สถิติกิจกรรมการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กรที่จัดขึ้นมาจากการแสดงความคิดเห็น.....	49
4.7 สถิติการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ที่จัดขึ้นเข้าร่วมอย่างสมัครใจ.....	49
4.8 สถิติการจัดการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จะมีการเชิญเข้าร่วม.....	49
4.9 สถิติองค์กรเข้าใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	50
4.10 สถิติการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมยังไม่มี ส่วนร่วมอย่างเพียงพอ.....	50
4.11 สถิติการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรจัดขึ้น....	56
4.12 สถิติการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กร จัดขึ้น จากทาง อีเมลล์ วารสาร เสียงตามสาย ข้อความ ไลน์ ฯลฯ.....	56
4.13 สถิติเข้าร่วมการประชุมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม เพื่อแสดง ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	56
4.14 สถิติการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อแสดง ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	57

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.15 สถิติที่มีการจัดการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้รับรู้ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง.....	57
4.16 สถิติกิจกรรมการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่จัดขึ้นมาจากการแสดงความคิดเห็น.....	57
4.17 สถิติการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่จัดขึ้นเข้าร่วมอย่างสมัครใจ.....	58
4.18 สถิติการจัดการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีการเชิญเข้าร่วม.....	58
4.19 สถิติองค์กรเข้าใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	58
4.20 สถิติการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมยังไม่มีส่วนร่วมอย่างเพียงพอ.....	59
4.21 สถิติการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรจัดขึ้น....	61
4.22 สถิติการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรจัดขึ้นจากทาง อีเมลล์ วารสาร เสียงตามสาย ข้อความ ไลน์ ฯลฯ.....	61
4.23 สถิติเข้าร่วมการประชุมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรม เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	61
4.24 สถิติการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	62
4.25 สถิติที่มีการจัดการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้รับรู้ข่าวสารอย่างต่อเนื่อง.....	62
4.26 สถิติกิจกรรมการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่จัดขึ้นมาจากการแสดงความคิดเห็น.....	62
4.27 สถิติการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่จัดขึ้นเข้าร่วมอย่างสมัครใจ.....	63

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.28 สถิติการจัดการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมจะมีการเชิญเข้าร่วม.....	63
4.29 สถิติองค์กรเข้าใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร.....	63
4.30 สถิติการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมยังไม่มีส่วนร่วมอย่างเพียงพอ.....	64
4.31 ตารางสรุปการเปรียบเทียบรูปแบบกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย.....	65

สารบัญภาพ

ตารางที่	หน้า
2.1 ลำดับชั้นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในระดับต่างๆที่เกี่ยวข้องกับซีเอสอาร์.....	12
2.2 Strategic CSR (Proter and Kramer2006).....	17
2.3 รูปแบบการตลาด 3 แบบโรจธุรกิจการให้บริการ.....	24