

52602740 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบต่อสังคม/ ธนาคารออมสิน

ภาคภูมิ พุฒษาประดับกุล : การให้ความหมายและรูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม
ในความต้องการลูกค้าธนาคารออมสิน อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ศศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์. 235 หน้า.

การค้นคว้าอิสระเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ความหมายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารออมสินและรูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในความต้องการของลูกค้าธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยการศึกษาเอกสารต่าง ๆ ประกอบกับการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการกับกลุ่มผู้บริหารธนาคารออมสินที่เชี่ยวชาญด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม การสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการกับกลุ่มผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาต่าง ๆ ที่มีประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับกลุ่มลูกค้าของธนาคารออมสินที่มีความรับรู้รับทราบเกี่ยวกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม หรือมีประสบการณ์ในการร่วมกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 36 ราย

ผลการวิเคราะห์พบว่าธนาคารออมสินได้กำหนดความหมายกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นลายลักษณ์อักษรในวิสัยทัศน์ พันธกิจ และได้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบเฉพาะ โดยสามารถแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ (1) รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืน โดยกิจกรรมที่โดดเด่นที่สุด คือ ด้านสังคม รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อมและด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ (2) กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ตามหลักการของ ฟิลาธิป คอตเลอร์ และแนนซี ที ใน 7 รูปแบบอย่างครบถ้วน โดยกิจกรรมที่โดดเด่นมากที่สุด คือ การส่งเสริมประเด็นสังคม รองลงมา คือการพัฒนาและส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการตามกำลังซื้อของคนในระดับฐานรากตามลำดับ ส่วนการตลาดก็เกี่ยวเนื่องกับประเด็นสังคมเป็นกิจกรรมที่ธนาคารดำเนินการน้อยที่สุด

ส่วนกิจกรรม ที่ลูกค้าทราบและโดดเด่นมากที่สุด คือการส่งเสริมประเด็นสังคม รองลงมา คือ การบริจาคตรง ส่วนการอาสาสมัครช่วยเหลือชุมชน เป็นกิจกรรมที่ลูกค้าธนาคารทราบน้อยที่สุด โดยกิจกรรมที่ลูกค้าต้องการ ได้แก่มีระบบงานสินเชื่อใหม่ที่ให้สิทธิพิเศษในการกู้กับคนที่ศักยภาพแทนการพิจารณาหลักทรัพย์ นอกจากนั้นลูกค้ายังต้องการให้พนักงานธนาคารมีความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม รวมถึงการปลูกฝังให้พนักงานมีคุณธรรม จริยธรรม เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เคารพในสิทธิส่วนบุคคล และทำงานในหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ รวมไปถึงการช่วยเหลือชุมชนในเรื่องการศึกษาการฝึกอบรบอาชีพ สร้างงานสร้างรายได้ และการอนุรักษ์ธรรมชาติและดูแลสิ่งแวดล้อม

สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา..... 1๗๘๘

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ๒๗/๒๕๕๓

52602740 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORD : CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY/GOVERNMENT SAVINGS BANK/
CSR GSB/ CSR/ GSB

KEATMANEE PRUGSAPRADUBKUL : THE MEANING AND FORM OF SOCIAL
RESPONSIBILITY ACTIVITIES THAT GOVERNMENT SAVING BANK CUSTOMER NEEDS.
INDEPENDENT STUDY ADVISOR : ASST. PROF. PITAK SIRIVONG, Ph.D. 235 pp.

The objective of the study of the meaning and Corporate Social Responsibility of the Government Saving Bank customer's needs are to review of the meaning and models of social activities. This study are in the Ethnographic study, on the qualitative research as me, the researcher, collects the data by the review all documents, books, letters etc. including the interview of users as administrative officers relate on the corporate social responsibility duties. And also for the informal group, they are the managers who use to settle up the corporate social responsibility activities. Beside these I had interviewed of the 36 users who were the customers on related themes

The results of the study are the bank has been defined the meaning of the activities as vision mission and also settle up the related agency which are responsibility in this duty. The bank also divided into 2 types as

1. Sustainable Responsibility in 3 views as Social Responsibility, Environmental Responsibility, economical Responsibility

2. By the Phillip Court Kettler and Nancy Lee's theory. The study shows that the mains priority is the Cause Promotion activities and then the activity of are Developing and Delivering Affordable Products and Services, the Corporate Social Marketing and Community Volunteering and the Cause-Related Marketing is the less priority.

In the study of meaning and models of social activities by the theory show the most priority is Cause Promotion, the Corporate Philanthropy and the Community Volunteering the less popular.

The customers of the Government Saving Bank need the new type personal loan and in the officer views need the Corporate Social Responsibility groups to build the morality and human rights including help communities in vocational training environmental conservations, etc.

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature *Keatmanee*

Independent Study Advisor's signature *Pitak*

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ในด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้มีความสมบูรณ์ และกำลังใจในการ ทำการศึกษาค้นคว้านี้จนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้ และขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประสพชัย พสุนนท์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ คาวลอย กาญจนมณีเสถียร กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้า ที่ได้เสียสละเวลาและกรุณาให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ในการแก้ไขปรับปรุงการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ ผู้บริหาร ผู้จัดการสาขา พนักงาน และลูกค้ำธนาคารออมสิน ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์และการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นข้อมูล ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษา ขอขอบพระคุณธนาคารออมสินที่สนับสนุนทุนการศึกษา และสนับสนุนการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยสามารถรวบรวมเป็นการศึกษาค้นคว้าที่มีคุณภาพประโยชน์แก่ผู้สนใจ ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ภาควิชาการประกอบการทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจตลอดการศึกษาที่ผ่านมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่เจลา พดุกษาประดับกุล บุพการีผู้ให้ ทุกสิ่งทุกอย่างกับผู้วิจัย ขอขอบคุณคุณสุรีย์ พดุกษาประดับกุล คุณสุรศักดิ์ พดุกษาประดับกุล ที่สนับสนุนแนวทางในการเขียนรายงานการวิจัย และขอบคุณพี่ๆ น้องๆ เพื่อนๆ นักศึกษาที่ได้ สนับสนุนและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่างดีตลอดมา คุณความดีหรือประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา ค้นคว้าฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแก่บุพการี ผู้มีพระคุณทุกท่านและครูอาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาท วิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน