

53602383 : สาขาวิชาประกอบการ

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบต่อสังคม / ธนาคารออมสิน

สรณัศร แก้วเครือวัลย์ : การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร
กรณีศึกษาธนาคารออมสิน. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผศ.ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์. 114 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงกระบวนการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้าง
ภาพลักษณ์องค์กรในการดำเนินงานของธนาคารออมสิน เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิทยาการสร้าง
ทฤษฎีฐานราก (Methodology of Grounded Theory) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก วิธีการ
สังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสิน
จำนวน 15 ราย โดยมีวัตถุประสงค์การให้ความหมาย ปัญหาและอุปสรรค และความสัมพันธ์ของความ
รับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ความหมายของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างภาพลักษณ์
ขององค์กร ที่พนักงานธนาคารออมสินให้คือ การคืนผลประโยชน์หรือผลกำไร กลับคืนสู่สังคม ชุมชน และ
ประชาชนในระดับรากหญ้า ความมีมนุษยธรรม การตระหนักถึงและการมีจิตสำนึกที่ดี ขอบังคับตามกฎหมาย
แสดงถึงความรับผิดชอบต่อ การลดภาระของคนในชุมชน การสร้างความเข้าใจและการเชื่อมโยงความต้องการ
ระหว่างธนาคารกับชุมชน ความต้องการผลประโยชน์ต่างตอบแทนซึ่งกันและกัน การสื่อสารเพื่อ
ความสัมพันธ์อันดี และความต้องการพัฒนาชุมชนให้มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยมีรูปแบบการดำเนิน
กิจกรรม คือ การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม การบริจาคเพื่อการกุศล การอาสาช่วยเหลือชุมชน
และการประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม และจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี ปัญหาและอุปสรรค
จากกระบวนการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กร คือ ด้านบุคลากร ตัว
กิจกรรม ผู้ร่วมสนับสนุนกิจกรรม สถานที่ และ นโยบาย ความสัมพันธ์จากการดำเนินกิจกรรมความ
รับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กร คือ ความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วย
ผลักดันให้องค์กรมีพลังเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งมักจะได้รับการ
ยอมรับจากสาธารณะชนในวงกว้าง การคืนกำไรให้กับสังคม และการสร้างความรู้สึที่ดีต่อกันระหว่าง
ธนาคารกับประชาชน จะช่วยสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรได้อย่างยั่งยืน

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา.....^{ศิริวงศ์}.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์^{พิทักษ์}.....

53602383 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP
KEY WORD : CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY / GOVERNMENT
SAVINGS BANK

SORACHAT KAEWKRUWAN : APPROACHES IN CREATING GOOD
CORPORATE IMAGE THROUGH CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
ACTIVITIES: A CASE STUDY OF GOVERNMENT SAVINGS BANK. THESIS
ADVISOR: ASST.PROF.PHITAK SIRIWONG, Ph. D. 114 pp.

The objective of this research is to study the approaches in creating a good corporate image through corporate social responsibility activities of the Government Savings Bank. This is a qualitative research using the methodology of Grounded Theory. The collection of data is through in-depth interview, non-participant observation and literary review. The key informants are 15 employees of Government Savings Bank. The main objective is to find the definition, problems and relationship of corporate social responsibility activities in creating image for the corporation.

The results shows that the definition of corporate social responsibility activities in creating image for the corporation that the employees of the Government Savings Bank have given is giving benefits or profits back to the society, community and people in the grass root level. Furthermore, the employees also define social responsibility as being a humanitarian, having good moralities, abiding the law, showing responsibility, helping ease the burden of the community with their problems and instilling consciousness to do good things. Further definitions include building understanding and linking the needs of the bank and the community, reciprocity, communication for better understanding and the need to develop the community to improve the livelihood of the people. The approaches in this operation includes promoting awareness on social issues, making donations, volunteering in helping the community and administering business responsibly for the society. This will create a good image for the corporation. The problems faced during the implementation of the operation in creating a good image for the corporation are personnel, the activities themselves, sponsors, location and policies. The relationship gained from the corporate social responsibility activities in creating a good corporate image are social responsibility, being an instrument in advancing the power of the organization especially organizations which give importance to creating a good corporate image, which is a type of organization that is recognized by the public in a wide scale proportions. Giving profits back to the society and building good relationships with the people will help strengthen the organization's sustainability.

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2011

Student's signature..... Sorachat
Thesis Advisor's signature..... Phitak Siriwong

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และ ชี้แนะต่าง ๆ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ธนิษฐ์ รัตนพงศ์ภิญโญ และ อาจารย์ ดร.สุจิตรา เปลี่ยนรุ่ง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้คำแนะนำในการ วิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาการประกอบการ คณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ที่ได้ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ คุณเฉลิมภท จินสมบุญ ผู้ประสานงานธนาคารออมสิน ที่ให้ความ สนับสนุนในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ที่ให้ข้อมูลทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำสัมภาษณ์ เพื่อนๆ ทุกคน ตลอดจนผู้ช่วยเหลือทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือ และเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้

สุดท้ายผู้วิจัยใคร่ กราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้ความรัก เป็นกำลังใจและ สนับสนุน ส่งเสริมในทุกๆ ด้านมาโดยตลอด จนทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วง ไปด้วยดี คุณประโยชน์ที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บิดา มารดา และครูอาจารย์ ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จ การศึกษา