

การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน
ระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม

**The employees' participation in social and environmental responsibility activity of
Krung Thai Bank Public Company Limited in Ratchaburi,
Kanchanaburi and Nakorn Pathom province**

ศศิเพ็ญ เพ็ชรขาว¹, อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ²

¹นักศึกษาลัทธิศาสตร์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของพนักงาน 3) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงาน 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในจังหวัดราชบุรี กาญจนบุรี และนครปฐม จำนวน 206 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที (t-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance, ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ตามวิธี LSD (Least Significant Difference) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ผลการศึกษาพบว่าระดับการรับรู้และระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมของพนักงานคือ อายุ โดยการรับรู้ของพนักงานรายด้าน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการมีส่วนร่วมของพนักงานจากผลการวิจัยเสนอแนะให้ฝ่ายที่มีหน้าที่ให้ข้อมูลแก่พนักงาน พัฒนาวិธีการสร้างการรับรู้ให้พนักงานอย่างทั่วถึงและบ่อยขึ้น เพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม / การรับรู้ / การมีส่วนร่วม

Abstract

The purposes of this research are 1) To study the employee's perception 2) To study the employee's participation 3) To study personal factors that affect employee's perception and participation 4) To study the correlation between perception and participation in social and environmental responsibility activity. The research used questionnaire in collecting data. Representative sample was 206 Krung Thai Bank Public Company Limited employees in Ratchaburi, Kanchanaburi and NakornPathom

province. The data were statistically analyzed in terms of mean, standard deviation, t-test, One-Way Analysis of Variance, Least Significant Difference and Pearson product moment correlation. The result found that the overall employee's level of perception and the level of participation were in high level. Personal factors affected the participation of employee was age. The employee's perception in each dimensions were correlated in medium level and in line with the employee's participation. The suggestion from this research was the department that is responsible in providing information needs to develop the means of acknowledging employee on perception more thoroughly and more often so that employees would participate more in the social and environmental responsibility activity.

Keywords: Corporate Social Responsibility / Perception / Participation

บทนำ

แนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมหรือCSRในปัจจุบันกลายเป็นที่แพร่หลายของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในการใช้เพื่อมุ่งสู่ความเป็นองค์กรที่ยั่งยืน มีการกำหนดเป็นกลยุทธ์/แผนยุทธศาสตร์ทางธุรกิจ เพื่อการพัฒนาที่มีความยั่งยืน และสร้างกิจกรรมให้ทุกคนในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วม โดยการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนใหญ่ พบว่าสิ่งที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรประสบความสำเร็จ ขึ้นอยู่กับระดับการมีส่วนร่วมของพนักงาน การให้ความสำคัญของผู้บริหาร การสื่อสารภายในองค์กร และความต่อเนื่องในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมของพนักงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ผู้บริหารต้องให้พนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานโดยเริ่มจากการสร้างกระบวนการเรียนรู้ การตัดสินใจ และการลงมือปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของและพัฒนาเป็นจิตสำนึกที่จะมุ่งมั่นทำกิจกรรมเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่อง (นิภา วิริยะพิพัฒน์ 2552:201-204) ทุกองค์กรควรให้ความสำคัญกับนโยบายการส่งเสริมให้พนักงานทุกส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมและมีบทบาทมากขึ้นทั้งในกิจกรรมขององค์กรและสังคม ด้วยการคิด ร่วมวางแผน และร่วมทำกิจกรรม อันจะนำไปสู่ผลดีทั้งต่อองค์กรและสังคมต่อไป

ธนาคารกรุงไทยได้ให้ความสำคัญกับกิจการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอย่างมากจนกำหนดเป็นกลยุทธ์และพันธกิจของธนาคาร คือ ส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญาเพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ในสังคมไทย มีการสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับในกิจกรรมหรือโครงการของทางธนาคาร แต่บางครั้งก็อาจพบว่า ยังมีอีกหลายโครงการที่ยังไม่ได้สร้างความมีส่วนร่วมกับพนักงานในองค์กร แต่ถูกกำหนดจากฝ่ายบริหารหรือเฉพาะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ได้ประชาสัมพันธ์หรือเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในขั้นตอนของการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม ในส่วนของการมีส่วนร่วมก็อาจไม่ได้ทำต่อเนื่อง เนื่องจากพนักงานไม่มีเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรม

ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานธนาคารกรุงไทย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ว่าพนักงานมีความรับรู้หรือมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อ

สังคมของธนาคารมากน้อยเพียงใดด้วยการวัดระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานซึ่งผู้ศึกษาเชื่อว่าการที่เป้าหมายขององค์กรจะสำเร็จได้ ก็ต้องเกิดมาจากการที่คนในองค์กรมีส่วนร่วม มีความเข้าใจในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน ซึ่งผลจากการวิจัยจะทำให้ได้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงานในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอีกทั้งยังจะทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในธนาคารกรุงไทยเห็นความสำคัญและนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ใ้บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และจะเป็นแรงผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมและการรับรู้ของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ระดับปฏิบัติการในพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ ราชบุรี กาญจนบุรีและนครปฐม จำนวน 41 สาขา จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 421 คน ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของยามานะ ได้จำนวนทั้งสิ้น 206 คน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งตามสัดส่วนพื้นที่จังหวัด
2. ขอบเขตด้านตัวแปร
การศึกษาการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ครั้งนี้ได้ศึกษาประเด็นต่าง ๆ ได้แก่
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ปัจจัยที่มีผลต่อลักษณะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย
 - 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้
 - 2.1.2 การรับรู้ในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมทั้ง 4 มิติ คือ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา
 - 2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือการมีส่วนร่วมของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 4 ด้าน ได้แก่การร่วมคิดร่วมวางแผน การร่วมลงมือปฏิบัติการร่วมปันผลประโยชน์และการร่วมติดตามประเมินผล

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลา ระหว่างเดือน พฤษภาคม ถึง พฤศจิกายน 2557

การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยมีแนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร Iwu-Egwuonwu (2010) ได้มีการนำเสนอทฤษฎีที่สำคัญต่อการทำกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ประกอบไปด้วยทฤษฎี 4 ทฤษฎี คือ 1) ทฤษฎีผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Theory) เป็นการบริหารจัดการองค์กรและจริยธรรมทางธุรกิจที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทั้งหมดขององค์กร โดยกล่าวถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในเรื่องของความต้องการของผู้ถือหุ้นที่อาจไม่ตรงกับผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ดังนั้นองค์กรควรหันมาให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้เสียรายอื่นด้วย แทนที่จะมุ่งสนใจแต่กำไรสูงสุดขององค์กรเพียงอย่างเดียว 2) ทฤษฎีมูลค่าของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder Value Theory) เน้นไปที่ความรับผิดชอบต่อสังคมหลักขององค์กรในการที่จะสร้างผลกำไรให้กับผู้มีส่วนได้เสียไปพร้อมๆ กับการเพิ่มมูลค่าหุ้นให้กับองค์กร 3) ทฤษฎีพลเมืองบริษัท (Corporate Citizenship Theory) มีแนวคิดที่ว่าองค์กรเปรียบเสมือนเป็นพลเมืองของโลกองค์กรหนึ่งที่จะมีการทำกิจกรรมที่ส่งผลดีในระดับประเทศหรือระดับโลก โดยที่องค์กรควรที่จะมีการทำประโยชน์แก่สังคมนอกเหนือกว่าที่มีการกำหนดไว้ตามกฎหมาย และกิจกรรมที่องค์กรทำก็ควรจะเป็นกิจกรรมที่จะเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้กับสังคม 4) ทฤษฎีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อสังคม (The Corporate Social Performance Theory) โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความต้องการการตอบสนองของสังคม โดยมีการตรวจสอบถึงความสัมพันธ์ของภาระหน้าที่ของทั้งองค์กรและสังคมที่มีการปฏิบัติต่อกัน องค์กรมีการปฏิบัติงานในสังคมดังนั้นองค์กรจะต้องคืนประโยชน์สู่สังคมโดยส่งต่อความมั่งคั่งให้กับสังคมตามความต้องการที่สังคมมีการคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากองค์กร

2. แนวคิดการมีส่วนร่วม Cohen and Uphoff (อ้างถึงใน จริญญา บรรเทิง ,2548) ได้แบ่งลักษณะการมีส่วนร่วม เป็น 4 ด้าน คือ 1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Participation Decision-making) การตัดสินใจชนิดนี้เป็นศูนย์กลางของการเกิดความคิดที่หลากหลาย มีการกำหนดและประเมินทางเลือกตัดสินใจ เลือกเปรียบเทียบได้กับการวางแผนเพื่อนำทางที่เลือกมาสู่การปฏิบัติ สามารถแบ่งการตัดสินใจนี้ออกเป็น 3 ชนิด ได้แก่ การตัดสินใจช่วงเริ่มต้น (Initial Decisions) การตัดสินใจในช่วงดำเนินการ (On-going Decisions) การตัดสินใจในช่วงปฏิบัติการ (Operational Decisions) 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ (Participation in Implementation) แบ่งเป็น 3 ชนิด ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการทรัพยากร (Resource Contribution) ได้แก่ แรงงาน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมในการบริหารและการประสานงาน (Project Demonstration and Co-ordination) ทำให้เกิดการสื่อสารข้อมูลภายใน และได้รับคำแนะนำซึ่งเป็นปัญหาของคนในท้องถิ่น ตลอดจนผลกระทบที่ได้รับเมื่อโครงการเข้ามา และการมีส่วนร่วมในการขอความร่วมมือ (Enlistment) 3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Participation in Benefits) แบ่งได้ 3 ชนิด ได้แก่ ผลประโยชน์ด้านวัตถุ (Material Benefits) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคล ผลประโยชน์ด้านสังคม (Social Benefits) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานด้านสาธารณะ และผลประโยชน์ด้านบุคคล (Personal

Benefits) เป็นความปรารถนาที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่มหรือได้รับการคัดเลือกเข้ามา เป็นความต้องการ
อำนาจทางสังคมและการเมือง โดยผ่านความร่วมมือในโครงการ 4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล
(Participation in Evaluation) สามารถประเมินโครงการได้ 2 รูปแบบคือ การมีส่วนร่วมทางตรง และ
การมีส่วนร่วมทางอ้อม การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางมากกว่า
คนในท้องถิ่น ซึ่งทำหน้าที่ประเมินผลด้านงบประมาณ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อโครงการ ประเมินว่า
มีผู้เห็นด้วยกับโครงการหรือไม่ ผู้ที่มีส่วนร่วมได้แก่ใครบ้าง มีส่วนร่วมโดยวิธีใด มีการแสดงความคิดเห็น
ผ่านสื่อต่าง ๆ หรือผ่านตัวแทนที่เลือกเข้าไปอย่างไร และทำอย่างไร ความคิดเห็นต่าง ๆ จึงจะได้รับการนำ
ไปใช้ประโยชน์

3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ Mowen and Minor (1998, อ้างถึงใน ดารา ทีปะपाल, 2546:45)
ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูล ข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้น และ
ทำความเข้าใจความหมาย และได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ในขั้นเปิดรับ (Exposure stage) ผู้บริโภคจะรับข้อมูล
โดยผ่านทางประสาทสัมผัส ในขั้นตั้งใจรับ (Attention stage) ผู้บริโภคจะแบ่งชั้นความสนใจมาสู่สิ่งเร้านั้น
และขั้นสุดท้ายคือขั้นเข้าใจความหมาย (Comprehension stage) ผู้บริโภคจะจัดองค์ประกอบข้อมูลและแปล
ความหมายออกมาเพื่อให้เข้าใจได้ สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2524:59-65) ได้อธิบายถึงกระบวนการรับรู้ว่า
เป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การเลือก (Selection) เป็นกระบวนการเลือกที่จะ
รับสิ่งเร้าจากอันจากสิ่งเร้าทั้งหลาย การจัดระบบ (Organization) คนเรามักจะจัดระบบสิ่งเร้าภายนอก
การแปลความ (Interpretation) เป็นขั้นตอนสุดท้ายในกระบวนการรับรู้ในขั้นนี้คนเราจะอาศัยคุณสมบัติที่มี
อยู่ในตนเอง เช่น ทักษะ ประสาทสัมผัส ความต้องการ ค่านิยม ฯลฯ เพื่อช่วยให้การพิจารณาสิ่งเร้า
ภายนอก ผสมผสานสิ่งเร้าภายนอกให้เข้ากับคุณสมบัติภายใน ดังนั้น การแปลความ จึงเป็นเรื่องที่ขึ้นอยู่กับ
อัตวิสัย (Subjective) ของผู้รับ สิ่งเร้าอย่างเดียวกันที่เสนอต่อบุคคลต่าง ๆ บุคคลเหล่านั้นจะแปลความหมาย
แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง“การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน”ครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research)

2. ขั้นตอนการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ทบทวนวรรณกรรม โดยศึกษา ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร วารสาร บทความ
รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืนประจำปีของธนาคารกรุงไทย รายงานประจำปีของธนาคารกรุงไทย หนังสือ
และวิทยานิพนธ์รวมทั้งเอกสารการวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศ

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาภาคสนาม(Field Study) เป็นการศึกษาโดยออกแบบสอบถามเป็น
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย อภิปรายผลรวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการ บมจ.ธนาคารกรุงไทย จำนวน 3 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดราชบุรี จังหวัดกาญจนบุรี และจังหวัดนครปฐม จำนวน 206 ตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามซึ่งประยุกต์จากแบบสอบถามงานวิจัยของกรณิภา อังคทาภิณธ์ (2552: 114-121) โดยนำแบบสอบถามความคิดเห็น เก็บรวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมจากเอกสาร บทความวิชาการรายงานประจำปีของธนาคารกรุงไทย งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และข้อมูลเปิดในอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละค่าเฉลี่ยค่าความถี่และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมและการรับรู้ของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยตัวสถิติ t-test สำหรับ เพศ และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA สำหรับ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติในองค์กร รายได้ต่อเดือน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ด้วยตัวสถิติเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยออกเป็นประเด็น โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

1. สรุปผลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.45 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 47.09 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 70.39 เป็นโสด ร้อยละ 50.00 ปฏิบัติงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลา 1-5 ปี ร้อยละ 39.81 และมีรายได้ระหว่าง 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 42.72

2. การรับรู้ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนพบว่าระดับการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมรายด้านเรียงจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ มิติกิจพามิติสังคมสิ่งแวดล้อมมิตติการศึกษาและมิตติศิลปวัฒนธรรม ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านมิตติการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการกรุงไทยยูวามิข เปิดโอกาสให้เยาวชนได้ประกอบธุรกิจจริง และโครงการกรุงไทยต้นกล้าสีขาว ปลุกฝังให้เยาวชนมีจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจภายใต้เศรษฐกิจพอเพียงรองลงมาคือโครงการกรุงไทยสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้านเป็นการสร้างโอกาสที่เท่าเทียมกันทางการศึกษา และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต สนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่แก่นักเรียนชั้นม.6

ด้านมิตติศิลปวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คือ โครงการกรุงไทยสานศิลปวัฒนธรรมได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยศิลปากร รองลงมาคือ ที่สวนประติมากรรมกรุงไทยอยู่ที่ศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทยเขาใหญ่ จ.นครราชสีมา และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อาคารสาขาเยาวราชเป็นที่จัดแสดงผลงานศิลปะห่อศิลป์กรุงไทย

มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ธนาคารขยายผลโครงการ “กรุงไทยห่วงใยสิ่งแวดล้อม” มาสู่ “โครงการกรุงไทยหัวใจสีเขียว” รองลงมาคือ พนักงานสามารถเข้าถึงกิจกรรมชมรมกรุงไทยอาสาผ่านทาง www.ktbcsr.co.th และข้อที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ อาคารประหยัดพลังงานมี 2 แห่ง คืออาคารสาขาแก่งคอยและอาคารสาขากระทุ่มแบน

ด้านมิติกีฬา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแข่งขันกีฬาเป็นการส่งเสริมให้เกิดความสามัคคี และควมมีระเบียบวินัยรองลงมาคือการแข่งขันกีฬาฟุตบอลของธนาคาร ช่วยให้ความผ่อนคลายให้เกิดประโยชน์

3. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชนพบว่าด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ร่วมให้ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารรองลงมาคือมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของธนาคารและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาและวิธีการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมของธนาคารในการวางแผนโครงการด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ

ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีส่วนร่วมช่วยเหลือรักษาความสะอาดภายในสาขา รองลงมาคือ ร่วมบริจาคเงินในกิจกรรมเพื่อสังคมของธนาคาร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เข้าร่วมรณรงค์เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

ด้านการร่วมป็นผลประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เห็นด้วยว่าการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจะบรรลุสำเร็จได้ พนักงานต้องให้ความร่วมมือทั้งองค์กร และมีจิตสำนึกในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคม รองลงมาคือ รู้สึกภูมิใจเมื่อการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคล ชุมชน และสังคมโดยรวม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความรู้มากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรม หรือการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ด้านการร่วมติดตามประเมินผล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร รองลงมาคือ ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อประเมินผลสำเร็จของกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ชี้ถึงผลดีผลเสียในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้ได้ตามเป้าหมายและนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคาร

4. การเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแยกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าอายุที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มิติศิลปวัฒนธรรม แตกต่างกันส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน มีค่าเฉลี่ยระดับ

การรับรู้ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มิติการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. การเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าอายุที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มิติศิลปวัฒนธรรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่อายุ 31-40 ปี น้อยกว่าพนักงานที่อายุ 21-30 ปี 41-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มิติการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีระดับการรับรู้ในมิติการศึกษา มากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลา 1-5 ปี และ 16-20 ปี และพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลา 11-15 ปี มีระดับการรับรู้ในมิติการศึกษา มากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลา 1-5 ปี และ 16-20 ปี พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลา 16-20 ปี มีระดับการรับรู้ในมิติศิลปวัฒนธรรม น้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี และ 11-15 ปี และพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีระดับการรับรู้ในมิติศิลปวัฒนธรรม มากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลามากกว่า 1-5 ปี 6-10 ปี และ 16-20 ปี พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลา 16-20 ปี มีระดับการรับรู้ในมิติสังคมและสิ่งแวดล้อม น้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี และ 21 ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีระดับการรับรู้ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม มากกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลา 1-5 ปี และพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลา 16-20 ปี มีระดับการรับรู้ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลาต่ำกว่า 1 ปี 11-15 ปี และ 21 ปีขึ้นไป

6. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมพบว่า การรับรู้ของพนักงานในมิติการศึกษาโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านการร่วมคิดร่วมวางแผนโดยรวมด้านการร่วมลงมือปฏิบัติโดยรวม ด้านการร่วมปันผลประโยชน์โดยรวม และด้านการร่วมติดตามประเมินผลโดยรวม ส่วนการรับรู้ของพนักงานในมิติศิลปวัฒนธรรมโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านการร่วมคิดร่วมวางแผนโดยรวมด้านการร่วมลงมือปฏิบัติโดยรวม ด้านการร่วมปันผลประโยชน์โดยรวม และด้านการร่วมติดตามประเมินผลโดยรวม สำหรับการรับรู้ของพนักงานในมิติสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านการร่วมคิดร่วมวางแผนโดยรวมด้านการร่วมลงมือปฏิบัติโดยรวม ด้านการร่วมปันผลประโยชน์โดยรวม และด้านการร่วมติดตามประเมินผลโดยรวม และการศึกษาโดยรวม มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านการร่วมคิดร่วมวางแผนโดยรวมด้านการร่วมลงมือปฏิบัติโดยรวม ด้านการร่วมปันผลประโยชน์โดยรวม และด้านการร่วมติดตามประเมินผลโดยรวม

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานและการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และความความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของพนักงานและการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับการรับรู้ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรณิกา อังคทาภิวัฒน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่พบว่าพนักงานมีการรับรู้การจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับสูง อาจเนื่องมาจากสถาบันการเงินทั้งสองมีสาขาอยู่ในหลาย ๆ จังหวัด ซึ่งการสื่อสารภายในสถาบันการเงินจะมีการกระจายจากสำนักงานใหญ่ไปยังสาขาต่าง ๆ ไม่ว่าจะผ่านทางเว็บไซต์ภายในธนาคาร อีเมลล์จากฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือการแจ้งกับพนักงานโดยตรงจากผู้จัดการสาขา ทำให้การสื่อสารต่าง ๆ สื่อได้ค่อนข้างทั่วถึง

2. ระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการร่วมลงมือปฏิบัติโดยรวมและด้านการร่วมปันผลประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมากด้านการร่วมคิดร่วมวางแผนโดยรวมและด้านการร่วมติดตามประเมินผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของณัชชา วรรณวรงค์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่พบว่าพนักงานมีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการดำเนินกิจกรรมด้านการตรวจสอบติดตามตรวจสอบประเมินผล และด้านการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อยซึ่งสังเกตว่าระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน มีระดับสูงกว่าระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. การเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมแยกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าเพศของพนักงานที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม ด้านการร่วมคิดร่วมวางแผน ด้านการร่วมลงมือปฏิบัติ ด้านการร่วมปันผลประโยชน์ และด้านการร่วมติดตามประเมินผล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัชชา วรรณวรงค์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์จังหวัดพระนครศรีอยุธยาผลการศึกษาพบว่า เพศไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสอดคล้องกับงานวิจัยของกรณิกา อังคทาภิวัฒน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า เพศของพนักงานไม่มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรมนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล หาญเชิงชัย (2544) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมของพนักงานธนาคาร : ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า เพศของพนักงานไม่มีผลต่อการเข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งสังเกตได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศไม่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งองค์กร ที่มีลักษณะธุรกิจเป็นสถาบันการเงินและอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ เนื่องจากกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่ไม่ได้จำกัดเฉพาะเพศใดเพศหนึ่งเท่านั้น เพศชาย หรือหญิงต่างก็มีสิทธิ์ในการมีส่วนร่วมกิจกรรมได้ทุกขั้นตอน ซึ่งประกอบไปด้วยการร่วมคิดร่วมวางแผน การร่วมลงมือปฏิบัติ การร่วมปันผลประโยชน์ และการร่วมติดตามประเมินผล

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มิติการศึกษาโดยรวม มิติศิลปวัฒนธรรมโดยรวม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยรวม และมิติกีฬา มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านการร่วมคิดร่วมวางแผนโดยรวมด้านการร่วมลงมือปฏิบัติโดยรวม ด้านการร่วมปันผลประโยชน์โดยรวม และด้านการร่วมติดตามประเมินผลโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Smith and Wakeley (1972, อ้างถึงใน มานิตย์ จันทรจำเริญ, 2535 : 21) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสาร คือการใช้หรือการแลกเปลี่ยนข่าว ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก โดยวิธีการพูด การเขียน และการใช้สัญลักษณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ อารี เพชรพุด (มานิตย์ จันทรจำเริญ, 2535:21) ที่ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า เป็นการส่งข่าวสาร ข้อมูล แนวความคิด ความรู้สึก ตลอดจนทัศนคติจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง รวมทั้งเป็นกระบวนการทางสังคมที่มนุษย์มีไว้ในการติดต่อกันโดยการพูด การเขียน และสัญลักษณ์ต่างๆ ซึ่งการติดต่อสื่อสารก็เป็นปัจจัยอีกด้านหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมเพราะการติดต่อสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ซึ่งช่วยเสริมสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เพื่อให้ผลวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปปรับปรุง กำหนดแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของพนักงาน ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไปนี้

1. ผู้บริหารควรใช้หลักการประชาสัมพันธ์กิจกรรมให้พนักงานได้เห็นถึงประโยชน์ และกระบวนการเข้าร่วมที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน เพราะเมื่อพนักงานเข้าใจและรับรู้ว่าจะสามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ง่าย ก็จะส่งผลให้โอกาสการเข้าร่วมกิจกรรมของพนักงานมากขึ้น

2. หน่วยงานภายในธนาคารควรร่วมมือกันสร้างการรับรู้ให้กับพนักงาน เช่น พนักงานฝ่ายบุคคล ที่มีหน้าที่ปฐมนิเทศพนักงานใหม่ ควรมีการแนะนำว่าธนาคารกรุงไทย มีกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมิติศิลปวัฒนธรรมโครงการอะไรบ้าง ประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรมีการแจ้งข่าวสาร หรือให้ความรู้แก่พนักงานผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เป็นครั้งคราว ผู้บริหารอาจจัดกิจกรรมนอกสถานที่ โดยพาพนักงานไปเยี่ยมชมสถานที่ดังกล่าวเพื่อสร้างการรับรู้ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมิติศิลปวัฒนธรรม

3. ผู้บริหารอาจเชิญบุคคลที่มีชื่อเสียงมาร่วมกิจกรรมกับธนาคาร และประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ทางธนาคารกรุงไทยได้จัดขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้คนทั่วไปได้รับรู้ตัวพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมจะได้รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง และมีโอกาสที่จะเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งต่อไป

4. ผู้บริหารหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงควรพัฒนาและปรับปรุงการมีส่วนร่วมในด้านการร่วมติดตาม

ประเมินผล เช่น หลังจากจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเรียบร้อยแล้วให้พนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมประเมินความพึงพอใจ และนำไปรวบรวมเพื่อแจ้งให้พนักงานได้ทราบ หากในอนาคตมีการจัดกิจกรรมดังกล่าวขึ้นอีก ผู้รับผิดชอบกิจกรรมควรรนำผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมครั้งล่าสุดมาร่วมพิจารณา

5. ผู้บริหารหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมต่างๆ ที่ธนาคารจัดขึ้นมาได้โดยการสร้างการรับรู้ที่ดีให้แก่พนักงาน และสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมกิจกรรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และเป็นแนวทางให้ผู้สนใจทั่วไปในการศึกษาขยายผลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไปนี้

1. สำหรับการศึกษาครั้งต่อไป ควรให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกกิจกรรมที่ชื่นชอบ แล้วนำไปพิจารณาถึงลักษณะของกิจกรรมดังกล่าว จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ และเป็นการเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมกิจกรรม ในทางกลับกันกิจกรรมที่ได้รับการเลือกน้อยที่สุด ผู้จัดควรรนำไปพิจารณาต่อว่าเหตุใดกิจกรรมนั้นจึงไม่ประสบผลสำเร็จหรือทำให้พนักงานชื่นชอบน้อย

2. สำหรับการศึกษาครั้งต่อไปอาจทำการวิจัยจากพนักงานระดับปฏิบัติการในจังหวัดอื่น หรือทำการวิจัยจากพนักงานระดับอื่น เพื่อทำการเปรียบเทียบระดับการรับรู้และการมีส่วนร่วมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรณิกา อังคทาภิณณ์. (2552). การมีส่วนร่วมของพนักงานต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คมกริบ พีระธรรม. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานการประปานครหลวง. สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จณิน เอี่ยมสะอาด. (2550). รูปแบบและการสื่อสารการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจไทย. วิชานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โชติรัตน์ ศรีสุข. (2554). กลยุทธ์การสื่อสาร และการรับรู้รูปแบบโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ไทยเบฟเวอเรจ จำกัด (มหาชน). วิชานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐวรินทร์ อภิวิษณุชลชาติ. (2551). การศึกษาการให้ความหมาย รูปแบบ และกลยุทธ์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาการสื่อสารภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- นฤมล หาญเชิงชัย. (2544). การมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อสังคมของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิสากร โลกสุทธิ. (2551). กลยุทธ์การใช้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เพื่อการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัท สิงห์ คอร์ปอเรชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บัณฑิตา ททรัพย์กลม. (2544). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคธุรกิจ: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานอุตสาหกรรมเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.