การประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

โดย

วรวรรณ เอกพันธ์

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2566

EVALUATION OF THE SOCIAL RESPONSIBILITY PERFORMANCE OF KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED

BY

WORAWAN AEKKAPHAN

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

A DISSERTATION SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENTS FOR

THE DEGREE OF DOCTOR OF PHILOSOPHY IN PUBLIC ADMINISTRATION

INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC POLICY

GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2023

ดุษฎีนิพนธ์เรื่อง

การประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

โดย

วรวรรณ เอกพันธ์

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2566

----------	----------
ศ.(กิตติคุณ) ดร.สุเทพ เชาวลิต ประธานกรรมการสอบ	รศ. ดร.จุมพล หนิมพานิช กรรมการ
----------	----------
รศ.ดร.จีระ ประทีป กรรมการ	ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก กรรมการ

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ.ร.ต.หญิง ดร.วรรณี ศุขสาตร)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
5 เมษายน 2567

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

Dissertation entitled

EVALUATION OF THE SOCIAL RESPONSIBILITY PERFORMANCE OF KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED

by

WORAWAN AEKKAPHAN

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Doctor of Philosophy in Public Administration

Rangsit University
Academic Year 2023

Prof. Suthep Chaovalit, Ph.D. Examination Committee Chairperson	Assoc.Prof. Jumpol Nimpanich, Ph.D. Member
Assoc.Prof. Chira Prateep, Ph.D. Member	Chalermporn Yenyuak, D.P.A. Member

Assoc.Prof. Pathan Suvanamongkol,Ph.D.
Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plt.Off. Vannee Sooksatra, D.Eng.)
Dean of Graduate School
April 5, 2024

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

กิตติกรรมประกาศ

ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากคณาจารย์ที่ผู้ประสิทธิประสาทวิชาในหลักสูตรทุกท่านกรุณาแนะนำเป็นที่เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาตลอดจนให้การแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งเพื่อให้ผู้วิจัยได้รังสรรค์งานเพื่อเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษา โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ปธาน สุวรรณมงคล เป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้อำนวยการฝ่ายกิจการเพื่อสังคมรวมถึงพนักงานของหน่วยงานทุกท่านบมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ให้ข้อมูลต่างๆ ที่เอื้อต่อการทำงานวิจัยดีและเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ข้อมูลต่างๆอันนำมาซึ่งเอื้อต่อการทำงานวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณครอบครัวและเพื่อนทุกคนที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนทุกด้านเป็นอย่างดี

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าคร่จารย์ ที่ได้สิทธิประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องละขอมอบความกตัญญูกตเวทิตาคุณ แด่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่านสำหรับข้อบกพร่องต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดเพียงผู้เดียวและยินดีที่ได้รับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

วรวรรณ เอกพันธ์

ผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

5807491 : วรวรรณ เอกพันธ์

ชื่อดุษฎีนิพนธ์ : การประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

หลักสูตร : ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินผลการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมขององค์กร และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการเก็บข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลจาก 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนแม่กำปอง จ.เชียงใหม่ ชุมชนท่ามะโอ จ.ลำปาง และชุมชน บ้านสนวนนอก จ.บุรีรัมย์

ผลการวิจัย พบว่า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประสบผลสำเร็จของการดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมโดยสามารถยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวของชุมชนในการร่วมคิดร่วมวางแผนร่วมปฏิบัติร่วมรับผิดชอบและร่วมรับผลประโยชน์ทำให้เกิดมาตรฐานการท่องเที่ยวในแต่ละชุมชนและบริการทางการเงินในระบบธนาคารได้ส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการบริหารจัดการด้านต่างๆนำมาปรับใช้กับบริบทของชุมชนทำให้ชุมชนได้รับมาตรฐาน ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากสาเหตุสำคัญได้แก่ปัญหาด้านทัศนคติความคาดหวังและปัญหาด้านระยะเวลาในการดำเนินโครงการซึ่งชุมชนมีประเด็นที่แตกต่างกัน แต่จุดประสงค์ของทุกกลุ่มส่งผลให้การดำเนินนโยบายสำหรับของแนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน พบว่า 1) องค์กรควรศึกษาด้านบริบทสภาพแวดล้อมของชุมชนและควรร่วมมือกับองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้าน CSR 2) องค์กรควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมปัจจัยด้าน คน/บุคลากรองค์ความรู้ งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ให้มีความสอดคล้องกับบริบทของชุมชนที่มีความแตกต่างกัน 3) ด้านกระบวนการดำเนินโครงการควรสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินงาน 4) ด้านผลผลิตควรนำผลลัพธ์มาใช้เป็นตัวกำหนดวิธีการดำเนินงานให้แก่ชุมชนที่ยังไม่ประสบผลสำเร็จและควรมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : การประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบาย, นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม,หลักการประเมินผลตามตัวแบบ CIPPI

(ดุษฎีนิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 335 หน้า)

ลายมือชื่อนักศึกษา ..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

5807491 : Worawan Aekkaphan

Dissertation Title : Evaluation of the Social Responsibility Performance of Krung Thai Bank Public Company Limited

Program : Doctor of Philosophy in Public Administration

Dissertation Advisor : Assoc.Prof. Pathan Suvannamongkol, Ph.D.

Abstract

The objectives of this study were 1) to assess the achievement of the project, "Krung Thai Loves Communities" based on the social responsibility policy of Krung Thai Bank Public Company Limited, 2) to study the problems and obstacles in implementing the project, "Krung Thai Loves Thai Communities" in line with the organization's social responsibility policy towards society, and 3) to propose the guidelines for policy development and implementation of social responsibility policy to achieve sustainable social benefits. The study was conducted using a qualitative research methodology through the collection of data from relevant documents, group discussion and in-depth interviews with stakeholders and informants from three communities including Mae Kampong Community, Chiang Mai Province, Tha Ma-O community, Lampang Province and Ban Sonuan Nok Community, Buriram Province.

The results of the research revealed that Krung Thai Bank Public Company Limited has achieved the success in implementing its social responsibility policy by elevating the standards of community tourism in collaborative thinking, planning, acting, shared responsibility, and mutual benefits participation, contributing to tourism standards in each community. In terms of financial services within the banking system, knowledge in finance and various management practices had been promoted and could be applied to the context of communities, causing the communities to be standardized. The problems and obstacles encountered consisted of attitude, expectations, timeframes in project implementation, in which the communities have different issues. However, the objectives of each group caused the policy implementation in line with the policy development guidelines and the policy implementation concerning social responsibility by Krung Thai Bank Public Company Limited, to achieve sustainable benefits to society. The organization should study the contextual environmental factors of the communities and should collaborate with organizations with CSR experts. 2) The organization should study the factors affecting social responsibility practices in terms of people/personnel, knowledge, budget, materials, equipment, which should be consistent with the different communities. 3) As for the project process, there should be support for participation with relevant agencies to enhance operational potential. 4) In terms of the productivity, the outcomes should be used to determine the operational methods for the communities that are not yet successful and should be continuously monitored.

(Total 335 pages)

Keywords: Evaluation of Implementation in Accordance with Policies, Social Responsibility Policies, Evaluation Principle according to CIPPI

Student's Signature …..... Dissertation Advisor's Signature .....

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ก**
บทคัดย่อภาษาไทย		**ข**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		**ค**
สารบัญ		**ง**
สารบัญตาราง		**ฉ**
สารบัญรูป		**ช**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 คำถามหลักในการวิจัย	10
	1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	10
	1.4 ขอบเขตการวิจัย	10
	1.5 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	11
	1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	14
บทที่ 2	**แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**15**
	2.1 แนวคิดและหลักการของความรับผิดชอบของสังคม	15
	2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลนโยบาย	27
	2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม	35
	2.4 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ	43
	2.5 ข้อมูลนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) และโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย	51
	2.6 ข้อมูลทั่วไปพื้นที่ศึกษา	68
	2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	75
	2.8 กรอบแนวคิด	90
บทที่ 3	**ระเบียบวิธีวิจัย**	**93**
	3.1 แนวทางการศึกษาวิจัย	93

มหาวิทยาลัย รังสิต Rangsit University

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	3.2 พื้นที่การวิจัย	95
	3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	95
	3.4 เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล	96
	3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	97
	3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	98
บทที่ 4	**ผลการศึกษา**	**100**
	4.1 ผลการประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	100
	4.2 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	199
	4.3 แนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์	219
บทที่ 5	**สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	**240**
	5.1 สรุปผลการวิจัย	240
	5.2 อภิปรายผล	257
	5.3 ข้อเสนอแนะ	268
บรรณานุกรม		**273**
ภาคผนวก		**285**
	ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล	286
	ภาคผนวก ข ภาพแสดงกลุ่มผู้ให้ข้อมูล	291
	ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์	294
ประวัติผู้วิจัย		**335**

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	พัฒนาการของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)	16
2.2	การประยุกต์ใช้โมเดล CIPPI สำหรับประเมินระบบ/แผนงาน/โครงการระยะยาว	33
2.3	รางวัลแห่งความสำเร็จ	62
4.1	ผลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	173
4.2	เปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	216
4.3	เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน	235

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
2.1	การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ	25
2.2	การประเมินตามหลักการของ CIPP Model	29
2.3	ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินแบบ CIPP Model	31
2.4	กลยุทธ์สู่ความยั่งยืน	54
2.5	โครงสร้างองค์กร	55
2.6	กลยุทธ์หลักการโครงการกรุงไทยรักชุมชน	64
2.7	การดำเนินนโยบาย CSR ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)	67
2.8	ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง	70
2.9	ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่	72
2.10	ชุมชนบานสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์	74
2.11	กรอบแนวคิดในการวิจัย	91

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จุดเริ่มต้นแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้แพร่หลายทั่วโลกจากการการประชุมสุดยอดระดับโลกด้านสิ่งแวดล้อม (Earth Summit) ที่กรุงรีโอเดจาเนโร ประเทศบราซิล ในปี ค.ศ.1992 ซึ่งทำให้องค์กรและหน่วยงานต่างๆทั่วโลกตระหนักถึงการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) ในการประกอบธุรกิจที่ไม่ส่งผลเสียต่อสังคมไม่มุ่งเน้นเพียงแต่ผลกำไรและความเจริญเติบโตขององค์กรเพียงอย่างเดียว ต่อมาเมื่อปี ค.ศ.1999 นายโคฟี่ อันนัน เลขาธิการองค์การสหประชาชาติได้นำหลักการที่บริษัทข้ามชาติให้มีการนำหลักการความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้โดยดำเนินตามหลักการด้านสิทธิมนุษยชน สิทธิด้านแรงงาน การพัฒนาสังคม และสิ่งแวดล้อม มาใช้เพื่อเป็นบรรทัดฐานการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ออกมาเรียกร้องให้องค์กรธุรกิจทั่วโลกแสดงถึงความเป็นพลเมืองที่ดีของโลก (Good Global Citizenship) ต่อมาในปี ค.ศ. 2000 มีการประกาศ “The UN Global Compact” ในลักษณะเป็นกรอบที่นำมาใช้ในการพัฒนาส่งเสริมความยั่งยืนด้วยความเป็นพลเมืองดีของธุรกิจเพื่อเป็นพันธะสัญญาของธุรกิจ ต่อมาในปี ค.ศ.2011 ซึ่งถือเป็นหลักการและกรอบดำเนินการการพัฒนาที่ยั่งยืนด้วยการเข้าร่วมเจตนารมณ์ปฏิบัติตามพันธะสัญญาที่จะดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบสังคม 4 ด้าน คือ หนึ่ง.ด้านสิทธิมนุษยชน สอง.ด้านแรงงาน สาม.ด้านสิ่งแวดล้อม สี่.ด้านการต่อต้านคอร์รัปชั่น การดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวนับว่าก้าวหน้าอย่างมากมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 2008 ในรายงานประจำปีของ United Nations Global Compact ระบุว่ามีบริษัททั่วโลกเข้าร่วมนโยบายนี้กว่า 5,000 แห่ง จาก 30 ประเทศ โดยเพิ่มขึ้นจำนวนร้อยละ 30 จากปีก่อน ในขณะที่รายงาน ค.ศ.2011 ระบุว่ามีการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่างๆ ในลักษณะของความร่วมมือและแลกเปลี่ยนกันในระดับของนานาชาติโดยนำประเด็นทั้ง4ด้านข้างต้นมาผสมผสานอยู่ในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างหลากหลาย (ผุสดี รุ่งเรืองผดุง , 2555)

จากแนวคิดเรื่องการขับเคลื่อนธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมดังกล่าวได้เข้ามามีบทบาทสำคัญโดยผ่านบริษัทข้ามชาติที่ได้เข้ามาตั้งสำนักงานในประเทศไทยทั้งนี้การดำเนิน

กิจกรรมต่างๆจะขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ของแต่ละองค์กรแต่อย่างไรก็ตามแนวคิดนี้ก็ไม่ใช่เรื่องใหม่สืบเนื่องมาจากจารีตประเพณีและความเชื่อทางศาสนาที่คนไทยนับถือเป็นเรื่องของการให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน การแบ่งปันของผู้มีจิตการกุศลเพื่อส่งผลบุญในชาตินี้ละชาติหน้าซึ่งเป็นความเชื่อที่ปลูกฝังในจิตสำนึกของคนไทยมาอย่างช้านาน นอกจากนี้คนไทยส่วนใหญ่มีศาสนาพุทธเป็นหลักยึด และฝังรากลึกอยู่ในขนบธรรมเนียมประเพณี และวิถีชีวิตของชาวไทยมาช้านานเนื่องจากองค์กรพระพุทธศาสนาเป็นองค์กรหลักองค์กรหนึ่งในสังคมไทยที่ช่วยค้ำจุนสังคมของคนไทยสืบเนื่องจากอดีตมาจนถึงปัจจุบันโดยมีคำสอนทางพระพุทธศาสนามีความครอบคลุมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกเรื่องทุกสถานการณ์ในด้าน CSR อีกทั้งการให้ความร่วมมือเป็นการเสริมสร้างแนวคิดคือการให้ซึ่งเป็นแนวใหม่ที่เป็นการให้เพื่อสังคมโดยขยายขอบเขตจากวัดไปสู่ชุมชนและการเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีต่อสาธารณะ และการเป็นอาสาสมัคร (พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2553)

สำหรับองค์กรธุรกิจจุดต้นของ CSR ในประเทศไทยที่เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายจากผลงานวิจัยพบว่าความรับผิดชอบสังคมได้เข้ามาสู่ประเทศไทยและมีบทบาทอย่างเป็นรูปธรรมจากการประสบปัญหาวิกฤตทางการเงินในปี พ.ศ. 2540 หรือนิยมเรียกกันว่า “วิกฤตต้มยำกุ้ง” เกิดจากรัฐเปิดเสรีด้านการเงินให้ต่างประเทศเข้ามาลงทุนและทำการเก็งกำไรในด้านอสังหาริมทรัพย์ที่มากเกินไปเกิดฟองสบู่แตกในธุรกิจภาคอสังหาริมทรัพย์จากการอนุมัติสินเชื่อที่ไม่รัดกุม ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์จำนวนมากขาดสภาพคล่องจนหน่วยงานรัฐบาลและเอกชนต่างก็ตัดงบประมาณค่าใช้จ่ายเพื่อความอยู่รอดคนไทยนับแสนคนถูกเลิกจ้างขณะนั้นนายอนันต์ ปันยารชุน อดีตนายกรัฐมนตรีและประธานสถาบันคีนันเอเชีย ได้ร่วมกับ Dr.Henry Kissinger รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศของสหรัฐอเมริกาก่อตั้งองค์กร America Corporations for Thailand Program (ACT) ขึ้นใน พ.ศ.2541 เพื่อระดมทุนจากนักธุรกิจในประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อช่วยเหลือระบบเศรษฐกิจในประเทศไทยในขณะเดียวกันองค์กรก็ได้จัดทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ (ธนวุฒิ นัยโกวิท และพรพรหม ชมงาม, 2554)

จากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำดังกล่าวข้างต้นส่งผลกระทบต่อการประกอบธุรกิจในประเทศทำให้วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) ได้รับความสนใจจากรัฐบาลในการนำมาเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2562) เนื่องจากเมื่อพิจารณาระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย พบว่า กิจการประเภทวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) เป็นกิจการที่มี

บทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีผู้ประกอบการกว่า 282 ล้านกิจการ คิดเป็นร้อยละ 99.7 ของธุรกิจทั้งหมดของประเทศ สร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมกว่าร้อยละ 37.8 รวมถึงการจ้างงานเกือบ 9 ล้านคน (มะลิสวรรค์ ราชันย์, 2554) จากจำนวนกิจการที่ค่อนข้างสูงดังกล่าวทำให้การแข่งขันสูงตามไปด้วยการปรับตัวของ SMEs ให้สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมาก (อนุวัต สงสม, 2560) SMEs ช่วยสร้างงานและพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าและบริการ และเป็นแหล่งผลิตสินค้าที่มีคุณภาพเพื่อทดแทนการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศรวมถึงเพื่อการส่งออกที่สามารถนำรายได้เข้าประเทศและทดแทนการผลิตเพื่อส่งออกให้กิจการขนาดใหญ่ในภาคอุตสาหกรรมการผลิตรัฐบาลจึงสนับสนุนโดยการออกพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อช่วยเหลือส่งเสริมสนับสนุนธุรกิจและมาตรการด้านสิทธิประโยชน์ที่เหมาะสม รวมทั้งการจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานงานกับส่วนราชการและองค์กรอื่นๆ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการจัดตั้งธนาคารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเพื่อเป็นแหล่งเงินทุนให้แก่วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมมีศักยภาพในการดำเนินธุรกิจและช่วยพัฒนารากฐานอันมั่นคงให้แก่ประชาชนส่วนรวมได้ในระยะยาว (มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2560)

ในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำดังกล่าวและภาวการณ์แข่งขันที่รุนแรงซึ่งประสบปัญหาด้านการตลาด เงินทุน แรงงาน และการบริหารจัดการ รวมถึงปัญหาด้านการบัญชีทำให้ทุกองค์กรต้องเร่งปรับตัวให้รวดเร็วเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงโดยที่ผ่านมาความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ถูกนำมาเป็นนโยบายสำคัญในการดำเนินงานของหลายองค์กรเพื่อเป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นสิ่งที่จะนำมาซึ่งชื่อเสียงขององค์กรหรือเป็นองค์ประกอบหนึ่งของชื่อเสียงองค์กรและภาพลักษณ์องค์กรอีกทั้งในส่วนของผู้บริโภคเอง ก็ได้ให้คุณค่าแห่งองค์กรธุรกิจที่มีชื่อเสียงในทางที่ดีและเป็นองค์กรที่มีการแสดงความช่วยเหลือหรือความร่วมมือเพื่อพัฒนาสังคมโดยแนวคิดในเรื่อง CSR จะมุ่งไปที่การสร้างให้องค์กรมีความ “ดี” ที่ก่อให้เกิดความยั่งยืนของกิจการ เป็นแนวคิดที่มีรากฐานมาจากหลักคุณธรรมทางศาสนา CSR จึงมิใช่เรื่องใหม่เพียงแต่เพิ่งได้มีการบัญญัติคำนี้ขึ้นใช้ในวงการธุรกิจเมื่อไม่กี่สิบปีที่ผ่านมานี้เอง (กัญญรัตน์ หงส์วรนันท์, 2562)

อย่างไรก็ตามประเทศไทยยังให้ความสำคัญในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมอยู่ในระดับต่ำรัฐบาลจึงให้ความสำคัญในเรื่องของความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการสนับสนุนส่งเสริม

เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมทำให้เป็นมาตรฐานในระดับสากลทัดเทียมกับต่างประเทศทั่วโลกแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่มีความโปร่งใสที่สามารถตรวจสอบได้ (วรพรรณ เอื้ออาภรณ์, 2558) สร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจต่อผู้ถือหุ้นผู้ลงทุน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ลูกค้า ชุมชนในการดำเนินธุรกิจโดยไม่เกิดผลกระทบกับสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย และไม่เอาเปรียบเพื่อเพิ่มมูลค่าและส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนของกิจการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562)

ปัจจุบันหลายองค์กรไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของภาครัฐหรือภาคเอกชนมีการนำแนวคิดเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมหรือ CSR มาใช้เพื่อมุ่งสู่ความเป็นองค์การที่ยั่งยืน โดยมีการกำหนดเป็นกลยุทธ์แผนยุทธศาสตร์ทางธุรกิจเพื่อการพัฒนาที่มีความยั่งยืน (Sustainable Growth) เนื่องจากได้รับความเชื่อถือยอมรับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจเช่น ลูกค้า คู่ค้าและสังคม เพราะเป็นองค์การที่มีคุณภาพและคุณธรรม อีกทั้งองค์การยังมีการส่งเสริมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการจัดสัมมนา การให้รางวัล การอบรม โดยเฉพาะในองค์การเอกชนขนาดใหญ่ ไม่ใช่แค่ดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในเรื่องของอาสาสมัครพนักงาน หรือการทำกิจกรรมเพื่อสังคมเท่านั้นแต่ยังมีการนำเอาความรับผิดชอบต่อสังคมมาเป็นส่วนหนึ่งของพนักงานในองค์การอีกด้วย โดยการสร้างความตระหนักในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมกับพนักงานกำหนดรับผิดชอบต่อสังคมที่เหมาะสมกับองค์กรร่วมกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์และความคุ้นเคยกับชุมชนเพื่อจะได้มีเครือข่ายในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในอนาคต (พิธุวรรณ กิติคุณ, 2559)

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) จึงเป็นหนึ่งในทฤษฎีที่อธิบายบทบาทของธุรกิจในสังคมตั้งแต่กลางทศวรรษ 1950 เมื่อแนวคิดนี้ปรากฏขึ้นพร้อมกับคำจำกัดความตามแนวปฏิบัติซึ่งเป็นที่พึงปรารถนาในแง่ของวัตถุประสงค์และค่านิยมของสังคม ทำให้ CSR ได้พัฒนาไปอย่างมีนัยสำคัญผ่านแนวความคิดการเป็นองค์กรที่มีธรรมาภิบาลหรือการบริจาคให้กับสังคมขององค์กร รวมถึงทฤษฎีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมาแนวคิดของ CSR ได้ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ขององค์กรมากขึ้นซึ่งเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานทางการเงินและการแข่งขันในเชิงธุรกิจ ดังนั้น CSR จึงไม่ได้ถูกมองว่าเป็นความรับผิดชอบทางจริยธรรมขององค์กรเพื่อประโยชน์ต่อสังคมหรือเป็นค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นและส่งผลต่อความสามารถในการทำกำไรขององค์กรธุรกิจอีกต่อไปแต่เป็นทรัพยากรเชิงกลยุทธ์ที่ผู้บริหารจะใช้เป็นเครื่องมือเพื่อปรับปรุง

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ประสิทธิภาพการดำเนินงานสูงสุดขององค์กรทำให้ตลอดหลายปีที่ผ่านมามีการถกเถียงกันอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับบทบาทของ CSR สำหรับองค์กรธุรกิจเรื่องความสามารถที่แท้จริงในฐานะเป็นตัวขับเคลื่อนเพื่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Mpuzi, 2020)

จากที่กล่าวถึงความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท คือ แนวคิดที่บริษัทดำเนินการสนับสนุนให้สังคมดีขึ้นและสิ่งแวดล้อมสะอาดผ่านกระบวนการจัดการการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรด้วยความสมัครใจ(เกวลี วัดพ่วงแก้ว และ ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม, 2560) ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทเป็นสิ่งที่มีการกล่าวถึงกันมากทั่วโลกว่าเป็นแนวทางการที่เหมาะสมในการประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจเพราะเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและมีความรับผิดชอบจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ที่หลากหลายทั้งที่เป็นนามธรรม และรูปธรรม อาทิเช่น สร้างภาพพจน์ที่ดีเพิ่มมูลค่าตราสินค้า และสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร (สสินาท แสงทองฉาย, 2560)

อย่างไรก็ตามการทำ CSR ยังถือว่าเป็นเรื่องที่ใหม่ต่อคนไทยโดยองค์กรที่ทำส่วนใหญ่มักเป็นธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และธุรกิจส่งออกอย่างไรก็ตามแนวโน้มธุรกิจในอนาคตข้างหน้าจะต้องให้ความสนใจ CSR เพราะต่อจากนี้ไปประเด็นความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจจะกลายเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของประเทศที่พัฒนาแล้วนำมาใช้เป็นเงื่อนไขในการทำการค้ากับหลายประเทศ โดยมีการรณรงค์ส่งเสริมให้องค์กรทั้งภาคธุรกิจและภาครัฐมีส่วนร่วมและรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้นโดยการนำกระแสของคำว่า CSR: Corporate SocialResponsibility หรือความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมากำหนดและสร้างเป็นกิจกรรมต่างๆเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผู้บริหารธุรกิจส่วนใหญ่ยังไม่สามารถเล็งเห็นถึงประโยชน์ของ CSR ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะมองงานของ CSR ไปในเรื่องของต้นทุนและผลประโยชน์ในระยะสั้น กล่าวคือ สนใจแต่เพียงว่า CSR จะทำให้บริษัทได้รับประโยชน์ตอบแทนอย่างไรในแง่ของการเพิ่มผลกำไรหรือการเพิ่มยอดขายผู้บริหารอีกจำนวนหนึ่งยังต่อต้านงานของCSR เพราะเห็นว่าเป็นการเพิ่มต้นทุนในการดำเนินธุรกิจส่งผลทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นได้ (นัฏพิสชา นาคผจญ, 2563)

ทั้งนี้ผู้วิจัยยังมองว่า CSR สามารถสร้างคุณประโยชน์ในหลายด้านให้เกิดแก่ธุรกิจได้เนื่องจากการทำ CSR ช่วยสร้างภาพลักษณ์ในด้านที่ดีต่อสังคม จึงเป็นภูมิคุ้มกันที่ดีของบริษัท เมื่อถึงคราวมีวิกฤติเกิดขึ้นกับบริษัทที่มีบทบาทแสดงความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่องยังมีโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากลูกค้ามากกว่าบริษัทที่ไม่ทำอะไรเพื่อสังคม นอกจากนี้แล้วCSR ยังช่วย

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับการลงทุนและช่วยบริษัทในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนยกตัวอย่าง เช่น ตลาดหลักทรัพย์ในสหรัฐอเมริกาที่ได้ผลักดันให้มีตลาดหุ้นที่ซื้อขายสำหรับบริษัทที่ดำเนินการด้าน CSR โดยเฉพาะรวมถึงการสร้างมาตรฐานและนวัตกรรมในการลงทุนที่โยงกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้นักลงทุนทั่วไปตื่นตัวและเห็นประโยชน์ของการลงทุนในบริษัทที่รับผิดชอบต่อสังคมทั้งประโยชน์ทางสังคมที่จะเกิดขึ้นและประโยชน์ทางการเงิน เมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นตัวอย่างกรณี Dow Jones Group Sustainability Index (DJGSI) ซึ่งเป็นการรวมดัชนีการลงทุนของบริษัทที่มีมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งในอังกฤษและสหรัฐอเมริกา (วิรไท สันติประภพ , 2561)

อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วผู้บริโภคมีการคาดหวังและความต้องการต่อการบริการที่สูงขึ้นธนาคารต่างๆ จึงมีการแข่งขันกันอย่างมากทั้งในเรื่องรักษารากฐานลูกค้าและหาลูกค้าใหม่ท่ามกลางการแข่งขันที่เข้มข้นนั้นนอกจากคู่แข่งในอุตสาหกรรมธนาคารซึ่งเป็นคู่แข่งใหม่แล้วความท้าทายของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคธนาคารพาณิชย์ต่างๆจึงหันมาใส่ใจในการสร้างภาพลักษณ์ของธนาคารให้ดีและเสริมสร้างคุณภาพด้านบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตอบสนองความต้องการลูกค้าทุกระดับให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าและให้ลูกค้ามีความภักดีในการใช้บริการของธนาคารต่างนำกลยุทธ์ต่างๆ มาใช้เพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อถือและใช้บริการเนื่องจากธุรกิจธนาคารเป็นการบริการด้านการเงิน ซึ่งแตกต่างกับสินค้าที่จับต้องได้การให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินสามารถเลียนแบบกันได้อย่างรวดเร็วภายในวันเดียว ดังนั้นการให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือจึงเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากธุรกิจดำเนินอยู่ได้ด้วยความไว้วางใจจากประชาชนแต่ละธนาคารจึงพยายามสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในสายตาประชาชนทั่วไป(ปัญญาทร หวังชูธรรม, 2560)

จากแนวคิดองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมนับเป็นแนวคิดที่ภาคธุรกิจนิยมนำมาใช้เพื่อเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การมากยิ่งขึ้น ทั้งในภาคการผลิตและภาคบริการเป็นการแสดงถึงความมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องขององค์การในการบริหารจัดการอย่างรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ การใช้หลักธรรมาภิบาล การผลิตสินค้าและบริการที่ปลอดภัยและเป็นมิตรต่อผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)มีความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและมีจริยธรรม ใส่ใจในการปฏิบัติตามกฎหมาย เคารพกฎระเบียบของสังคม และเป็นองค์กรที่มีความเป็นกลางทางการเมือง โดยบริษัทมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำงานก่อสร้างฐานรากทั้งด้านคุณภาพและประสิทธิภาพด้วยการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า ผู้ลงทุนและผู้มีส่วนได้ส่วน

เสียต่อการดำเนินธุรกิจเพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าและส่งเสริมการเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร รวมถึงการบริหารจัดการตามหลักการที่ดีอันเป็นสากลและเป็นประโยชน์ต่อสังคมไทย ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและดำรงรักษาความเป็นเลิศในคุณธรรมอันเป็นคุณค่าพื้นฐานขององค์กรชั้นนำ (จรูญลักษณ์ ป้องเจริญ, 2559)ที่มีผู้ที่ศึกษาในเรื่องนี้น้อยเนื่องจากโครงการเพิ่งริเริ่มควรนำประเด็นนี้มาศึกษาเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการนำเอาโครงการไปปฏิบัติให้เกิดผลประโยชน์และประสบความสำเร็จ

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ทั่วโลกได้หันมาสนใจการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและมีการบูรณาการความรับผิดชอบต่อสังคมเข้าไปกับการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานและวัฒนธรรมองค์กร เน้นการให้บริการทางการเงินกับโครงการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการฟื้นฟูระบบนิเวศ อีกทั้งธนาคารบางแห่งเรียกตนเองว่า ธนาคารสีเขียว โดยธนาคารจะพยายามยกเลิกการสนับสนุนธุรกิจหรือกิจกรรมที่ไม่ยั่งยืน สำหรับการกำหนดมาตรฐาน แนวร่วม และรางวัลด้านธนาคารที่ยั่งยืนเริ่มปรากฏมีการเติบโตโดยมีมาตรฐานที่เป็น ที่รู้จักสูงสุด(สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561)

จากที่กล่าวมาข้างต้นธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐโดยมีบทบาทสำคัญต่อการระดมทุนและจัดสรรทรัพยากรในระบบเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศโดยทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินออมและเงินทุนที่สำคัญที่สุดในระบบการเงินโดยธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาชุมชนควบคู่ไปกับสร้างความสมดุลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชนผ่านโครงการ “กรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย” เพื่อช่วยพัฒนาความรู้ทางการเงินของชุมชนและพัฒนาความเป็นอยู่ของชุมชนผ่านการสร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในชุมชนเพื่อร่วมพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนโดยได้นำความรู้ความสามารถทางการเงินนำผลิตภัณฑ์และบริการไปตอบสนองความต้องการของชุมชน รวมถึง การสร้างเอกลักษณ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไปเพื่อให้ชุมชนเกิดความยั่งยืน(รายงานความยั่งยืนธนาคารกรุงไทย,2562) รวมทั้งนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยนำความคาดหวังร่วมกับนโยบายของภาครัฐและหน่วยงานการกำกับดูแลกิจการที่ดีคำนึงถึงชุมชนต้องมีเศรษฐกิจที่เข้มแข็งพร้อมกับการเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ดีซึ่งได้เชื่อมโยงกับเครือข่ายต่างๆเพื่อให้เกิดการพัฒนาร่วมกันอย่างยั่งยืนโดยนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นแนวทางในการพัฒนาอีกทั้งยังตระหนักถึงการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลการบริหารความเสี่ยงนำมาเชื่อมโยงเพื่อกำหนดทิศทางของนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อ

สังคมทำให้ธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน)บรรลุเป้าหมายจนได้รับรางวัลSustainability Disclosure Award 2562จากสถาบันไทยพัฒน์ ได้รับรองสถานะสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทย และรางวัล Best Social Impact Bank Thailand 2019จากวารสาร CFI ปี 2019และรางวัลรัฐวิสาหกิจ (SOE Award) ประจำปี 2562 ด้านการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) (ธนาคารกรุงไทย, 2565)

จากข้อมูลดังกล่าวธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)จะพิจารณาความต้องการของชุมชนและให้ความช่วยเหลือตามกำลังแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในท้องถิ่นพร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมทำงานอาสาสมัครและกิจกรรมสาธารณประโยชน์ร่วมกับชุมชน ธนาคารกรุงไทยเห็นว่านโยบายดำเนินธุรกิจด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ภายใต้หลักพื้นฐานทางจริยธรรม เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาเป็นแนวทางเพื่อรักษาคุณภาพของการดำเนินงานทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ชุมชนสังคม และสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนทางองค์กรไม่สนับสนุนการดำเนินการที่มีลักษณะเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัทต้องปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และต้องไม่มีส่วนรู้เห็น ช่วยเหลือหรือกระทำการใดๆอันเป็นการละเมิดฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สินทางปัญญาธนาคารยังมีนโยบายให้ความสำคัญในการด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจด้วยการจัดกิจกรรมเพื่อตอบแทนสู่สังคมในรูปแบบที่หลากหลายได้แก่ ด้านที่อยู่อาศัย ด้านการศึกษา ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านส่งเสริมสถาบันพระมหากษัตริย์ ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ด้านกีฬา และอื่นๆ

ธนาคารกรุงไทยและบริษัทในเครือจึงมีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้วิสัยทัศน์ Growing Together ที่มุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากร สร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ร่วมกับชุมชนและสังคมได้อย่างเป็นสุขยกระดับความเจริญก้าวหน้าของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย (Stakeholders) ไปพร้อมกัน โดยเน้นการสร้างโอกาสการมีบ้านเป็นของตนเองให้กับผู้ด้อยโอกาสด้านที่อยู่อาศัยลดการเหลื่อมล้ำทางสังคมและช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตด้านที่อยู่อาศัยด้านสังคมและด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนคนไทย โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของชุมชนในพื้นที่นั้นๆ

และการปลูกจิตอาสาช่วยเหลือสังคมร่วมกับพนักงานในองค์การรวมทั้งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชนผ่านทางกิจกรรมCSR ของธนาคาร ภายใต้แนวคิด “กรุงไทย รักชุมชนทั่วไทย ” (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2565)

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เพราะ 3 จังหวัด มีบริบทที่แตกต่างกันทางด้านทรัพยากร ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น รวมถึงความสมดุลความเข้มแข็งจากภายในโดยคนในชุมชนได้มาร่วมกันคิดร่วมกำหนดแนวทาง และกิจกรรมการพัฒนาของชุมชนเพราะ 3 จังหวัด นั่นมีบริบทที่ต่างกันเพื่อช่วยพัฒนาความรู้ทางการเงินของชุมชนและพัฒนาความเป็นอยู่ของชุมชนผ่านการสร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในชุมชน โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ร่วมพัฒนาเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนโดยได้นำความรู้ความสามารถทางการเงินนำผลิตภัณฑ์และบริการไปตอบสนองความต้องการของชุมชน รวมถึงการสร้างเอกลักษณ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไปเพื่อให้ชุมชนเกิดความยั่งยืน

ดังนั้นการศึกษาโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยจึงเป็นโครงการที่จะช่วยให้พัฒนาความรู้ทางการเงินของชุมชนและ พัฒนาความเป็นอยู่ของชุมชนผ่านการสร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในชุมชนผ่านโครงการ “กรุงไทย รักชุมชนทั่วไทย” ทำให้ชุมชนที่มีบริบทที่ต่างกันสามารถร่วมกันพัฒนาเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน โดยได้นำความรู้ความสามารถทางการเงินนำผลิตภัณฑ์และบริการไปตอบสนองความต้องการของชุมชน รวมถึงการสร้างเอกลักษณ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป เพื่อให้ชุมชนเกิดความยั่งยืนผ่านการประเมินผลดำเนินงานนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อีกทั้งธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ไม่สนับสนุนการดำเนินการที่มีลักษณะเป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา โดยกำหนดให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของกลุ่มบริษัทต้องปฏิบัติตนให้อยู่ในกรอบของกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และต้องไม่มีส่วนรู้เห็น ช่วยเหลือ หรือกระทำการใดๆอันเป็นการละเมิด การพัฒนาที่

จากที่กล่าวมาข้างต้นธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จึงเป็นธนาคารพาณิชย์ของรัฐที่ประสบความสำเร็จและมีความโดดเด่นทางด้านการดำเนินงานของความรับผิดต่อสังคมมายาวนานและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะประเมินผลนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ผ่าน “โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย”โดยการประเมินผลด้วยการประยุกต์ใช้ตัวแบบ CIPPI ตามแนวคิดของ Stufflebeam & Kappa (1971) โดยมี

ลักษณะการประเมินด้านบริบท การประเมินปัจจัยนำเข้า การประเมินกระบวนการ การประเมินผลผลิต รวมไปถึงการประเมินผลกระทบ ตลอดจนศึกษาปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพด้านการดำเนินงานในด้านการพัฒนาชุมชนเพื่อสร้างชุมชนที่เข้มแข็งอย่างยั่งยืนอันนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขนโยบายและการดำเนินการตามนโยบายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 คำถามหลักในการวิจัย

การดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) หรือไม่อย่างไรมีปัญหาอุปสรรคสำคัญอะไรบ้างและแนวทางในการพัฒนานโยบายอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคสำคัญของการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินโครงการตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ให้บรรลุผลของนโยบายและเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในชุมชนที่ศึกษาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องของธนาคารฯ อาทิ 1) ผู้บริหารระดับสูงด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและ

สิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 2) ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) และผู้นำชุมชนในพื้นที่ชุมชนตัวอย่าง

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษามุ่งเน้นด้านประเมินผลการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไปตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)โดยใช้ตัวแบบประเมินผล CIPPI และศึกษาปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานดังกล่าว เพื่อนำไปสู่แนวทางในการพัฒนานโยบายและการดำเนินโครงการตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาบริบทของชุมชน เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 – 2566

1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ธนาคารกรุงไทยได้คัดเลือกโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของสาขาธนาคารในพื้นที่และเริ่มดำเนินการในปี 2562

1.5 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ของรัฐที่มีบทบาทสำคัญต่อการระดมทุนและจัดสรรทรัพยากรในระบบเศรษฐกิจที่สำคัญของประเทศโดยทำหน้าที่เป็นแหล่งเงินออมและเงินทุนที่สำคัญที่สุดในระบบการเงินโดยธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาชุมชนควบคู่ไปกับสร้างความสมดุลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) หมายถึง กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)ซึ่งการดำเนินงานอยู่ภายใต้หลักจริยธรรมและการบริหารจัดการที่ดีโดยรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมผ่าน “โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย”อันนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนโดยมีนโยบายคุ้มครองเศรษฐกิจ นโยบายคุ้มครองสังคมและนโยบายคุ้มครองสิ่งแวดล้อมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

ผลการดำเนินงานนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ประสิทธิผลของผลผลิตและผลลัพธ์ในการดำเนินงานโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน โดยผ่านกิจกรรมต่างๆ ทั้งในด้านการเก็บรวบรวม และศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์บริบทของชุมชน การดำเนินงานร่วมกับชุมชน โดยมีภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) และเป็นผลให้เมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินโครงการแล้วสามารถนำไปสู่การตัดสินใจมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานได้

การประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การประเมินผลผลิต และผลลัพธ์ของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นระบบรวมถึงการตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อสรุปหรือการวัดผลที่ชัดเจนและผู้วิจัยได้ศึกษาผลกระทบโดยการประยุกต์ใช้ใช้รูปแบบการประเมินของ CIPPI Model (Context - Input - Process – Product - Impact) ของ Stufflebeam (1971) ในการประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยดังนี้

1) การประเมินบริบท (Context Evaluation : C) หมายถึงการประเมินเกี่ยวกับสภาพบริบทของชุมชนทางด้านเศรษฐกิจและสังคมเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับหลักการและเหตุผลว่ามีความสอดคล้องเหมาะสมเพียงใดได้แก่หลักการวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation : I) หมายถึงการประเมินเกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้ในการดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในการนำปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอันที่จะทำให้โครงการนั้นบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สำหรับการประเมินผลโครงการนี้ ได้แก่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี งบประมาณ และวิธีการปฏิบัติ

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation : P) หมายถึงการประเมินเกี่ยวกับด้านกระบวนการของการดำเนินงานของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อให้ทราบว่ามีข้อพกพร่องเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานอย่างไรบ้างได้ แก่ กระบวนการตัดสินใจ ภาวะผู้นำ ทีมงาน การมีส่วนร่วมระหว่างทีมงานและชุมชน การติดตามประเมินผล และการนำผลไปปรับปรุงแก้ไข และการพัฒนานโยบาย

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation : P) หมายถึงการประเมินความเป็นจริงที่มีต่อความคาดหวังของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับความช่วยเหลือจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมว่ามีความสอดคล้องเหมาะสมเพียงใดได้แก่หลักการวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

5) การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation : I) หมายถึง ผลกระทบที่เกิดขึ้นซึ่งพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงของบุคคลหรือกระบวนการดำเนินงานกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยทางตรงและทางอ้อมกับผลผลิตของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมว่าเกิดผลกระทบในทางที่ดีอะไรบ้าง และผลกระทบในทางที่ไม่ดีอย่างไรต่อกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การสร้างสังคมยั่งยืนผ่านโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย หมายถึง การสร้างสังคมยั่งยืน หรือ Sustainability Society ตามแนวทางการดำเนินงานด้าน CSR ภายใต้ 3 ยุทธศาสตร์หลัก อันประกอบด้วยนโยบายคุ้มครองสังคม ที่ต้องการสร้างพื้นฐานให้แข็งแกร่งด้วยการสร้างอาชีพให้กับชุมชนนโยบายคุ้มครองเศรษฐกิจ ยกระดับสินค้าและบริการของชุมชนครบวงจร ผ่านการดำเนินงานด้านการตลาดที่มีประสิทธิภาพและนโยบายคุ้มครองสิ่งแวดล้อมที่ต้องการสร้างความยั่งยืนให้แก่ชุมชน ด้วยการเป็นแหล่งเงินทุนให้กับชุมชนตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ซึ่งธนาคารมองเห็นความสำคัญในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งโดยยึดหลักการพึ่งพาตนเอง

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มคนที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการประกอบธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชนและสังคม พนักงาน ครอบครัวของพนักงาน

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)ของธนาคารกรุงไทย หมายถึง การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมกลุ่มคนที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการประกอบธุรกิจของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ได้แก่ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ชุมชนและสังคม

พนักงาน ครอบครัวของพนักงานผลลัพธ์ในการดำเนินงานโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการสอดคล้องกับบริบทของชุมชนโดยผ่านกิจกรรมต่างๆ ทั้งในด้านการเก็บรวบรวม และศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์บริบทของชุมชน ปัจจัยเบื้องต้น และการดำเนินงานร่วมกับชุมชน โดยมีภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) และเป็นผลให้เมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินโครงการแล้วสามารถนำไปสู่การตัดสินใจมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานได้

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้ได้แนวทางดำเนินงานกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ทำให้ธนาคารตระหนักถึงผลกระทบและการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

3) ทำให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินและพัฒนาการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยที่ต้องการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

4) ทำให้สามารถนำข้อมูลไปประกอบการกำหนดนโยบายความรับผิดชอบสังคมให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรต่างๆได้โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิดทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดสมมติฐาน กรอบแนวความคิด และแนวทางในการดำเนินวิจัย ได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและหลักการของความรับผิดชอบสังคม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลนโยบาย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

2.5 ข้อมูลนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และ โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย

2.6 ข้อมูลทั่วไปพื้นที่ศึกษา

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2.1 แนวคิดและหลักการของความรับผิดชอบสังคม

2.1.1 ประวัติความเป็นมา

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาเกี่ยวกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจนั้น มีการกล่าวถึงกันมาตั้งแต่ต้นศตวรรษที่ 20จากหลากหลายแนวคิดและที่มา ซึ่งมีความแตกต่างกันไป เริ่มจาก ปี พ.ศ. 2483 มีการใช้คำว่า “Social Audit” โดยศาสตราจารย์ Kreps (1962) จาก Stanford Business School ซึ่งได้กล่าวถึงการจัดทำรายงานที่แสดงถึงการมีความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ต่อมาในปีพ.ศ. 2496 มีการตีพิมพ์หนังสือ Social Responsibilities of the Businessman ซึ่งเขียนโดย Bowen (1953) และบุคคลท่านนี้ได้ รับการยกย่องให้เป็นบิดาแห่ง CSR

(อนันตชัย ยูรประถม, 2550) แนวคิดนี้ได้รับการนำมาประยุกต์ใช้และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันตามตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 พัฒนาการของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR)

ปี พ.ศ.	องค์กรที่รับผิดชอบ	รูปแบบคุณลักษณะ
2428-2453	เจ้าของ ผู้บริหาร	ธุรกิจมีแนวคิดในความรับผิดชอบทางเศรษฐกิจโดยการสร้างผลกำไรผลิตสินค้าและบริการให้แก่สังคมโดยแรงงานเป็นสิ่งที่สามารถซื้อขายได้
2443-2493	เจ้าของ ผู้บริหาร พนักงาน	ธุรกิจให้ความสำคัญกับการเจริญเติบโตของพนักงานโดยยึดหลักปฏิบัติในเรื่องของการจัดหาสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน และสิทธิของพนักงานตามข้อบัญญัติของสหภาพแรงงาน
2488-2508	เจ้าของ ผู้บริหาร พนักงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง	ธุรกิจต้องให้ข้อมูลสินค้าที่ถูกต้องแก่ผู้บริโภค ต้องไม่มีการหลอกลวงในการปฏิบัติ ธุรกิจต้องไม่มีนโยบายราคาที่ไม่เป็นธรรม และทำการตลาดเกี่ยวกับสินค้าที่ไม่ปลอดภัย
2503 เป็นต้นมา	เจ้าของ ผู้บริหาร พนักงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง	ธุรกิจต้องไม่ทำให้สิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมลง ต้องให้โอกาสกับชนกลุ่มน้อย ทำงานส่งเสริมความเป็นธรรมในสังคม และให้ความสำคัญต่อสังคมพอ ๆ กับการประกอบธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎหมาย

ที่มา: อนันตชัย ยูรประถม, 2550

จากข้อมูลในตารางที่ 2.1 พบว่าจากเดิมการดำเนินธุรกิจจะมุ่งเน้นเพียงแต่ความรับผิดชอบทางเศรษฐกิจเพียงเท่านั้นคือการสร้างผลกำไรผลิตสินค้าและบริการให้แก่สังคมมากที่สุดโดยยังไม่มีการนำหลักปฏิบัติด้านสภาพแวดล้อมหรือกฎระเบียบข้อบังคับในการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากนักจนกระทั่งในปัจจุบันการดำเนินการด้านธุรกิจต้องไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมหรือทำให้สภาพแวดล้อมเสื่อมโทรมลงโดยการให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและให้ความเป็นธรรมกับสังคมเท่า ๆ กันกับการประกอบธุรกิจ

2.1.2 องค์ประกอบของความรับผิดชอบสังคม

องค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจสถาบันการเงินในประเทศไทย จากการศึกษา พบว่าองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (อนันตชัย ยูรประถม, 2550)

1) การกำหนดเป็นนโยบาย จากการศึกษา พบว่าความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์มีการกำหนดเป็นนโยบาย หรือแผนงานที่ชัดเจน โดยนโยบาย หรือแผนงานดังกล่าวมักจะถูกกำหนดโดยบริษัทแม่ เพื่อให้สถาบันการเงินต่าง ๆ นำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมบางสถาบันการเงินมีการกำหนดประเด็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ในวิสัยทัศน์ (Vision) ค่านิยมหลัก (Core Value)หรือกำหนดเป็นพันธสัญญา (Commitment) ขององค์กรนอกจากนั้น พบว่า แต่ละสถาบันการเงินก็ยังมีการกำหนดนโยบายหรือแผนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินเองที่สอดคล้องกับชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อมที่แต่ละสถาบันการเงิน (Property) ดำเนินธุรกิจอยู่ตัวอย่างนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ

2) การมุ่งเน้นเป้าหมายระยะยาว จากการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์จะต้องมุ่งเน้นเป้าหมายในระยะยาวหรือเพื่อให้เกิดความยั่งยืน (Sustainability) ไม่ใช่เป็นเพียงการดำเนินกิจกรรมเป็นครั้งคราวที่ขาดความต่อเนื่อง โดยมีการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมหลายโครงการที่แสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับการมุ่งเน้นเป้าหมายในระยะยาว มีความต่อเนื่องและเกิดความยั่งยืน

3) การเชื่อมโยงกับกระบวนการทางธุรกิจจากการศึกษา พบว่า การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์จะมีความเชื่อมโยงกับกระบวนการทางธุรกิจหรือที่เรียกว่าความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการ (CSR-in Process) สามารถสรุปความเชื่อมโยงได้ดังนี้

3.1) การเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการทางธุรกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมเป็นกระบวนการดำเนินธุรกิจที่มีส่วนในการช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อาทิการรณรงค์ให้ลูกค้า และพนักงานร่วมกันประหยัดพลังงานไฟฟ้า ทรัพยากรน้ำและวัสดุสิ้นเปลืองอื่น ๆ การใช้อุปกรณ์ที่ประหยัดพลังงาน และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม การนำทรัพยากรธรรมชาติหรือวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ กลับมาใช้

ใหม่การผลิตน้ำประปาใช้เองเป็นต้น ซึ่งบางโครงการสามารถนำไปสู่การลดต้นทุนในการดำเนินงานให้กับองค์กรถือเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการพัฒนาเศรษฐกิจขององค์กรได้อีกด้วย

3.2) การเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการทางธุรกิจกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการพัฒนาสังคมเป็นการเชื่อมโยงกันระหว่างกระบวนการดำเนินธุรกิจกับการมีส่วนช่วยพัฒนาชุมชนและสังคมซึ่งบางโครงการยังมีส่วนช่วยในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมได้อีกด้วย อาทิการนำอาหารที่เหลือจากจำหน่ายให้กับลูกค้าแต่ยังมีคุณภาพดีบริจาคให้กับเด็กยากจนหรือการบริจาคสิ่งของที่เหลือจากกระบวนการดำเนินธุรกิจ

4) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการศึกษา พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ต้องเกิดจากความร่วมมือกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)กลุ่มต่าง ๆ ทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร อาทิ เจ้าของผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร จะต้องให้ความสำคัญ สร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นกับพนักงาน รวมทั้งสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆสำหรับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมพนักงานต้องมีความเข้าใจ เห็นถึงความสำคัญ และมีร่วมกันในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร

2.1.3 ประเภทและชนิดของความรับผิดชอบสังคม

หลังจากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับความหมายและพัฒนาการของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในหัวข้อ2.1แล้วผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยแบ่งเป็นประเภทและชนิดต่างๆประกอบด้วย 1) รูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมตามวัตถุประสงค์ขององค์กร 2) รูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่สัมพันธ์กันทางธุรกิจและ 3)รูปแบบตามผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) รูปแบบกิจกรรมตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

คอตเลอร์ และ แนนซี่ (2548, อ้างถึงใน จิรัชญา โยธาอภิรักษ์, 2551) ได้จำแนกรูปกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมตามวัตถุประสงค์ออกเป็น 6 รูปแบบ ประกอบด้วย (1) การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion) (2) การตลาดที่เกี่ยวโยงกับ

ประเด็นทางสังคม(Cause-Related Marketing) (3) การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาทางสังคม (Corporate Social Marketing) (4) การบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy) (5) การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering)และ (6) การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices)

2) รูปแบบกิจกรรมที่สัมพันธ์กับกระบวนการธุรกิจ

สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (2554) ได้แบ่งรูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่สัมพันธ์กับกระบวนการดำเนินธุรกิจไว้ออกมาเป็น 3รูปแบบ ประกอบด้วย (1) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR- After-Process) (2) ธุรกิจเพื่อสังคม (CSR-In-Process) และ (3) กิจกรรมเพื่อสังคม (CSR-As-Process)

3) รูปแบบตามผลกระทบที่เกิดขึ้น

สถาบันไทยพัฒน์(2554) เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่มีทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยได้รวบรวมรูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ทั้งหมด 3รูปแบบกิจกรรม ประกอบด้วย (1) ความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงตอบสนอง (Responsive CSR) (2) ความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR) และ (3) ความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงสร้างสรรค์ (Creative CSR)

จากการศึกษารูปแบบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมพบว่ารูปแบบของกิจกรรมความรับผิดชอบเพื่อสังคมทั้ง 3รูปแบบ มีลักษณะคล้ายคลึงกันในด้านเป้าหมายหลักที่ต้องการบรรเทาหรือลดผลกระทบที่เกิดจากองค์กร ในขณะเดียวกันมีความแตกต่างกันในด้านแนวทางปฏิบัติและวัตถุประสงค์ของการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งแต่ละรูปแบบนั้นถูกประยุกต์ไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละองค์กร อย่างไรก็ตามรูปแบบและแนวคิดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในปัจจุบันได้ถูกกำหนดมาตรฐานไว้ในลักษณะที่แตกต่างกันเพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่สอดคล้องกันทั้งในระดับภูมิภาคและในระดับโลกโดยจะได้กล่าวถึงในส่วนต่อไป

2.1.4 ความหมายของความรับผิดชอบสังคม

ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) เป็นประเด็นสำคัญที่ทั่วโลกกำลังให้ความสนใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถาบันการเงินไทย เนื่องจากการดำเนินกิจกรรม

กิจกรรมสังคมของธนาคารจะมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคาร ผ่านรูปแบบกิจกรรมอาสาสมัคร เพื่อปลูกฝังจิตสำนึกการรับผิดชอบต่อสังคมและแก่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง จึงมีผู้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ดังนี้

ฟิลลิปส์ จิระประยุต (2556) กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ปัจจัยระดับขั้นของความรับผิดชอบต่อสังคม 4ขั้น ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์กำหนด ได้แก่ 1) ข้อกำหนดตามกฎหมาย 2) ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ 3) จรรยาบรรณทางธุรกิจ และ 4) ความสมัครใจ

จารุวรรณ เป็งมล (2556) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในองค์กรและในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข

วรศักดิ์ หิโตปกรณ์ (2557) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง เป็นการดำเนินกิจกรรมที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรทั้งในระดับใกล้และไกลองค์กรด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กรที่ทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข โดยสังคมในความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจนั้นจะต้องพิจารณาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร ได้แก่ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียองค์กร ซึ่งแบ่งออกเป็นสองระดับได้แก่ สังคมใกล้ และสังคมไกลมาจัดการธุรกิจทำให้เกิดความยั่งยืนของระบบธุรกิจระบบนิเวศและความเป็นธรรมในสังคม

วิภาดา วีระสัมฤทธิ์ (2553) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึงการดำเนินงานของบริษัทที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ โดยวัดจากการกำกับดูแลที่ดี การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

วรรณชา กาญจนมุสิก (2554) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การดำเนินธุรกิจที่ควบคู่ไปกับการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ภายใต้หลักจริยธรรม ได้แก่การดำเนินงานของบริษัทที่ลูกค้าสามารถรับรู้ได้ โดยวัดจากการกำกับดูแลที่ดี การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และการดูแลรักษา

สิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภค โดยกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมจะต้องตรงกับความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริง

เกวลี วัดพ่วงแก้ว และ ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม (2560) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ธุรกิจมีการดำเนินงานโดยให้ความสำคัญกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของบริษัทของในด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม และด้านการกุศล ซึ่งกิจกรรมที่ได้ดำเนินการนั้นจะต้องนำผลกำไรจากการประกอบการส่วนหนึ่งสนับสนุนช่วยเหลือกิจกรรมในสังคม

Hur, Kim & Woo (2014) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง ความรับผิดชอบขององค์กรธุรกิจที่สะท้อนผ่านวัฒนธรรมองค์กรในการคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาเชิงเศรษฐกิจ สังคมที่ยั่งยืน

Li, Fu & Huang (2015) ได้กล่าวว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง องค์กรที่มีการดำเนินงานโดยนำหลักการ นโยบาย แนวปฏิบัติ แนวทางของกิจการต่างๆ ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลรวมถึงปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงพร้อมทั้งหลักธรรมของศาสนามาประยุกต์ใช้เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการกำหนดกลยุทธ์ที่จำเป็นในทุกกระบวนการของการประกอบกิจการ ทั้งภาคธุรกิจโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของพนักงาน ชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

จึงสามารถสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึงกระบวนการนำหลักการ นโยบาย แนวปฏิบัติของธุรกิจการเงินสร้างประโยชน์อย่างยั่งยืนต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยก่อให้เกิดผลกระทบเชิงลบน้อยที่สุดซึ่งลูกค้าสามารถรับรู้ได้จาก การกำกับดูแลที่ดี การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

2.1.5 แนวทางการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

แนวทางการทำกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรนั้นแบ่งเป็นองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า ผลลัพธ์ภายใน และผลลัพธ์ภายนอกต่อผู้บริโภคโดยองค์ประกอบต่าง ๆ มีกระบวนการ ดังนี้

1) ปัจจัยนำเข้า คือการแสดงความรับผิดชอบในรูปแบบกิจกรรมที่ไม่ส่งผลกระทบต่อสังคม ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ จะมี 6 รูปแบบ ดังต่อไปนี้ (จิรัชญา โยธาอภิรักษ์, 2551)

1.1) แนวทางในการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม คือ องค์กรทำกิจกรรมเพื่อรณรงค์ให้ประชาชนรับรู้และตระหนักถึง ปัญหาสังคม ด้วยการเป็นผู้ริเริ่มหรือร่วมมือเป็นพันธมิตรกับองค์กรการกุศลที่เกี่ยวเนื่องกับปัญหาสังคมนั้น

1.2) แนวทางในการทำการตลาดที่อิงการกุศล คือ องค์กรธุรกิจร่วมมือกับองค์กรการกุศลในการทำกิจกรรมเพื่อระดมทุนให้กับองค์กรการกุศล โดยกำหนดเป็นพันธสัญญาว่าจะบริจาครายได้ส่วนหนึ่งจากสินค้าที่ขายได้เพื่อเป็นการกุศลเพื่อเป็นการสร้างมิตรไมตรีและประโยชน์ร่วมกัน

1.3) แนวทางการทำการตลาดเพื่อสังคมขององค์กรในแก้ไขปัญหาทางสังคม คือ องค์กรสนับสนุน หรือทำโครงการรณรงค์เพื่อมุ่งเน้นการ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการพัฒนาสุขอนามัย ความปลอดภัย สิ่งแวดล้อม หรือความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของชุมชนใน

1.4) แนวทางการบริจาคทางตรง คือ องค์กรบริจาคเงินหรือสิ่งของให้กับองค์กรการกุศล หรือ ประชาชนที่มี ความต้องการความช่วยเหลือในประเด็นปัญหาของสังคม

1.5) แนวทางการอาสาสมัครในการช่วยเหลือชุมชน คือ องค์กรสนับสนุนและส่งเสริมพนักงาน ให้สละเวลาของตนเอง เพื่อช่วยเหลือกิจกรรมชุมชนหรือร่วมมือกับองค์กรอื่นๆที่มีวัตถุประสงค์และความต้องการเชื่อมโยงกัน

1.6) แนวทางการประกอบธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อส่วนร่วม คือ องค์กรมีการปรึกษาและทำวางแผนการป้องกันจากผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของตน เพื่อไม่ให้เกิดปัญหากระทบต่อสังคมภายนอกและสิ่งแวดล้อม

2) ผลลัพธ์ภายนอก เป็นการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอกซึ่งรูปแบบกิจกรรม มี 3รูปแบบกิจกรรมดังนี้ (สถาบันไทยพัฒน์, 2554)

2.1) ผลลัพธ์จากความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงตอบสนอง เป็นการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมที่ตอบสนองต่อประเด็นปัญหาหรือข้อร้องเรียน เพื่อให้สังคมเห็นว่าองค์กรของตนเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบหรือได้ปฏิบัติตัวในฐานะขององค์กรพลเมืองที่ดี ซึ่งสามารถเรียกได้ว่าเป็นการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในเชิงรับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้รูปแบบนี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนจากการดำเนินธุรกิจไปสู่สังคม หรือสังคมมีการเรียกร้องให้กิจการดำเนินความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นเหล่านั้นจากผู้มีส่วนได้เสียที่อยู่ภายนอกองค์กร

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2.2) ผลลัพธ์จากความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรแบบ “เชิงรุก” โดยองค์กรจะยกระดับจากการเป็นเพียงบริษัทที่สามารถปฏิบัติได้ตามข้อกำหนด หลักความรับผิดชอบ หรือมาตรฐานความรับผิดชอบทางสากล ไปสู่การเป็นผู้ริเริ่ม และหยิบยกประเด็นทางสังคมและหรือสิ่งแวดล้อมขึ้นมาวิเคราะห์ และวางแผนเพื่อปรับปรุงการดำเนินกิจการใหม่ ให้กลยุทธ์ นโยบาย และการดำเนินกิจการ รวมทั้งค่านิยมขององค์กรสะท้อนความรับผิดชอบต่อสังคมในทางที่สร้างประโยชน์ทางธุรกิจอย่างผสมผสานกับทางภาคสังคมและสิ่งแวดล้อมร่วมกัน

2.3) ผลลัพธ์จากความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงสร้างสรรค์ เป็นการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในลักษณะของการลงมือทำก่อนที่จะเกิดปัญหาขึ้น โดยคำนึงถึงการทำงานร่วมกันระหว่างสังคมและองค์กร เน้นการสนทนาแลกเปลี่ยนร่วมมือกัน และมุ่งใช้ทักษะความถนัดและความเชี่ยวชาญทางธุรกิจ ในการดำเนินงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา และข้อร้องเรียน รวมทั้งการช่วยเหลือพัฒนาชุมชนและสังคมด้วยการใช้ศักยภาพที่องค์กรที่มีอยู่เป็นหลัก

ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวจะไปสู่การรับรู้ของลูกค้าที่ใช้บริการหรือซื้อสินค้า และเมื่อเกิดการรับรู้มากขึ้นจะก่อให้เกิดความผู้พันและสนับสนุนกิจกรรมขององค์กรต่อไป

3) ผลลัพธ์ภายใน เป็นผลที่เกิดจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมที่สัมพันธ์กับกระบวนการดำเนินธุรกิจประกอบกัน 3 รูปแบบ ได้แก่ (สถาบันไทยพัฒน์, 2554)

3.1) ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ซึ่งผลลัพธ์ดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้องค์กรจะต้องทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อสังคม ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กรโดยตรงแต่เป็นการช่วยเหลือสังคมที่ได้รับผลกระทบจากภาคธุรกิจ เช่น การบริจาคทุนการศึกษาการช่วยเหลือผู้ประสบภัย การปลูกป่า เป็นต้น

3.2) ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำธุรกิจเพื่อสังคม เป็นกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรโดยแผนความรับผิดชอบจะร่วมอยู่ในแผนการดำเนินงานของภาคธุรกิจขององค์กร เช่น การดูแลสวัสดิการพนักงาน การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อลูกค้า เป็นต้น

3.3) ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำองค์กรเพื่อสังคม คือ องค์กรที่จัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยไม่หวังผลกำไร เช่น มูลนิธิ หรือองค์กรการกุศลต่างๆ

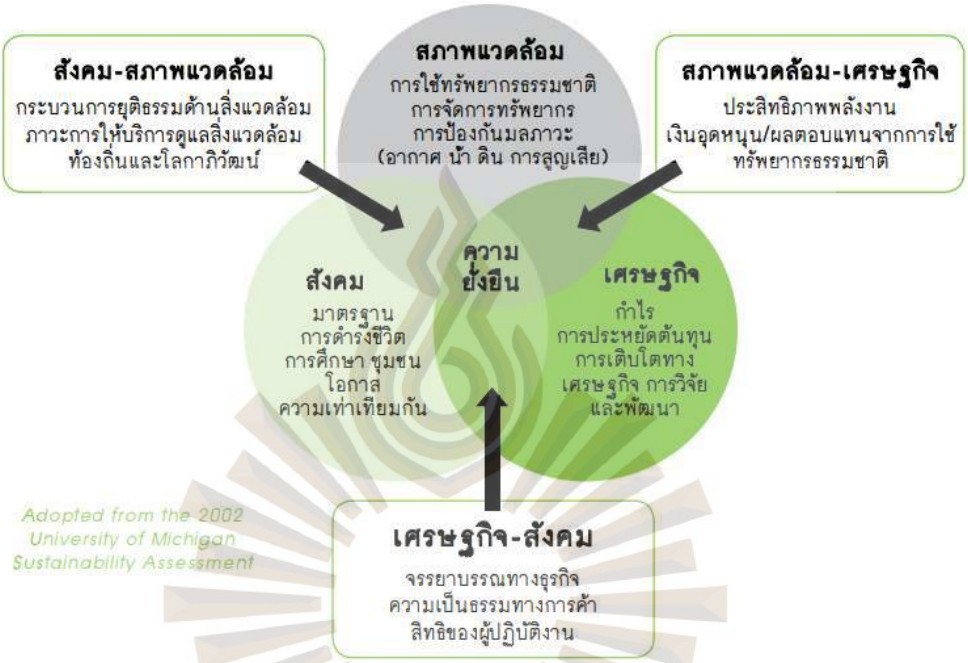
ซึ่งแต่ละรูปแบบจะทำให้ผู้บริการได้รู้จักโครงการต่าง ๆ ขององค์กรจากการทำกิจกรรมเพื่อสังคม ส่งผลให้ผู้บริโภคชื่นชอบ เข้าใจเหตุผลในการทำโครงการต่าง ๆ และจะเข้าร่วมโครงการทุกครั้งที่มีโอกาสต่อไป

จึงสามารถสรุปได้ว่าแนวทางการทำกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมสถาบันการเงินนั้น จะต้องประกอบด้วย 3ส่วน คือ 1) ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ การผลลัพธ์ภายในรณรงค์ให้ประชาชนรับรู้และตระหนักถึงปัญหาสังคม ว่าสถาบันการเงินคุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ไม่ว่าจะเป็นสิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างอิสระ สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย และ2) ผลลัพธ์ภายนอก เป็นการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมภายนอก เป็นการกำกับดูแลสถาบันการเงินภายใต้อำนาจตาม พระราชบัญญัติ (พ.ร.บ.) ธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติม พระราชกำหนด (พ.ร.ก.) บริษัทบริหารสินทรัพย์พ.ศ. 2541 และ พ.ศ.2550และกฎหมายอื่น ๆ อาทิ ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 58โดยสถาบันการเงินที่ ธปท. กำกับดูแล ได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารต่างประเทศ สาขาของธนาคารต่างประเทศ สำนักงานผู้แทนธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศบริษัทเงินทุน บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ บริษัทบริหารสินทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจที่มิใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) บางประเภท ได้แก่ ธุรกิจบัตรเครดิตและธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคลภายใต้การกำกับและ3) ผลลัพธ์ภายใน เป็นผลที่เกิดจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น การออกเกณฑ์กำกับบัตรเครดิต โดยกำหนดรายได้ขั้นต่ำของผู้ถือบัตรวงเงินสินเชื่อ และจำนวนเงินขั้นต่ำในการผ่อนชำระ เป็นต้น เพื่อดูแลการก่อหนี้ภาคครัวเรือน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562)

2.1.6 ความสำคัญของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ

ในการดำเนินธุรกิจให้ยั่งยืนนั้นไม่เพียงแต่การจัดการผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สร้างความพึงพอใจให้ผู้บริโภค และการดำเนินงานโดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมเท่านั้น แต่รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกๆ ส่วนทั้งภายในและภายนอกกิจการด้วย ดังนั้น กิจการต้องให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ด้านเศรษฐกิจสังคม และสิ่งแวดล้อมร่วมกันด้วย เนื่องจากเป็นวิถีทางสู่ความยั่งยืนอย่างแท้จริง ซึ่งแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้ธุรกิจต้องให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นผลมาจากความคาดหวัง ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่เร่งเร้าจนส่งผลให้ผู้บริโภคสามารถ

รับรู้และเข้าใจร่วมกัน จนทำให้เกิดการยอมรับและเห็นพ้องต้องกันต่อแนวทางที่จะนำมาซึ่งการพัฒนาสังคมโลกไปสู่เส้นทางที่มีประโยชน์ร่วมกันได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถอธิบายเป็นแผนภาพได้ดังนี้ (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2562)



รูปที่ 2.1 การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ

ที่มา : สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2562

จากแผนภาพความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจสามารถสรุปได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมจะต้องเน้นด้านเศรษฐกิจเป็นสำคัญ เนื่องจากเศรษฐกิจที่ดีนั้นจะนำประเทศไปสู่การพัฒนาภายใต้การแข่งขันในการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ของสังคมโลกและความจำเป็นอีกประการในการแก้ไขปัญหาสังคม คือ การสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบร่วมกันของผู้บริโภคควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านสังคมไปพร้อมๆ กัน เช่น การเคารพซึ่งกันและกัน การเห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน สร้างความสัมพันธ์ที่เท่าเทียมกัน การเห็นอกเห็นใจกัน ผ่านกิจกรรมธุรกิจกับความรับผิดชอบทางสังคม ดังนั้นการดำเนินกิจกรรมการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ควรเริ่มจากนโยบายของผู้บริหารระดับสูง หรือเริ่มจากการมีส่วนร่วมในระดับพนักงานที่จะสร้างให้เกิดความศรัทธาและความยั่งยืนต่อองค์กรได้ในระยะยาวเพื่อความคุ้มค่าในด้านสังคม (กัญญรัตน์ หงส์วรนันท์, 2562)

2.1.7 การประยุกต์ใช้การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กับธุรกิจ

การประยุกต์การดำเนินกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรให้เหมาะสมกับหลักการ และแนวทางต่างๆ จะต้องอาศัยการตัดสินใจ และการกระทำต่างๆ ทางด้านการจัดการ และการพิจารณาทางด้านสังคมด้วย ดังนั้นเหล่าผู้บริหารจึงต้องถือความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจเป็นสิ่งสำคัญดังนั้นการปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่จะนำมาประยุกต์ใช้ควบคุมกับธุรกิจ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้น ดังนี้ (วรพรรณ เอื้ออาภรณ์, 2558)

ขั้นที่ 1 Mandatory Level เป็นข้อกำหนดตามกฎหมาย (Legislation) องค์กรธุรกิจต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กฎหมายแรงงาน และการจ่ายภาษี เป็นต้น

ขั้นที่ 2 Elementary Level เป็นขั้นตอนการให้ประโยชน์ทางเศรษฐกิจ (Economic Profit) เป็นการกระทำที่ธุรกิจต้องคำนึงถึงความสามารถในการอยู่รอดให้ผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้นโดยผลกำไรที่ได้นั้นต้องไม่เบียดเบียนสังคม

ขั้นที่ 3 Preemptive Level จรรยาบรรณทางธุรกิจ (Business Code of Conduct) ซึ่งการที่ธุรกิจสามารถสร้างผลกำไรแก่ผู้ถือหุ้นได้ในอัตราที่เหมาะสม และผู้ประกอบธุรกิจได้ใส่ใจเพื่อให้ประโยชน์ตอบแทนแก่สังคมมากขึ้น โดยเฉพาะสังคมใกล้ที่อยู่รอบข้างที่มีความคาดหวังว่าจะได้รับการดูแล หรือเอาใจใส่จากผู้ประกอบธุรกิจ

ขั้นที่ 4 Voluntary Level ความสมัครใจ (Voluntary Action) การดำเนินธุรกิจควบคู่กับการปฏิบัติตามแนวทาง CSR ด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ถูกเรียกร้องจากสังคมบนพื้นฐานของการมุ่งประโยชน์ของสังคม ทั้งนี้ ธุรกิจต้องดำเนินการตามเกณฑ์ในระดับ 1เป็นอย่างน้อย ส่วนการดำเนินการในระดับต่อไปให้ขึ้นกับความพร้อมของแต่ละองค์กร โดยหลักสำคัญของการปฏิบัติตามหลักแนวคิดของ CSR ซึ่งผู้ประกอบธุรกิจควรอยู่บนหลักพอประมาณที่ธุรกิจต้องไม่เบียดเบียนตนเอง และขณะเดียวกันต้องไม่เบียดเบียนสังคม

โดยหลักแนวคิดของ CSR จะต้องประกอบด้วย

1) การกำกับดูแลกิจการที่ดี

2) การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม

3) การเคารพสิทธิและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

4) มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค

5) การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

6) การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

7) การเผยแพร่นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม

8) การจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

จึงสามารถสรุปได้ว่าองค์กรที่นำแนวคิด CSR ไปปฏิบัติตามหลักความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในระดับ 1 เป็นอย่างน้อย จะเกิดผลลัพธ์ทั้งในส่วนรูปธรรมที่จับต้องได้และในส่วนนามธรรมที่จับต้องไม่ได้ จากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและพนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งในแง่ของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของกิจการ ราคาหุ้นจะมีเสถียรภาพและมีส่วนลำมูลค่าหุ้นในอัตราที่สูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย เนื่องจากเป็นที่ต้องการของนักลงทุน เป็นโอกาสที่องค์กรสามารถเข้าถึงแหล่งทุนได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ต้นทุนทางการเงินมีแนวโน้มที่ต่ำกว่าเกณฑ์ปกติของตลาด ในแง่ของพนักงาน เกิดความภาคภูมิใจในการทำงานร่วมกับองค์กร ได้รับความสุขจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ นอกเหนือจากผลตอบแทนในรูปตัวเงิน ทำให้องค์กรสามารถที่จะรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ และในขณะเดียวกัน องค์กรสามารถที่จะชักชวนบุคลากรที่มีคุณภาพและเป็นที่ต้องการ ให้เข้ามาทำงานกับองค์กรได้ ทำให้องค์กรสามารถสร้างรายได้และได้ส่วนแบ่งตลาดเพิ่มขึ้น ในแง่ของลูกค้า จะพิจารณาเลือกซื้อสินค้าและบริการจากองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม และไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น การส่งเสริมการขายด้วยการบริจาครายได้ส่วนหนึ่งต่อทุกๆ การซื้อผลิตภัณฑ์ในแต่ละครั้ง ให้แก่ หน่วยงานหรือมูลนิธิที่ช่วยเหลือสังคมในด้านต่างๆ ทำให้องค์กรยังสามารถที่จะลดรายจ่ายของกิจการ จากการดำเนินกิจกรรม CSR นี้ได้เป็นอย่างดี ทำให้องค์กรสามารถได้รับประโยชน์จากการวางตำแหน่งตราผลิตภัณฑ์ (Brand Positioning) ให้อยู่ในใจของลูกค้าเป็นอันดับต้นๆ ในประเภทสินค้าหรือบริการนั้นๆ นอกจากนี้ องค์กรยังสามารถจัดทำรายงานของกิจการที่เรียกว่า Sustainability Report ซึ่ง หน่วยงาน Global Reporting Initiative (GRI) เป็นผู้วางกรอบและแนวทางไว้ เพื่อใช้เผยแพร่ กิจกรรมทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมขององค์กร โดยในปัจจุบันมีองค์กรธุรกิจที่จัดทำรายงานดังกล่าวนี้แล้วนับพันแห่งทั่วโลก

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลนโยบาย

การประเมินผลนโยบาย (Policy Evaluation) เพื่อให้ทราบผลว่าการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเป็นไปตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์หรือไม่ในกรณีที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายจะได้มีการปรับแผน/ แผนงาน/ โครงการ ให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์มากขึ้นเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้รู้

ว่าแผน/ แผนงาน/ โครงการนั้นควรจะดำเนินการต่อไปหรือยุติจุดมุ่งหมายของการประเมินผลโครงการมักจะมี คำถามอยู่ตลอดเวลาว่า ประเมินผลเพื่ออะไร - หรือ- ประเมินผลไปทำไม ปฏิบัติงานตามโครงการแล้วไม่มีการประเมินผลไม่ได้หรือ ตอบได้เลยว่าการบริหารแนวใหม่หรือการบริหารในระบบเปิด (Open System) นั้นถือว่าการประเมินผลเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากซึ่งจุดมุ่งหมายของการประเมิน ผลโครงการมีดังนี้

1) เพื่อสนับสนุนหรือยกเลิก การประเมินผลจะเป็นเครื่องมือช่วยตัดสินใจว่าควรจะยกเลิกโครงการหรือสนับสนุนให้มีการขยายผลต่อไป โดยเฉพาะการมีโครงการใหม่ๆยังมิได้จัดทำในรูปของโครงการทดลองซึ่งมีโอกาสจะผิดพลาดหรือล้มเหลวได้ง่าย ความล้มเหลวของโครงการจึงมิใช่ความล้มเหลวของผู้บริหารเสมอไป ดังนั้นถ้าประเมินผลแล้วโครงการนั้นสำเร็จตามที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้ก็ควรดำเนินการต่อไป แต่ถ้าประเมินผลแล้วโครงการนั้นมีปัญหาหรือมีผลกระทบเชิงลบมากกว่า ก็ควรยกเลิกไป

2) เพื่อทราบถึงความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามโครงการว่าเป็นไปตามที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายหรือกฎเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้เพียงใดกลุ่มนโยบายสาธารณ

3) เพื่อปรับปรุงงาน ถ้านำโครงการไปปฏิบัติแล้ว พบว่าบางโครงการไม่ได้เสียทั้งหมด แต่ก็ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ทุกข้อ ควรนำโครงการนั้นมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น โดยพิจารณาว่าโครงการนั้นบกพร่องในเรื่องใด เช่น ขาดความร่วมมือของประชาชน ขัดต่อค่านิยมของประชาชน ขาดการประชาสัมพันธ์หรือสมรรถนะขององค์การที่รับผิดชอบต่ำเมื่อทราบผลของการประเมินผล ก็จะได้ปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็น

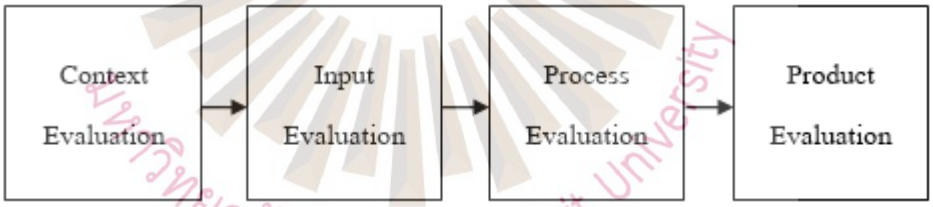
4) เพื่อศึกษาทางเลือก โดยปกติในการนำโครงการไปปฏิบัตินั้น ผู้บริหารโครงการจะพยายามแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุด จากทางเลือกอย่างน้อย 2 ทางเลือก ดังนั้นการประเมินผลจะเป็นการเปรียบเทียบทางเลือกก่อนที่จะตัดสินใจเลือกทางเลือกใดปฏิบัติทั้งนี้เพื่อลดความเสี่ยงให้น้อยลง

5) เพื่อขยายผล ในการนำโครงการไปปฏิบัติ ถ้าไม่มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง อาจจะไม่ทราบถึงความสำเร็จของโครงการ แต่ถ้าประเมินผลโครงการเป็นระยะ สม่ำเสมอผลปรากฏว่าโครงการนั้นบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดวัตถุประสงค์ ก็ควรจะขยายผลโครงการนั้นต่อไป แต่การขยายผลนั้นมิได้หมายความว่าจะขยายไปได้ทุกพื้นที่การขยายผลต้องคำนึงถึงมิติของ

ประชากร เวลา สถานที่สถานการณ์ต่าง ๆ ปลูกพืชเมืองหนาวจะประสบความสำเร็จดีในพื้นที่ภาคเหนือ แต่ถ้าขยายผลไปยังภูมิภาคอื่นอาจจะไม่ได้ผลดีเสมอไปเพราะต้องคำนึงถึงลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศ เชื้อชาติ ค่านิยม ฯลฯ ดังนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคือสิ่งที่นำไปในพื้นที่หนึ่งอาจได้ผลดี แต่นำไปขยายผลในพื้นที่หนึ่งอาจไม่ได้ผลหรือสิ่งที่เคยทำได้ผลดีในช่วงเวลาหนึ่ง อาจจะไม่ได้ผลดีในอีกช่วงเวลาหนึ่ง

Stufflebeam (1971 อ้างถึงใน วิชัย ดิสสระ, 2535) ได้ให้แนวคิดว่า หลังจากการประเมินหลักสูตรทั้ง 4 องค์ประกอบนี้แล้ว จะทำให้เกิดขั้นตอนที่จะต้องตัดสินใจอยู่ 4 ขั้นตอน คือ 1) การตัดสินใจทางด้านการวางแผนซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการประเมินบริบท 2) การตัดสินใจทางด้านการกำหนดโครงสร้างของหลักสูตร หลังจากการประเมินปัจจัยเบื้องต้นหรือตัวป้อน 3) การตัดสินใจทางด้านการนำไปใช้หลังจากการประเมินกระบวนการ และ 4) การตัดสินใจทางด้านการนำไปใช้ใหม่หลังจากการประเมินผลผลิตแล้ว

รูปแบบการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) เป็นรูปแบบการประเมินที่นิยมใช้มากที่สุด ซึ่งเรียกกันโดยทั่วไปว่า CIPP Model ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภาพได้ดังภาพที่ 2.2



รูปที่ 2.2 การประเมินตามหลักการ CIPP Model

ที่มา : Stufflebeam, 1971 อ้างถึงใน วิชัย ดิสสระ, 2535

จากภาพที่ 2.2 อธิบายได้ว่า

C = Context Evaluation หมายถึง การประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อมของหลักสูตร รวมทั้งความต้องการและความจำเป็นที่ต้องใช้หลักสูตร

I = Input Evaluation หมายถึง การประเมินตัวป้อนหรือทรัพยากรต่าง ๆ ที่นำมาใช้เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

P = Process Evaluation หมายถึง การประเมินกระบวนการหรือ การดำเนินการขณะปฏิบัติการตามหลักสูตร

P = Product Evaluation หมายถึง การประเมินผลผลิตหรือขั้นตอนการวัดผลและประเมินผล ผลลัพธ์ที่ออกมาว่าจะสมควรดำเนินการต่อไป หรือควรจะนำมาปรับปรุง

นอกจากนี้สตัฟเฟิลบีม ได้นำเสนอประเภทของการตัดสินใจที่สอดคล้องกับประเด็นที่ประเมิน ดังนี้ (เยาวดีรางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2542)

1) การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูลจากการประเมิน สภาพแวดล้อมที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดจุดประสงค์ของโครงการให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน

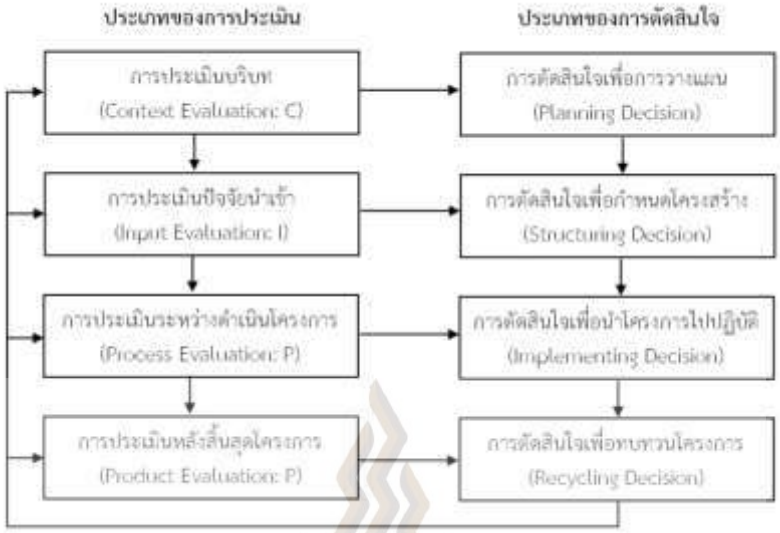
2) การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ ข้อมูลจากปัจจัยนำเข้าที่ได้นำไปใช้ในการกำหนดโครงสร้างของแผนงาน และขั้นตอนของการดำเนินการของโครงการ

3) การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementation Decisions) เป็นการตัดสินใจที่ใช้ข้อมูล จากการประเมินกระบวนการเพื่อพิจารณาควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน และปรับปรุงแก้ไขการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

4) การตัดสินใจเพื่อทบทวนโครงการ(Recycling Decisions) เช่น การตัดสินใจเพื่อใช้ข้อมูลจากการประเมินผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้น เพื่อพิจารณาการยุติ/ ล้มเลิก หรือขยายโครงการที่จะนำไปใช้ในโอกาส ต่อไป

จากข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการประเมินแบบ CIPP ทั้ง 4 ประการและประเภทของการตัดสินใจดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการประเมินกับการตัดสินใจดังภาพที่ 2.3

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University



รูปที่ 2.3 ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินแบบ CIPP Model
ที่มา : เยาวดีรางชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2542

เนื่องจากรูปแบบการประเมินผลผู้วิจัยหลักการไม่ยึดติดกับกับรูปแบบใดแล้วการประยุกต์ใช้ในการพัฒนาถึงผลลัพธ์ของการดำเนินงานตลอดจนนำไปสู่ผลกระทบได้โมเดลการประเมิน CIPPI เป็นโมเดลที่ Stufflebeam & Kappa (1971) ได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์อย่างลุ่มลึกแก่ผู้บริหารสำหรับใช้ในการตัดสินใจอย่างรอบด้านทางการบริหาร โมเดลการประเมินCPPI จึงครอบคลุมไปถึงผลกระทบสามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาด้านของระบบปฏิบัติการที่มีผลกระทบต่อสาธารณชนได้เป็นอย่างดี

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงขอประยุกต์ใช้เป็นรูปแบบการประเมินการประเมินผล CIPPI Model เป็นการประเมินองค์ประกอบทุกๆ ด้านทั้งระบบหรือในลักษณะขององค์รวมตั้งแต่ด้านบริบทด้านปัจจัยนำเข้าด้านกระบวนการด้านผลผลิตจึงครอบคลุมไปถึงผลกระทบ

รูปแบบการประเมิน CIPP / CIPP Model

รูปแบบการประเมินCIPPI คือส่วนปรับขยายของรูปแบบการประเมินCIPPโดยปรับขยายการประเมินผลผลิต (Product Evaluation) ออกเป็นการประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) ของสิ่งที่ได้รับการประเมินซึ่งมักได้แก่โครงการแผนงานหรือสิ่งแทรกแซงต่างๆโดยส่วนขยายของมิติการประเมินที่เพิ่มขึ้นนี้มีความหมายครอบคลุมรวมถึงการประเมินผลผลิตเดิมและการประเมินผล

ลัพธ์นั่นเอง ซึ่งเป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจตามแนวคิดของ Stufflebeam & Kappa (1971) ที่มีชื่อว่า CIPP model และต่อมามีการขยายผลโดยเพิ่มเติม I เข้ามาจึงเป็น CIPPI model ประกอบด้วย

1) ด้านบริบท (context evaluation: C)

2) ด้านปัจจัยนำเข้า (inputs evaluation: I)

3) ด้านกระบวนการ (process evaluation: P)

4) ด้านผลผลิต (products evaluation: P)

5) ด้านผลกระทบ (impact evaluation: I)

สามารถอธิบายรูปแบบการประเมิน CIPPI Model หมายถึง การประเมินผลหลักสูตรโดยพิจารณาข้อมูลที่จะนำมาประเมิน 5 ด้านดังนี้

1) การประเมินบริบท (Context Evaluation) หมายถึง การประเมินความสอดคล้องชัดเจนของวัตถุประสงค์ความเหมาะสมในการนำไปปฏิบัติได้จริงความสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและหน่วยงานโครงสร้างและการยอมรับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

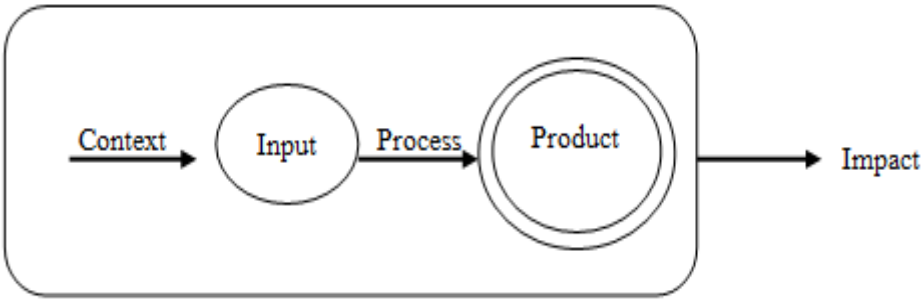
2) การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) หมายถึง การประเมินความเหมาะสมของคน/บุคลากรงบประมาณวัสดุอุปกรณ์รวมถึงคุณสมบัติการคัดเลือกวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และปัจจัยนำเข้าอื่นๆโดยรวม

3) การประเมินด้านกระบวนการ (Process Evaluation) หมายถึง การประเมินแนวการจัดโครงการบริหารจัดการของหน่วยงานด้านการบริการแก่ชุมชน

4) การประเมินด้านผลผลิต(Product Evaluation)หมายถึง การประเมินความรู้ความสามารถของบุคคลคุณลักษณะที่สำเร็จการศึกษาตามการประเมินความคิดเห็นและความพึงพอใจของหัวหน้างานกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

5) การประเมินด้านผลกระทบ (Impact Evaluation) หมายถึง การประเมินผลที่เกิดขึ้นภายหลังการจบโครงการ เช่นการผลิตงานวิจัย/ผลงานทางวิชาการการสร้างองค์ความรู้การเป็นที่ยอมรับจากชุมชน/หน่วยงานการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในและภายนอก

การปรับปรุงโมเดล CIPP และพัฒนาโมเดลใหม่ (CIPPI) ที่หมายถึงผลลัพธ์ของโครงการนั้นซึ่งค่อนข้างมีความคุลมเครือและมีความเฉพาะจึงได้ปรับปรุงพิจารณาผลของโครงการให้มีความชัดเจนกว้างขวางและครอบคลุมความต้องการทางสังคมมากขึ้น ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.4



รูปที่ 2.4 การปรับปรุงโมเดล CIPP และพัฒนาโมเดลใหม่ (CIPPI)
ที่มา : Stufflebeam & Kappa, 1971 อ้างถึงใน พิสาร หมื่นไกร, 2560

ตารางที่ 2.2 การประยุกต์ใช้โมเดล CIPPI สำหรับประเมินระบบ/แผนงาน/ โครงการระยะยาว

มิติการประเมิน	สิ่งที่ประเมิน	การจัดทำรายงาน	ผู้ใช้ผลการประเมิน
การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation)	1.วัตถุประสงค์ของโครงการ 2. นโยบาย 3. ความต้องการของหน่วยงาน/สังคม 4. กรอบมาตรฐานในการประเมินนโยบาย	Context Evaluation สำหรับผู้ตัดสินใจ / ผู้มีส่วนได้เสีย	ใช้ผลการประเมินเพื่อสร้างวัตถุประสงค์ของโครงการของการดำเนินงาน
การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation)	1. คน/บุคลากร 2. งบประมาณ 3. วัสดุอุปกรณ์	Input Evaluation สำหรับผู้ตัดสินใจ / ผู้มีส่วนได้เสีย	ใช้ผลการประเมินเพื่อคัดเลือกคน / บุคลากรงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์รวมถึงวิธีการที่ใช้ในนโยบาย
การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation)	ประเมินความก้าวหน้าของการดำเนินงานโดยการมีส่วนร่วมของกลุ่มเป้าหมายสำหรับผู้เกี่ยวข้อง	Process Evaluationสำหรับผู้ตัดสินใจ/ ผู้มีส่วนได้เสีย	1. ใช้ผลการประเมินเพื่อสร้างจุดแข็งของการดำเนินงานติดตามกำกับแผนงาน 2. ติดตามค่าใช้จ่ายเพื่อรายจ่ายเพื่อรายงานไปยังแหล่งทุนสนับสนุนแผนงาน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตารางที่ 2.2 การประยุกต์ใช้โมเดล CIPPI สำหรับประเมินระบบ/แผนงาน/ โครงการระยะยาว (ต่อ)

มิติการประเมิน	สิ่งที่ประเมิน	การจัดทำรายงาน	ผู้ใช้ผลการประเมิน
การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation)	ประเมินผลประโยชน์ที่กลุ่มเป้าหมายหลักได้รับตามที่คาดหวังหรือไม่	Impact Evaluation Report สำหรับผู้ตัดสินใจ/ผู้มีส่วนได้เสีย	1. ใช้ผลการประเมินเพื่อตัดสินว่าแผนงานสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้เพียงใด 2. ใช้ผลเพื่อตัดสินใจปรับเปลี่ยนแผนงาน/กิจกรรม

ที่มา : ปัญญาทร หวังชูธรรม, 2560

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยอาจกำหนดกรอบการวิจัยใน 4 ประเภทแรกตาม Stufflebeam's CIPP Model โดยไม่ประเมินผลกระทบ (Impact) ด้วยก็ได้ ตามความเหมาะสมของแต่ละกรณี

เกณฑ์และตัวชี้วัดความสำเร็จ

การประเมินผลโครงการนั้นต้องมีเกณฑ์และตัวชี้วัด (Indicator) ระดับความสำเร็จของโครงการให้ทราบ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลโครงการ (วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2541) มีดังนี้

1) เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีตัวชี้วัด เช่น สัดส่วนของผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อ หน่วยเวลาผลิตภาพต่อกำลังคนระยะเวลาในการให้บริการ

2) เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) มีตัวชี้วัดเช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการบรรลุตาม เกณฑ์มาตรฐาน ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความเสี่ยงของโครงการ

3) เกณฑ์ความพอเพียง (Adequacy) มีตัวชี้วัด เช่น ระดับความพอเพียงของทรัพยากร

4) เกณฑ์ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีตัวชี้วัด เช่น ระดับความพึงพอใจ

5) เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) มีตัวชี้วัดคือ การให้โอกาสกับผู้ด้อยโอกาส ความเป็นธรรม ระหว่างเพศระหว่างกลุ่มอาชีพ ฯลฯ

6) เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress) มีตัวชี้วัด เช่น ผลผลิตเปรียบเทียบกับเป้าหมายรวม กิจกรรมที่ทำแล้วเสร็จ ทรัพยากรและเวลาที่ใช้ไป

7) เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability) ตัวชี้วัด เช่น ความอยู่รอดของโครงการด้านเศรษฐกิจ สมรรถนะด้านสถาบัน ความเป็นไปได้ในด้านการขยายผลของโครงการ

8) เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) มีตัวชี้วัด เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านเศรษฐกิจผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นต้น

สำหรับตัวชี้วัด (Indicators) ความสำเร็จของโครงการนั้น หมายถึงข้อความที่แสดงหรือระบุประเด็นที่ต้องการจะวัดหรือประเมินหรือตัวแปรที่ต้องการจะศึกษา โดยจะมีการระบุลักษณะที่ค่อนข้างเป็นรูปธรรมทั้งส่วนที่มีลักษณะเชิงปริมาณ และส่วนที่แสดงลักษณะเชิงคุณภาพ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

2.3.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

การศึกษาเกี่ยวกับความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า มีนักคิด นักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้

Davis (1977) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วม หมายถึง การเกี่ยวข้องทางจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้การกระทำเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นกับทั้งให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกับกลุ่มดังกล่าวด้วย

Yadav (1980) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่าความร่วมมือของประชาชนด้วยความตั้งใจและสมัครใจ โดยไม่ถูกบังคับซึ่งประชาชนจะต้องมีส่วนร่วม

Erwin (1976) กล่าวว่าการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจแก้ไขปัญหาของตนเอง ร่วมใช้ความคิดสร้างสรรค์ความรู้และความชำนาญร่วมกับวิทยากรที่เหมาะสม และสนับสนุนติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จิดาภา นิสสัยสุข (2554) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนคือ กระบวนการซึ่งประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นเพื่อแสวงหาทางเลือกและการตัดสินใจต่าง ๆ เกี่ยวกับโครงการที่เหมาะสมและเป็นที่ย่อมรับร่วมกันทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจึงควรเข้าร่วมในกระบวนการนี้ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งถึงการติดตามและประเมินผลเพื่อให้เกิดความเข้าใจและการรับรู้เรียนรู้ การปรับเปลี่ยนโครงการร่วมกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่าย

สุธี วรประดิษฐ์ (2553) กล่าวว่าการมีส่วนร่วมของชุมชนเกิดจากจิตใจที่ต้องการเข้าร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อให้เกิดผลต่อความต้องการของกลุ่มคนที่สอดคล้องกับวิถีชีวิตทางสังคม ทั้งนี้ ในการที่จะให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริงนั้น การจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมต้องคำนึงถึงวิถีการดำเนินชีวิต ค่านิยม ประเพณี ทัศนคติของบุคคล เพื่อให้เกิดความสมัครใจเข้าร่วมกิจกรรม เพราะกลุ่มคนในชุมชนมีความแตกต่างกันในลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะทางเศรษฐกิจและการได้รับข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้การเข้ามามีส่วนร่วมของชุมชนโดยสรุปมีขั้นตอนทั้งสิ้น 5ขั้นตอน คือ

1) การวิเคราะห์ สังเคราะห์ปัญหาของชุมชน
2) การวางแผนที่เหมาะสมและสอดคล้องกับวิถีชีวิต
3) การกำหนดกิจกรรม
4) การดำเนินกิจกรรม
5) การประเมินผลกิจกรรม

ซึ่งเป็นขั้นตอนของการเข้ามามีส่วนร่วมที่ให้ความสำคัญโดยใช้ชุมชนเป็นศูนย์กลางโดยมีหน่วยงานภาครัฐคอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำหรืออำนวยความสะดวกเท่านั้น

จากการศึกษาสามารถ กล่าวสรุปได้ว่า ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ กระบวนการที่ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะร่วมเสนอปัญหา/ ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา ร่วมรับประโยชน์จากการพัฒนาและร่วมในการประเมินผล

2.3.2 องค์ประกอบของการมีส่วนร่วมของประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี Thonburi University

หลักการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐ ซึ่งสามารถจะแบ่งระดับของการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนออกเป็น 5ระดับ ดังนี้ (พิธุวรรณ กิติคุณ, 2559)

1) การให้ข้อมูลข่าวสาร (Inform) คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในแต่ละระดับทุกภาคส่วน โดยวิธีการให้ข้อมูลข่าวสารก็มีหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบเอกสาร การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อทางออนไลน์ และทางออฟไลน์ ๆ หรือการติดป้ายประกาศ

2) การรับฟังความคิดเห็น (Consult) คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมาแสดงความคิดเห็นเพื่อให้รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและใช้ในการประกอบการตัดสินใจ โดยวิธีการรับความคิดเห็นนั้นก็มีหลายวิธี ไม่ว่าจะสร้างกล่องรับความคิดเห็นในหน่วยงาน และในเว็บไซต์

3) การเกี่ยวข้อง (Involve) การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อรัฐนั้นจะทำให้ประชาชนได้รับความเชื่อมั่นต่อรัฐ ว่าจะประชาชนจะได้รับการแก้ไขปัญหาในแต่ละพื้นที่เป็นจริงจัง โดยวิธีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนก็อย่างเช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพิจารณาประเด็นนโยบายสาธารณะ ประชาพิจารณ์ การจัดตั้งคณะทำงานเพื่อเสนอแนะประเด็นนโยบาย

4) ความร่วมมือ (Collaboration) คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยให้มีตัวแทนของประชาชนเข้ามามีส่วนในการตัดสินใจในการทำงานของภาครัฐ เหมือนภาคและภาคประชาชนเป็นหุ้นส่วนกัน โดยจะทำให้ทุกการตัดสินใจได้รับความพึงพอใจจากประชาชน

5) การเสริมอำนาจแก่ประชาชน (Empower) เป็นบทบาทที่สำคัญที่รับควรมอบให้แก่ประชาชน ซึ่งทำให้ประชาชนรับความพึงพอใจ เพราะจะทำให้ประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงตามปัญหาของแต่ละท้องถิ่นอย่างตรงจุด โดยการมอบก็อย่างเช่น การลงประชามติในประเด็นสาธารณะต่าง ๆ โครงการกองทุนหมู่บ้านที่มอบอำนาจให้ประชาชนเป็นผู้ตัดสินใจทั้งหมด

Cohen &Uphoff (1977) ได้เสนอกรอบแนวคิดเบื้องต้นในการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบทว่ามี 3 มิติ และ 2 บริบท ซึ่งรายละเอียดดังนี้

1) มิติ (Dimensions) มี 3มิติ คือมีส่วนร่วมอะไรบ้าง มีส่วนร่วมกับใครบ้าง และ มีส่วนร่วมอย่างไรบ้าง

2) บริบท (Contexts) มี 2 บริบท คือ ลักษณะของโครงการ และสภาพแวดล้อมของกิจกรรมตามโครงการ

2.3.3 ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชน

Cohen & Uphoff (1977) ได้เสนอขั้นตอนการมีส่วนร่วมไว้ 4ขั้นตอน คือ

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-Making) ซึ่งเป็นการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม 3ระยะ ได้แก่

1.1) การตัดสินใจช่วงเริ่มต้น (Initial Decisions) เป็นการเริ่มต้นหาความต้องการจากคนในท้องถิ่น และวิธีการเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการที่สำคัญ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญที่จะเลือกเอาโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มคนและมีความเป็นรูปธรรม โดยผ่านการใช้กระบวนการตัดสินใจ ในระยะนี้สามารถให้ข้อมูลที่สำคัญของท้องถิ่นและป้องกันความเข้าใจที่อาจจะเกิดขึ้นและเสนอกลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหา ซึ่งคนในท้องถิ่นสามารถเข้ามาเกี่ยวข้องตั้งแต่ช่วงเริ่มต้นโครงการทั้งในเรื่องการเงินการจัดสรรบุคลากร ตลอดจนวิธีการเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการและสนับสนุนโครงการที่จะนำเข้ามา

1.2) การตัดสินใจในช่วงดำเนินการ (On-going Decisions) คนในท้องถิ่นอาจไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในช่วงเริ่มต้น แต่ถูกขอร้องให้เข้ามาดำเนินการเมื่อโครงการเข้ามาความสำเร็จในช่วงนี้เกิดขึ้นได้มากกว่าการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น ซึ่งโครงการจะต้องค้นหาความต้องการของบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในภายหลังนี้ และจัดลำดับความสำคัญของโครงการและวิธีการดำเนินโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วม

1.3) การตัดสินใจในช่วงปฏิบัติการ (Operational Decisions) เป็นความเกี่ยวข้องในองค์กรเมื่อโครงการเข้ามามีการเชื่อมโยงโครงการเข้ามาสู่คนในท้องถิ่น มีการรวบรวมขององค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกฎเกณฑ์สำหรับปฏิบัติกิจกรรมในการบริหารงาน กรอบที่สมาชิกยึดถือประกอบด้วย การประชุมเพื่อจัดทำนโยบาย การคัดเลือกผู้นำที่จะมีอิทธิพลต่อองค์กร

2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ (Implementation) เป็นการเข้าร่วมโดยการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ

2.1) การมีส่วนร่วมในการสละทรัพยากร (Resource contribution) สามารถดำเนินการได้หลายรูปแบบ ได้แก่ แรงงาน เงิน วัสดุอุปกรณ์และข้อมูลข่าวสาร ทั้งหมดนี้เป็นแหล่งทรัพยากรหลักที่สำคัญซึ่งมีอยู่ในท้องถิ่น นำมาใช้เพื่อพัฒนาโครงการ การส่งเสริมโดยใช้แรงงานในท้องถิ่นเป็นสิ่งที่ดีการบริจาคเงินและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และอื่น ๆ แสดงให้เห็นทิศทางที่ชัดเจนของการมีส่วนร่วม สิ่งสำคัญของการมีส่วนร่วมนี้คือ การรู้ว่าใครเป็นผู้สนับสนุนและทำอย่างไรโดยวิธีการสมัครใจการได้รับค่าตอบแทน หรือโดยการบีบบังคับการสนับสนุน เรื่องทรัพยากรบ่อยครั้งที่พบว่ามีความไม่เท่าเทียมกันและการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัว

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2.2) การมีส่วนร่วมในการบริหารและการประสานงาน (Project Demonstration and Co-Ordination) คนในท้องถิ่นสามารถรวมตัวกันในการปฏิบัติงาน โดยการเป็นลูกจ้างหรือสมาชิกทีมที่ปรึกษาหรือเป็นผู้บริหารโครงการ เป็นสมาชิกอาสา ซึ่งทำหน้าที่ประสานงานกิจกรรมของโครงการมีการฝึกอบรมให้รู้เทคนิคการปฏิบัติงานในโครงการสำหรับผู้เข้ามาบริหาร หรือประสานงานวิธีนี้นอกจากจะเพิ่มความไว้วางใจให้กับคนในท้องถิ่นแล้วยังช่วยให้เกิดความตระหนักถึงปัญหาของตนเองอีกด้วย อีกทั้งยังทำให้เกิดการสื่อสารข้อมูลภายในและได้รับคำแนะนำซึ่งเป็นปัญหาของคนในท้องถิ่น ตลอดจนผลกระทบที่ได้รับเมื่อโครงการเข้ามา

2.3) การมีส่วนร่วมในการขอความร่วมมือ (Enlistment) การขอความร่วมมือไม่จำเป็นต้องมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง แต่พิจารณาจากข้อเท็จจริงที่ว่า ผลเสียที่ตามมาหลังจากนำโครงการเข้ามา และผลที่เกิดกับคนในท้องถิ่นที่เข้าร่วมในโครงการ

3) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) โดยอาจจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุทางสังคม หรือโดยส่วนตัว

3.1) ผลประโยชน์ด้านวัตถุ (Material Benefits) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคล เช่น เป็นการเพิ่มการบริโภค รายได้และทรัพย์สิน แต่สิ่งเหล่านี้อาจจะทำให้การสรุปข้อมูลล้มเหลวได้ซึ่งควรวิเคราะห์ให้ได้ว่าใครคือผู้มีส่วนร่วม และดำเนินการให้เกิดขึ้น

3.2) ผลประโยชน์ด้านสังคม (Social Benefits) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานด้านสาธารณะ ได้แก่ บริการหรือความพึงพอใจการสาธารณูปโภค การเพิ่มโครงการพัฒนาท้องถิ่นโดยใช้รูปแบบการผสมผสานเพื่อเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กับคนยากจน จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ทั้งในเรื่องปริมาณ การแบ่งผลประโยชน์และคุณภาพบริการและความพึงพอใจ

3.3) ผลประโยชน์ด้านบุคคล (Personal Benefits) เป็นความปรารถนาที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกกลุ่มหรือได้รับการคัดเลือกเข้ามา เป็นความต้องการอำนาจทางสังคมและการเมือง โดยผ่านความร่วมมือในโครงการ ผลประโยชน์สำคัญที่ได้จากโครงการมี 3ชนิด คือ ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง อำนาจทางการเมือง และความรู้สึกว่าตนเองทำงานมีประสิทธิผล การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ควรศึกษาผลเสียที่จะเกิดขึ้นตามมาภายหลังด้วย เพราะอัตราการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์มีความแตกต่างกัน จะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการวางนโยบายหลักที่เกี่ยวข้องว่าจะให้ใครมีส่วนร่วม หากผลที่ออกมาตรงกันข้ามกับความคาดหวัง จะได้แก้ไขเพื่อหาแนวทางที่มีความเป็นไปได้ในการวางรูปแบบใหม่

4) การมีส่วนร่วมในการประเมิน (Evaluation) ซึ่งเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรม รวมทั้งเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป สามารถประเมินโครงการ ได้ 2รูปแบบคือ การมีส่วนร่วมทางตรง และการมีส่วนร่วมทางอ้อม การมีส่วนร่วมในการประเมินผลส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางมากกว่าคนในท้องถิ่น ซึ่งทำหน้าที่ประเมินผลด้านงบประมาณความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อโครงการ ประเมินว่ามีผู้เห็นด้วยกับโครงการหรือไม่ ผู้ที่มีส่วนร่วม ได้แก่ใครบ้าง มีส่วนร่วมโดยวิธีใด มีการแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อต่าง ๆ หรือผ่านตัวแทนที่เลือกเข้าไปอย่างไร และทำอย่างไร ความคิดเห็นต่าง ๆ จึงจะได้รับการนำไปใช้ประโยชน์

2.3.4 ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชน

จิดาภา นิสสัยสุข (2554) ได้ให้ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม ดังนี้

1) เพิ่มคุณภาพการตัดสินใจ ช่วยให้เกิดพิจารณาทางเลือกใหม่ทำให้การตัดสินใจรอบคอบขึ้น

2) การลดค่าใช้จ่ายและการสูญเสียเวลา เมื่อการตัดสินใจนั้นได้รับการยอมรับจะช่วยลดความขัดแย้งระหว่างการนำไปปฏิบัติ

3) การสร้างฉันทามติ ลดความขัดแย้งทางการเมืองและเกิดความชอบธรรมในการตัดสินใจของรัฐ

4) การมีส่วนร่วมตั้งแต่ต้นสามารถลดการเผชิญหน้าและความขัดแย้งที่รุนแรงได้

5) การเพิ่มความง่ายในการปฏิบัติ สร้างให้ประชาชนเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีความกระตือรือร้นในการช่วยให้เกิดผลในทางปฏิบัติ

6) ช่วยทำให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความใกล้ชิดกับประชาชน และไวต่อความรู้สึกห่วงกังวลของประชาชน และเกิดความตระหนักในการตอบสนองต่อความกังวลของประชาชน

7) การพัฒนาความเชี่ยวชาญและความคิดสร้างสรรค์ของสาธารณชนถือว่า เป็นการให้การศึกษาชุมชน เพื่อเรียนรู้กระบวนการตัดสินใจและเป็นเวทีฝึกผู้นำชุมชน

8) ช่วยทำให้ประชาชนสนใจประเด็นสาธารณะมากขึ้นเป็นการเพิ่มทุนทางสังคมและช่วยเสริมสร้างให้ประชาชนเป็นพลเมืองที่กระตือรือร้นสอดคล้องกับการปกครองตามหลักประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม

2.3.5 ข้อจำกัดของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

ข้อจำกัดของการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Kim, 2002) แม้ว่าการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมจะมีข้อดีอยู่หลายประการก็ตาม แต่ก็มีข้อเสียและข้อจำกัดดังนี้

1) การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการบริหาร อาจเกิดความขัดแย้งหรือไม่สอดคล้องกับฝ่ายบริหารซึ่งอาจทำให้กิจกรรมนั้นล่าช้าหรือล้มเหลวได้

2) การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการบริหาร อาจเป็นช่องทางหนึ่งที่ก่อให้เกิดกลุ่มอิทธิพลที่ใช้พลังของกลุ่มไปในทางไม่สร้างสรรค์ เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือพวกพ้องขึ้นได้

3) ผู้บริหารบางคนคิดว่า การยอมให้ฝ่ายผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม ในการใช้อำนาจและรับผิดชอบจะทำให้ตนเองสูญเสียอำนาจ

4) การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ไม่สามารถนำไปใช้กับงานที่เร่งด่วนได้ เพราะต้องใช้เวลามากในกระบวนการบริหาร เช่น การประชุมหลายครั้งเพื่อให้ได้ข้อยุติ

5) การมีส่วนร่วมในการบริหารงานบางกรณี ต้องใช้งบประมาณมาก ดังนั้นต้องคำนึงผลตอบแทนว่าจะคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่

6) การคัดเลือกผู้เข้ามาร่วมงาน ถ้าได้บุคคลที่ไม่มีความรู้ความสามารถและความเหมาะสมกับงาน อาจจะทำให้เกิดการเสียเวลาและยุ่งยากในภายหลัง

7) ความคิดเห็นของบุคคลภายนอกองค์กร โดยเฉพาะประชาชน อาจไม่ได้รับการยอมรับเท่าที่ควร

8) การไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ มักจะทำให้เกิดการก้าวก่ายหน้าที่ซึ่งกันและกัน

2.3.6 การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบันการเงิน

การดำเนินธุรกิจของธนาคารมีความเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่างๆ โดยแต่ละกลุ่มมีความต้องการและมีผลประโยชน์ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มเป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม ซึ่งธนาคารมีความมุ่งหวังว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารจะสร้างประโยชน์สูงสุดและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม และเพื่อผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนในทุกภาคส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะต้องมีส่วนร่วมกับสถาบันการเงินดังนี้ (ธนาคารกรุงไทย, 2561)

1) ผู้ถือหุ้น ธนาคารมีส่วนร่วมโดยการสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น โดยธนาคารจะทำการจ่ายเงินปันผลอย่างเหมาะสม และดำเนินธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการ

ที่ดี และปฏิบัติตามจรรยาบรรณธุรกิจ เพื่อดำเนินธุรกิจให้มีผลประกอบการที่ดีสามารถสร้างผลกำไรให้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนโดยดำเนินธุรกิจด้วยความรอบคอบ โปร่งใส ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน และยึดมั่นในหลักจรรยาบรรณทางธุรกิจเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของผู้ถือหุ้น อีกทั้งยังมุ่งมั่นพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นในระยะยาว นอกจากนี้ ธนาคารยังคำนึงและให้ความสำคัญกับสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ถือหุ้น โดยจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่ผู้ถือหุ้นอย่างสม่ำเสมอมีการจ่ายเงินปันผลที่เหมาะสมและเป็นธรรม และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของธนาคาร

2) ลูกค้า ธนาคารมีส่วนร่วมโดยการรักษาความลับของลูกค้า ในผลิตภัณฑ์การเงินที่เหมาะสม ตอบสนองความต้องการของลูกค้า แต่ละกลุ่มให้ได้รับความเหมาะสม และความพึงพอใจสูงสุด โดยการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่มีคุณภาพและมีความหลากหลาย โดยมีการพัฒนากระบวนการทำงานและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้อย่างเหมาะสม รวมถึงพัฒนาช่องทางการให้บริการผ่านเทคโนโลยีต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดต้นทุนของลูกค้าในการเข้าถึงบริการของธนาคาร ในด้านความปลอดภัยของข้อมูล ธนาคารมีมาตรการในการดูแลรักษาความลับของลูกค้าที่รัดกุม ตลอดจนจัดให้มีช่องทางเพื่อรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าและดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยความใส่ใจ

3) คู่ค้า ธนาคารมีส่วนร่วมชี้แจงนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนจากธนาคาร โดยร่วมมือและประสานงานระหว่างกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จร่วมกันตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ให้เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยยึดผลประโยชน์สูงสุดของธนาคารเป็นสำคัญ ไม่เอื้อประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือพวกพ้องมีการให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนและอยู่บนพื้นฐานของความจริงแก่คู่ค้า หลีกเลี่ยงการรับของกำนัล สินน้ำใจ การเลี้ยงรับรอง หรือบริการที่จัดขึ้นให้เป็นการส่วนตัวหรือหมู่คณะอย่างเฉพาะเจาะจง เพื่อหลีกเลี่ยงข้อครหาต่างๆ และป้องกันมิให้เกิดความโน้มเอียงที่อาจจะช่วยเหลือตอบแทนฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นพิเศษ โดยยึดถือการปฏิบัติตามระเบียบการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเคร่งครัด

4) พนักงาน ธนาคารมีส่วนร่วมในการให้สิ่งจูงใจต่าง ๆ อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ และสวัสดิการ แรงบันดาลใจในการทำงาน งานที่น่าสนใจและมีคุณค่า ความสมดุลในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว โอกาสในการเรียนรู้และ

ความก้าวหน้า การยอมรับหรือเห็นคุณค่า สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เอื้อต่อการทำงานซึ่งธนาคารตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรบุคคล เป็นสำคัญ จึงส่งเสริมและให้โอกาสพนักงานทุกระดับในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานผ่านช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลายและต่อเนื่อง นอกจากนี้ ธนาคารมีการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเหมาะสมและจัดให้มีสวัสดิการด้านต่างๆให้แก่พนักงานอย่างครอบคลุม เสริมสร้างให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อเสริมสร้างความมั่นคง และขวัญกำลังใจของพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถและเติบโตอย่างยั่งยืนไปพร้อมกับธนาคาร

5) สังคม ธนาคารมีส่วนร่วมสร้างคุณภาพที่ดี ขึ้นแก่สังคม โดยการ รับฟังความคิดเห็นของชุมชน ผ่านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ ที่ธนาคารดำเนินการ เช่น การประหยัดพลังงาน และสินเชื่อเพื่อสังคมสำหรับรายย่อย เป็นต้น ซึ่งธนาคารให้ความสำคัญและมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับ ผ่านนโยบายและโครงการด้าน CSR ต่างๆ ที่ธนาคารจัดขึ้น ด้วยความมุ่งมั่นในการเป็นองค์กรที่ดีของสังคม มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ชุมชนและสังคมโดยรวมในด้านสิ่งแวดล้อม แม้ธุรกิจของธนาคารจะเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและการเงินเป็นหลัก ซึ่งไม่ได้สร้างผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติโดยตรง แต่ธนาคารก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาสิ่งแวดล้อมโดยได้กำหนดไว้ในจรรยาบรรณธุรกิจธนาคาร และตั้งเป้าหมายในการป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

6) หน่วยงานกำกับ ธนาคารมีส่วนร่วมในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น การประชุม รับฟังแนวนโยบายและแนวทางการกำกับดูแล รับการตรวจสอบจากหน่วยงานกำกับต่างๆ และจัดทำรายงานส่งหน่วยงาน กำกับ พร้อมทั้งรับ Feedback ตลอดทั้งปี โดยการดำเนินการดังกล่าวมุ่งสร้างผลกำไรให้แก่ผู้ถือหุ้น สร้างความมั่งคั่งให้แก่ลูกค้าและสนับสนุนให้สังคมโดยรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ ข้อกำหนดและกฎระเบียบต่างๆจากหน่วยงานกำกับอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้ความร่วมมือและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี เพราะธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องควบคู่กับการมีจริยธรรมที่ดีนั้น เป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนต่อไป

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำ

2.4.1 ความหมายและนิยามของภาวะผู้นำ

ภาวะผู้นำ หมายถึง “ความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตามที่มุ่งสร้างการเปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ที่สะท้อนถึงจุดมุ่งหมายร่วมกันของทั้งสองฝ่าย” (Daft, 2008)

ภาวะผู้นำ หมายถึง “กระบวนการและคุณสมบัติ ในฐานะกระบวนการภาวะผู้นำเกี่ยวกับการโน้มน้าวที่ปราศจากการบังคับขู่เข็ญ ในฐานะคุณสมบัติ ภาวะผู้นำคือกลุ่มของคุณลักษณะที่แสดงออกโดยบุคคลที่ถูกมองว่าใช้อำนาจได้ประสบความสำเร็จ” (Griffin & Moorhead, 2014)

ภาวะผู้นำ หมายถึง “กระบวนการของการนำกลุ่มและจูงใจกลุ่มให้ทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย ของกลุ่ม” (Robbins, DeCenzo, & Coulter, 2015)

ภาวะผู้นำ หมายถึง “ความสามารถในการโน้มน้าวบุคคลให้ขจัดผลประโยชน์ส่วนตนและสนับสนุนเป้าหมายของส่วนรวมอย่างน้อยชั่วขณะหนึ่ง”(Baldwin, Bommer & Rubin, 2015)

ภาวะผู้นำ หมายถึง “กระบวนการที่บุคคลใช้ความพยายามในการโน้มน้าวบุคคลอื่น และให้ กำลังใจ จูงใจ และให้คำแนะนำในการทำกิจกรรมเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์การ” (Jones & George, 2016)

ภาวะผู้นำ หมายถึง “กระบวนการที่บุคคลโน้มน้าวกลุ่มของตนให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน” (Kinicki& Fugate, 2016)

ภาวะผู้นำ หมายถึง “การใช้อำนาจและการโน้มน้าวเพื่อแนะแนวการปฏิบัติงานของผู้ตามเพื่อการบรรลุเป้าหมาย” (Colquitt, LePine, & Wesson, 2017)

จากนิยามข้างต้นสามารถสรุปได้ “ภาวะผู้นำ” หมายถึง “กระบวนการที่ผู้นำสามารถโน้มน้าวหรือจูงใจบุคคลในองค์การให้ ทำงานด้วยความเต็มใจเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การร่วมกัน” ซึ่งจากนิยามนี้สะท้อนให้เห็น ว่าภาวะผู้นำเป็นเรื่องของกระบวนการในการโน้มน้าว ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องของการใช้อำนาจ และ ภาวะผู้นำเกิดขึ้นภายในกลุ่มเนื่องจากแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ส่วนคำว่า “ผู้นำ” หมายถึง “บุคคลภายในกลุ่มหรือองค์การที่ทำหน้าที่โน้มน้าวหรือจูงใจ สมาชิก ภายในกลุ่มหรือองค์การของตนให้ทำงานเพื่อการ

บรรลุเป้าหมายร่วมกัน” องค์ประกอบของภาวะ ผู้นำประกอบด้วย ผู้นำ ผู้ตาม สถานการณ์ การโน้มน้าว และเป้าหมายขององค์การ

2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำ

การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำมากมายพอสมควรตั้งแต่อดีตจนปัจจุบันเพื่อค้นหาคุณสมบัติของ ภาวะผู้นำที่พึงประสงค์และแนวทางการสร้างหรือพัฒนาคุณสมบัติเหล่านั้น โดยสามารถสรุปได้เป็น 4 กลุ่ม การศึกษา (Daft, 2005; Hughs, Ginnet, &Curphy, 2006; Lussier&Achua, 2004) ได้แก่

1) แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำด้านคุณลักษณะ (Trait Concepts and Theories)

2) แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำด้านพฤติกรรม (Behavioral Concepts and Theories)

3) แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำด้านสถานการณ์และปัจจัยจำเป็น (Situational and Contingency Concepts and Theories)

4) แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำด้านการสร้างการเปลี่ยนแปลงและเชิงบารมี (Transformationaland Charismatic Concepts and Theories)

แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำด้านคุณลักษณะ (Trait Concepts and Theories)

กลุ่มการศึกษาแรกนี้มุ่งเน้นการศึกษาภาวะผู้นำโดยการค้นหาคุณลักษณะสำคัญที่ทำให้ผู้นำในด้านต่าง ๆ ประสบความสำเร็จ เช่น ผู้นำประเทศ ผู้นำในสังคม และผู้นำองค์กรประเภทต่างๆ เป็นต้น โดยหากเราพิจารณาศึกษาคุณลักษณะสำคัญของผู้นำที่ยิ่งใหญ่ในอดีตหรือในปัจจุบัน เราก็จะสามารถเรียนรู้ถึงลักษณะที่ผู้นำเหล่านั้นมีร่วมกันได้เป็นอย่างดี

Trait หมายถึงคุณลักษณะสำคัญของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรม การแสดงออกของบุคคลนั้น ๆ (Hughes, Ginnett, &Curphy, 2006) โดยสามารถแบ่งได้เป็น 6 กลุ่มด้วยกัน (Yukl, 1998) ได้แก่

1) Personal Characteristics หรือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะทางด้านร่างกาย และพลังในการทำงาน

2) Intelligence and Ability หรือ เชาว์ปัญญาและความสามารถ ได้แก่ สติปัญญา ความสามารถในการเรียนรู้ ระดับความรู้ การใช้เหตุผล และการตัดสินใจ

3) Personality หรือ บุคลิกภาพ ได้แก่ ความมั่นใจในตนเอง ความเป็นตัวของตัวเอง ความซื่อสัตย์ และความกระตือรือร้น

4) Social Characteristics หรือ ลักษณะทางสังคม ได้แก่ ความสามารถในการเข้าสังคม มนุษยสัมพันธ์ การให้ความร่วมมือและการขอความร่วมมือ

5) Work-Related Characteristics หรือ ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ แรงผลักดัน การยึดมั่นในคุณภาพ และความเป็นเลิศ และความเพียรพยายาม

6) Social Background หรือ ภูมิหลังทางสังคม ได้แก่ การศึกษา และประสบการณ์ชีวิต

จะเห็นได้ว่าคุณลักษณะสำคัญตามที่กล่าวข้างต้นเหล่านี้ ครอบคลุมทั้งคุณลักษณะส่วนบุคคล ทั้งใน ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดและที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกลักษณะการแสดงออก ทั้งในระดับบุคคล และในระดับการมีปฏิสัมพันธ์ กับบุคคลอื่น ทั้งในคุณสมบัติสำคัญในการดำเนินชีวิตและในการทำงาน

Daft (2005) ได้สรุปคุณลักษณะสำคัญที่ผู้นำต้องมีไว้ 3 ประการ ได้แก่

1) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) ในความสามารถทางตรรกะการให้เหตุผล กระบวน การคิด การตัดสินใจ และการแสดงความสามารถต่างๆ ในงาน

2) คุณธรรม ความซื่อสัตย์ และการยึดมั่นในหลักจริยธรรม (Honesty and Integrity)

3) แรงขับเคลื่อน และการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Drive)

แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำด้านพฤติกรรม (Behavioral Conceptsand Theories)

แนวทางการศึกษาภาวะผู้นำนี้ให้ความสำคัญกับการพิจารณาพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออก โดยมีนักวิชาการศึกษาไว้มากมาย ที่สำคัญและน่าสนใจมีดังนี้ (Lussier & Achua, 2004)

การศึกษาของ Ohio State University ที่แบ่งกลุ่มพฤติกรรมการแสดงภาวะผู้นำออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกัน คือ

1) Consideration หรือ ระดับของความรู้สึกที่ผู้นำมีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาเคารพในความคิดและความรู้สึก ตลอดจนความไว้วางใจที่มีให้กันและกัน

2) Initiating Structure หรือ ระดับการมุ่งงานของผู้นำและการจัดกิจกรรมการทำงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับเป้าหมาย

ในลักษณะใกล้เคียงกัน University of Michigan แบ่งกลุ่มพฤติกรรมการแสดงภาวะผู้นำออกเป็น 2 กลุ่มเช่นเดียวกัน คือ

1) Employee-Centered หมายถึง พฤติกรรมการแสดงภาวะผู้นำที่ให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของคนทำงาน

2) Job-Centered หมายถึง พฤติกรรมการแสดงภาวะผู้นำที่มุ่งเน้นการกำหนดกิจกรรม การทำงานให้มีประสิทธิภาพ ลดต้นทุน กำหนดตารางเวลาอย่างเหมาะสมเพื่อให้การทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย

สรุปได้ว่า การพิจารณาเลือกรูปแบบการแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำตามแนวคิดในกลุ่มนี้จำเป็น ต้องพิจารณาตามสถานการณ์หรือปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งน่าจะไม่ยากนักต่อการทำความเข้าใจแต่ในทางปฏิบัติความยากลำบากส่วนหนึ่งน่าจะอยู่ที่การพิจารณาสถานการณ์และการทำความ เข้าใจ ปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเหล่านั้น นอกจากนี้คำถามที่เกิดขึ้นคือ ในความเป็นจริงแล้วตัว ผู้นำแต่ละคนจะมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำให้สอดคล้องกับ สถานการณ์หรือปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้จริงหรือไม่ ซึ่งคำตอบสำหรับคำถามนี้ นักวิชาการ ผู้สนใจจำนวนมากก็แสดงความคิดเห็นไปในสองทางต่างกัน บ้างก็ว่าคนเราสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำได้ บ้างก็ว่ารูปแบบการแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำเป็นสิ่งเฉพาะตัวและติด ตัวคน ๆ นั้นยากต่อการปรับเปลี่ยน

แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำด้านสถานการณ์และปัจจัยจำเป็น (Situational and Contingency Concepts and Theories)

แนวทางการศึกษาภาวะผู้นำนี้ให้ความสำคัญกับการพิจารณาพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออก โดยมีนักวิชาการศึกษาไว้มากมาย ที่สำคัญและน่าสนใจมีดังนี้ (Lussier & Achua, 2004)

Yukt (2010) กล่าวถึงการศึกษาที่พิจารณาความเชื่อมโยงของพหุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (Multiple- Linkage Model) เพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิผลในการทำงานของทีมและองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ ผู้นำต้องสร้างเสริมให้เกิดขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1) ความมุ่งมั่นในงาน (Task Commitment) หมายถึงระดับของความพยายามที่สมาชิกในทีมหรือ องค์กรมีเพื่อการสร้างผลงานให้สำเร็จตามเป้าหมายของทั้งตนเองและของหน่วยงาน

2) ความสามารถและความชัดเจนของบทบาทในการทำงาน (Ability and Role Clarity) หมายถึง ระดับของความเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบในงานที่ตนเองต้องแสดง และการมีความสามารถที่เหมาะสมกับบทบาทและความรับผิดชอบนั้น

3) การบริหารจัดการในการดำเนินงาน (Organization of The Work) หมายถึงลักษณะของกลยุทธ์และความสามารถในการบริหารจัดการปัจจัยในการดำเนินงานต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร เครื่องมือ และปัจจัยสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

4) ความร่วมมือและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน (Cooperation and Mutual Trust) หมายถึง ระดับความไว้วางใจที่สมาชิกในทีมทำงานมีให้ต่อกัน ซึ่งจะส่งผลต่อการแบ่งปันข้อมูล ความคิด และความช่วยเหลือระหว่างกันในการทำงาน

5) ทรัพยากรและการสนับสนุน (Resources and Support) หมายถึงระดับของการได้รับการสนับสนุนในด้านทรัพยากรในการทำงานอย่างเหมาะสม ทั้งในด้านงบประมาณ บุคลากร เครื่องและอุปกรณ์ รวมถึงข้อมูลที่จำเป็นในการทำงาน

6) การประสานงานกับหน่วยงานหรือองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง (External Coordination) หมายถึงระดับของการประสานงานที่สอดคล้องสนับสนุนการดำเนินงานของกันและกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

นอกจากนี้ Kerr & Jermier (1978 อ้างถึงใน Yukl, 2010) นำเสนอทฤษฎีปัจจัยทดแทนภาวะผู้นำ หรือ Leadership Substitutes Theory ที่ได้จากการศึกษาวิจัยของพวกเขาไว้อย่างน่าสนใจ ดังนี้ ความเหมาะสมของการแสดงภาวะผู้นำแบบมุ่งคนและให้การสนับสนุน (Supportive Leadership) หรือการแสดงภาวะผู้นำแบบมุ่งงานและเน้นกระบวนการ (Instrumental Leadership) นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ด้านด้วยกัน คือ

1) ลักษณะของผู้ตาม ได้แก่ (1) ประสบการณ์ ความสามารถ และการฝึกอบรมและพัฒนา (2) ความมุ่งมั่นอย่างมืออาชีพ และ (3) การไม่ให้ความสำคัญต่อรางวัล

2) ลักษณะของงาน ได้แก่ (1) งานที่มีโครงสร้างชัดเจน และเป็นลักษณะงานประจำที่ทำซ้ำๆ (2) การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านงาน และ (3) ลักษณะงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจากตัวเนื้องาน

3) ลักษณะขององค์กร ได้แก่ (1) ความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของกลุ่มงาน (2) ระดับของอำนาจ ในตำแหน่งที่มีน้อย (3) ความชัดเจนของการกำหนดบทบาทและกระบวนการทำงาน (4)

ความไม่ยืดหยุ่นของกฎกติกาและนโยบายในการทำงาน และ (5) การกระจายตัวของ สถานที่ตั้งของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

โดย Kerr & Jermier (1978 อ้างถึงใน Yukl, 2010) สรุปว่า การแสดงภาวะผู้นำแบบมุ่งคนและ ให้การสนับสนุนจะไม่มีความจำเป็นเพราะมีปัจจัยเอื้อและสนับสนุนหรือปัจจัยทดแทนอยู่แล้ว (Substitutes) ในสถานการณ์ที่ (1) ผู้ตามมีความพร้อมในด้านประสบการณ์ ความสามารถ และได้รับการฝึกอบรมและ พัฒนามาเป็นอย่างดีแล้ว (2) ผู้ตามมีความมุ่งมั่นอย่างมืออาชีพ (3)ลักษณะงานเป็นงานที่ทำให้ผู้ทำงานได้รับ ความพึงพอใจจากตัวเนื้องานอยู่แล้ว และ (4) ทีมงานมีความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น สมัครสมานสามัคคีกันดี

สรุปได้ว่า การพิจารณาเลือกรูปแบบการแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำตามแนวคิดในกลุ่มนี้จำเป็นต้องพิจารณาตามสถานการณ์หรือปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งน่าจะไม่ยากนักต่อการทำความเข้าใจแต่ในทางปฏิบัติความยากลำบากส่วนหนึ่งน่าจะอยู่ที่การพิจารณาสถานการณ์และการทำความ เข้าใจ ปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเหล่านั้น นอกจากนี้คำถามที่เกิดขึ้นคือ ในความเป็นจริงแล้วตัว ผู้นำแต่ละคนจะมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำให้สอดคล้องกับ สถานการณ์หรือปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้จริงหรือไม่ ซึ่งคำตอบสำหรับคำถามนี้ นักวิชาการ ผู้สนใจจำนวนมากก็แสดงความคิดเห็นไปในสองทางต่างกัน บ้างก็ว่าคนเราสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำได้ บ้างก็ว่ารูปแบบการแสดงพฤติกรรมภาวะผู้นำเป็นสิ่งเฉพาะตัวและติด ตัวคน ๆ นั้น ยากต่อการปรับเปลี่ยน

แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำด้านการสร้างการเปลี่ยนแปลงและเชิงบารมี (Transformational and Charismatic Concepts and Theories)

แนวทางการศึกษาภาวะผู้นำนี้ให้ความสำคัญกับการพิจารณาความสามารถของผู้นำในการสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นในตัวคนทำงานและองค์กรในภาพรวม ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงในตัวผู้นำเอง ซึ่งให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของผู้นำที่อาจจับต้องได้ยาก โดยมีนักวิชาการศึกษาไว้มากมายที่สำคัญและน่าสนใจมี ดังนี้

Lussier & Achua (2004) กล่าวว่า ผู้นำที่จะสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น ในองค์กรได้นั้นควรจะต้องมีพฤติกรรมดังต่อไปนี้

1) กำหนดวิสัยทัศน์ และนำสู่การสร้างให้เกิดขึ้นได้จริง

2) แสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมและความเชื่อขององค์กรเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับผู้ตาม

3) สร้างการยอมรับและความเห็นพ้องต้องกันในเป้าหมายของทีม

4) กำหนดความคาดหวังด้านผลการปฏิบัติงานในระดับสูง

5) สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้ตามให้เป็นไปในลักษณะที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล

6) มอบหมายอำนาจและความรับผิดชอบให้ผู้ตามคิดนอกกรอบ – เป็นตัวแทนการเปลี่ยนแปลง

7) มองการณ์ไกลและสร้างความไว้วางใจระหว่างกันในองค์กร

8) กล้าเสี่ยงอย่างมีเหตุมีผล

9) นำค่านิยมหลักขององค์กรมาถ่ายทอดสู่การปฏิบัติจริงของคนในองค์กรและแสดงพฤติกรรมเป็นแบบอย่าง

10) มีทักษะการคิดและการเรียนรู้ที่ดี

11) วางแผนอย่างรอบคอบก่อนลงมือทำ

12) เชื่อมั่นและให้ความสำคัญกับคน ใส่ใจในความต้องการของแต่ละคน

13) มีความยืดหยุ่นและเปิดรับการเรียนรู้ใหม่ๆ

การศึกษาของ Bass & Avolio (1998) ได้กล่าวถึงแนวคิด ภาวะผู้นำเชิงการสร้างการเปลี่ยนแปลงไว้อย่างน่าสนใจว่า คุณลักษณะของผู้นำเพื่อการสร้างการเปลี่ยนแปลงนี้มีสี่องค์ประกอบ ได้แก่

1) Individualized Consideration หรือการพิจารณาใส่ใจปัจจเจกบุคคล หมายถึง ระดับ การแสดงพฤติกรรมของผู้นำในการเข้าใจและใส่ใจความต้องการของผู้ตาม เป็นรายบุคคล รวมถึงการดูแลให้คำแนะนำและสอนงานผู้ตามแต่ละคนอย่างเหมาะสม มีความเข้าอกเข้าใจ ให้การสนับสนุนช่วยเหลือ ให้โอกาส และสื่อสารอย่างอย่างสร้างสรรค์ นำไปสู่บรรยากาศ ของการให้เกียรติซึ่งกันและกัน เกิดแรงบันดาลใจและพลังในการทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ของทุกคน

2) Intellectual Stimulation หรือการกระตุ้นเชิงปัญญา หมายถึง ระดับการแสดงพฤติกรรมของผู้นำในการสร้างความท้าทายเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา มองปัญหาและความเสี่ยง เป็น

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

โอกาส กระตุ้นให้เกิดการแสดงความคิดเห็นและความคิดสร้างสรรค์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างมีเหตุผล แสวงหาข้อเท็จจริง

3) Inspirational Motivation หรือการจูงใจเชิงแรงบันดาลใจ หมายถึงระดับการแสดงพฤติกรรมของผู้นำ ในการนำด้วยวิสัยทัศน์ที่มีความชัดเจนและดึงดูดใจ นำไปสู่แรงบันดาลใจ ในการทุ่มเทพลังกายพลังใจในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จตามเป้าประสงค์

4) Idealized Influence หรือการมีอิทธิพลเชิงอุดมคติหมายถึงระดับการแสดงพฤติกรรมของ ผู้นำในการเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านจริยธรรม ความโปร่งใส

จากแนวคิดนี้สามารถสรุปได้ว่า ผู้นำจำเป็นต้องพัฒนาความฉลาดทางด้านอารมณ์ของตนเองและ เริ่มต้นกระบวนการเปลี่ยนแปลงด้วยการรับรู้และเข้าใจในตนเอง (Personal Competence-Self Awareness and Self Management) แสดงให้คนอื่นประจักษ์เห็นถึงความตั้งใจที่จะปรับเปลี่ยน และส่งต่อเป็นแรงกระตุ้นให้คนส่วนใหญ่เกิดแรงบันดาลใจในการพัฒนา (Social Competence-Social Awareness and Relationship Management)

2.5 ข้อมูลนโยบายและแนวทางเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และ โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย

2.5.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับที่ 4 ในประเทศไทยโดยเริ่มก่อตั้งกิจการเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาลโดยมีวัตถุประสงค์การควบรวบรวมของรัฐบาลทั้งสองให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และการบริการของลูกค้าและได้ใช้ชื่อใหม่ว่า “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Limited” ใช้สัญลักษณ์ “นกวายุภักษ์” ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบันตลอดจนการอำนวยประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและธนาคารมีนโยบายหลักในการมุ่งเน้นกิจการเพื่อคืนสู่สังคมจนได้รับรางวัล Best

Social Impact Thailand 2018จากวารสาร Capital Finance International (CFI) ซึ่งเป็นวารสารด้านธุรกิจ การเงิน และเศรษฐศาสตร์ ประเทศอังกฤษ โดยได้รับรางวัลดังกล่าวต่อเนื่องเป็นปีที่ 2ในฐานะที่เป็นสถาบันการเงินหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ในการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม และสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลตั้งแต่เริ่มแรกที่ธนาคารกรุงไทยเปิดดำเนินการ ผลการดำเนินงานของธนาคารก็ได้ขยายตัวขึ้น ตามปริมาณ ธุรกิจที่เพิ่มขึ้น จากการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในประเทศไทย เมื่อเล็งเห็นแล้วว่าพื้นที่สำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่บนถนนเยาวราช คับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการและปฏิบัติงานแล้ว วันที่ 26 พฤศจิกายน 2525ธนาคารกรุงไทย จึงได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ ณ อาการเลขที่ 35ถนนสุขุมวิทและใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาจนกระทั่งปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทยเจริญเติบโต อย่างมั่นคงและต่อเนื่อง การปรับปรุงและขยายองค์การงานใหม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วและทั่วถึง จนกระทั่งในเดือนมีนาคม 2530 ทางธนาคารได้รับมอบหมาย ให้เข้าไปช่วยบริหารงาน ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเน้นในเชิงธุรกิจ ซึ่งเท่ากับว่าธนาคารกรุงไทยได้มีบทบาท สำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจครั้งสำคัญ ครั้งหนึ่งของไทย จากนั้นเดือนสิงหาคม ในปีเดียวกัน ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง ธนาคาร กรุงไทย ได้รับโอนทรัพย์สินและหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด ที่กำลังมีปัญหาจากการรวบรวมครั้งนี้ ธนาคาร กรุงไทยเป็นธนาคารที่มีทรัพย์สินมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ สามารถตอบสนองนโยบายการเงิน การคลังของประเทศและแสดงบทบาทความเป็น “ธนาคารนำ” (Lead Bank) ได้

หลังจากวิกฤตทางการเงินที่ส่งผลให้เศรษฐกิจของโลก ซบเซา สถาบันการเงินส่วนใหญ่ประสบปัญหา การขาดความเชื่อมั่นในสถาบันการเงิน แต่ธนาคารกรุงไทย ก็ยังสามารถฟันฝ่าอุปสรรค ในช่วงที่มีสภาวะเศรษฐกิจและ ธนาคารเงินของประเทศแทบจะล้มละลายมาได้ในปี2546ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่สามารถจ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นได้ และยังเป็นผู้นำในการรักษาระดับอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก โดยพยายามตรึงอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับเดิม เป็นธนาคารสุดท้ายในระบบธนาคารพาณิชย์ที่ประกาศลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากลงและก็ยังเป็นผู้นำในการรณรงค์ให้ประชาชนหันมารักษาและเปิดเผยข้อมูลเครดิตของตนเองเพื่อประโยชน์ในการขอสินเชื่อ และในปีเดียวกันนี้ ธนาคารได้นำเอาหุ้นออกจำหน่ายให้กับนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ อีกครั้งเพื่อเป็นการเพิ่มปริมาณหุ้นที่ซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งปรากฏว่าหุ้นของธนาคารได้รับความสนใจและความเชื่อมั่นจากนักลงทุนเป็นอย่างมาก หุ้นที่เปิดให้จองซื้อหุ้นของธนาคารกรุงไทยมากกว่าสัดส่วนที่เสนอขาย ถือว่าเป็นความสำเร็จอีกก้าวหนึ่งของธนาคารที่

ได้รับความไว้วางใจ จากนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศหลังจากที่พึ่งผ่านพ้นวิกฤตเศรษฐกิจมา ปลายปี 2547ได้เกิดมหันตภัยคลื่นยักษ์สึนามิใน 6จังหวัดภาคใต้ ทำลายชีวิตผู้คนและทรัพย์สิน อย่างมหาศาล ทางธนาคารกรุงไทยได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ทั้งโดยตรง และโดยอ้อม พร้อมกันนี้ก็ยังได้บริจาคเงินเพื่อ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นจำนวนเงิน 100 ล้าน บาทอีกด้วย

ธนาคารกรุงไทยก้าวสู่การเป็นธนาคารแสนสะดวก หรือ “The Convenience Bank” คือ เป้าหมายและวิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงไทย ในยุคใหม่นี้ธนาคารกรุงไทยมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจรตอบสนองทุก กลุ่มลูกค้า และลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เสร็จ สิ้น ณ จุดเดียว ง่าย รวดเร็ว ใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา ตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ ในด้านโครงสร้าง องค์การ ธนาคารกรุงไทยก็ได้มีการปรับโครงสร้างเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไป อย่างมี ประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มสายงานเพื่อดูแลกลุ่มธุรกิจที่กำลังเติบโต และปรับลดบางสายงานที่ซ้ำซ้อน เพื่อให้การดำเนินกล่องตัวมากขึ้น เพื่อก้าวสู่ทศวรรษใหม่นี้ธนาคารได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ และ พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปจากที่ผ่านมาเพื่อให้ลูกค้ามี ทางเลือกในการทำธุรกรรม ทางการเงินมากขึ้นอีกทั้งธนาคารยังได้มีการนำเทคโนโลยีอันทันสมัย มาใช้ในการดำเนินธุรกิจและให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพในทุกเวลาและทุก สถานที่ตอบรับเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอนาคต

ธนาคารกรุงไทยตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารกรุงไทยตระหนักถึงการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมการบริหารจัดการใน 3 มิติ คือ มิติเศรษฐกิจ มิติสังคม มิติสิ่งแวดล้อม ภายใต้หลักบรรษัทภิบาล เพื่อให้ธนาคารเติบโตอย่าง ยั่งยืนและเป็นกลไกในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและพัฒนาสังคมของประเทศ ภายใต้วิสัยทัศน์ “Growing together” ที่มุ่งมั่นดูแลพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงาน ให้บริการและ คำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น ดังนั้น ธนาคารจึงได้มีการกำหนดกรอบการ บริหารจัดการความยั่งยืนเพื่อให้ทุกคนในองค์กรปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

2.5.2 วัตถุประสงค์

วิสัยทัศน์ (Vision)

Growing Together มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

รูปที่ 2.4 กลยุทธ์สู่ความยั่งยืน

ที่มา : ธนาคารกรุงไทย, 2565

พันธกิจ (Mission)

1) ดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และระบบงาน

2) ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้า อย่างต่อเนื่อง

3) ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

4) สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ ผู้ถือหุ้น

2.5.3 โครงสร้างองค์กร

ธนาคารได้รับการกำกับดูแลและตรวจสอบโดยคณะกรรมการ6จำพวก ได้แก่ คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมคณะกรรมการการสรรหาและการกำหนดค่าตอบแทนคณะกรรมการการบริหารคณะกรรมการด้านการตรวจสอบคณะกรรมการกำกับดูแลความเสี่ยงคณะกรรมการกำกับปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์โดยมีกรรมการผู้จัดการใหญ่เป็นผู้กำกับดูแล

สายงานต่างๆ คือสายงาน Digital Solutions สายงาน Global Business Development and Strategy สายงานตรวจสอบภายในสายงานกำกับกฎเกณฑ์และกฎหมาย

รูปที่ 2.5โครงสร้างองค์กร

ที่มา : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2565

2.5.4 แผนยุทธศาสตร์ธนาคาร

การเข้าสู่ยุค Disruption ที่เป็นสภาวการณ์ของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรง ทั้งด้านเทคโนโลยี คู่แข่ง องค์กรภาครัฐรวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค ทำให้ธนาคารต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการลูกค้าและผู้ถือหุ้นโดยธนาคารได้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์สำคัญ ทั้งการเร่งปรับโครงสร้างธุรกิจ (Business Mode) ปฏิรูประบบเทคโนโลยี ปรับปรุงกระบวนการทำงาน รวมถึงปรับสมดุลของพอร์ตสินเชื่อโดยพิจารณาจากผลตอบแทนที่ปรับด้วยระดับความเสี่ยง โดยธนาคารมีเป้าหมายคือ การเสริมสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรควบคู่ไปกับการสนับสนุนภาครัฐในด้านการพัฒนาระบบเครือข่ายการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการเติบโตและสร้างกำไรอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน (Sustainable Growth from Optimized Profitability)

ท่ามกลางการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจในอุตสาหกรรมต่างๆโดยเฉพาะในภาคธุรกิจการเงินการธนาคาร การปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ธนาคารกรุงไทยได้ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ “ 3 Summits”ที่มีเป้าหมายสร้างกำไรอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืนภายในปี 2564 คือ 1)วางรากฐานให้แข็งแกร่ง2)สร้างกำไรที่เหมาะสม และ3)สร้างโอกาสการเติบโตของธุรกิจผ่านการพัฒนา Kungthai Digital Banking ด้วยวิสัยทัศน์ Growing Together กรุงไทย เคียงข้างไทยเคียงข้างคุณ โดยมุ่งนั้นให้บริการทางการเงินกับประชาชนอย่างครอบคลุมและเป็นเสาหลักของเศรษฐกิจชาติ ในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ และเป็นที่พึ่งให้แก่ลูกค้าและประชาชนในปี 2562การดำเนินงานในด้านการพัฒนาที่ยั่งยืนแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้

1) ด้านสิ่งแวดล้อม

ธนาคารมุ่งมั่นในการดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อมด้วยการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่องจึงได้จัดให้มีนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยมีเป้าหมายในการป้องกันและควบคุมไม่ให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมพร้อมทั้งส่งเสริมและให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมแก่พนักงานทุกระดับทั่วทั้งองค์กรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมรวมทั้งธนาคารมุ่งมั่นที่จะให้การดำเนินงานสิ่งแวดล้อมมีการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้นและได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการอนุรักษ์พลังงานและเทคโนโลยีเพื่อเป็นคณะทำงานในการส่งเสริมควบคุมและดูแลการดำเนินการอนุรักษ์พลังงานและนำวิธีการเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาใช้งานรวมทั้งมีการบริหารจัดการพลังงานและเทคโนโลยีด้านต่างๆให้มีการใช้งานอย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจของธนาคาร

2) ด้านสังคม

ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาชุมชนผ่านโครงการ “กรุงไทย รักชุมชน”เพื่อช่วยพัฒนาความรู้ทางการเงินของชุมชน และพัฒนาความเป็นอยู่ของชุมชนผ่านการสร้างมูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในชุมชน โครงการกรุงไทย รักขุมขน ร่วมพัฒนาเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนโดยได้นำความรู้ความสามารถทางการเงิน นำผลิตภัณฑ์และบริการไปตอบสนองความต้องการของ

ชุมชน รวมถึงการสร้างเอกลักษณ์ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักแก่คนทั่วไป เพื่อให้ชุมชนเกิดความยั่งยืน นอกจากนี้ ในปี 2562ธนาคารได้สนับสนุนการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจดิจิทัลของประเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินลด ผ่านการสร้างระบบชำระเงินแบบดิจิทัลที่ต่อยอดจากโครงการ National E -Payment เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการทางการเงินและส่งเสริมกระจายรายได้สู่ทุกภาคส่วนของสังคมไทยผ่านการใช้บัตรสวัสดิการแห่งรัฐ การติดตั้งเครื่องรับชำระเงิน (EDC) และ QRCode ทั่วประเทศ ธนาคารยังได้พัฒนาแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง”ให้เป็นระบบเปิด (Open Banking) เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของรัฐบาลในโครงการ ชิม ช้อปใช้ ซึ่งนอกเหนือจากการกระตุ้น ระบบเศรษฐกิจแล้ว ยังเป็นการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประชาชนเข้าร่วมเป็นจำนวนมากและครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ ทำให้มีระบบการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพ และมีความโปร่งใส นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆ เช่น โครงการ InnoSpace Thailand ร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน 12 แห่งเพื่อพัฒนาศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ (Startup) ของประเทศไทยให้มีมูลค่าบริษัทมากกว่า 1 พันล้านเหรียญสหรัฐ (Unicorn) และโครงการ NationalDigitalidentity (NDID) ร่วมกับ 9 ธนาคารพาณิชย์เพื่อพัฒนาระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนของลูกค้าในกระบวนการทำธุรกรรมต่างๆ

3) ด้านความยั่งยืนภายในองค์กร

ตามยุทธศาสตร์การดำเนินงานที่ธนาคารต้องการเป็นองค์กรคุณธรรมต้นแบบปี2563ธนาคารให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนองค์กรด้วยหลักธรรมาภิบาลและดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริตโปร่งใสเป็นธรรมปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมายด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มผ่านการดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรมด้วยยุทธศาสตร์ 3 ป. ได้แก่ “ปลูกจิตสำนึก”เป็นกระบวนการปลูกจิตสำนึกของพนักงานให้มีคุณธรรมปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ “ป้องกัน”เป็นการทำหน้าที่ตรวจทานและป้องกันการกระทำความผิดอันเกิดขึ้นจากความเสี่ยงต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและ “ปรับเปลี่ยน”เป็นการยกระดับมาตรฐานปรับเปลี่ยนกระบวนการภายในธนาคารด้านกฎหมายรวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ทนต่อการทุจริต (Zero Tolerance) โดยธนาคารได้ดำเนินโครงการกรุงไทยคุณธรรมผ่านกระบวนการ “ระเบิดจากข้างใน”เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในการระดมความคิด “ปัญหาที่อยากแก้ความดีที่อยากทำ”โดยมีการดำเนินโครงการต่างๆภายใต้โครงการกรุงไทยคุณธรรม

2.5.5 ประวัติการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย

ความเป็นมา CSR ในธนาคารกรุงไทยเล็งเห็น CSR มีความสำคัญกับองค์กร เพราะองค์กรไม่สามารถประกอบการได้หากไม่มีสังคมหรือสิ่งแวดล้อมเอื้ออำนวย แรงจูงใจของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมก็คือการรักษาสังคมและรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อให้องค์กรสามารถทำงานต่อไปได้ในระยะยาว แม้จะเสียกำไรในระยะสั้นถึงแม้ว่าจะไม่ได้มีมาตรการบังคับทางกฎหมาย แต่องค์กรส่วนมากก็อยากให้ความสำคัญเรื่องความรับผิดชอบทางสังคม ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลเพราะองค์กรอยากทำดีด้วยตัวเอง ทำดีเพราะอยากกระตุ้นพนักงาน หรือทำดีเพราะอยากให้ลูกค้าประทับใจการที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น แปลว่าลูกค้าก็จะรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับสังคมและสิ่งแวดล้อมได้ง่ายขึ้นเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาที่เกิดขึ้นที่เป็นผลกระทบจากการกระทำขององค์กร ในกรณีนี้คนส่วนมากก็เริ่มมีความคาดหวังให้องค์กรรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น หลายคนเลือกหาเฉพาะสินค้าจากองค์กรที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยซ้ำในเชิงของธุรกิจนั้น หากการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม แปลว่าองค์กรสามารถดึงดูดลูกค้าที่ชอบสินค้าที่รับผิดชอบต่อสังคมได้ ก็เท่ากับว่าองค์กรจะสามารถเรียบเรียงความต้องการของลูกค้าและการกระทำขององค์กรให้ตรงกันได้

ตั้งแต่วันที่ 14 มีนาคม 2509 บทบาทหลักของธนาคารกรุงไทยจะมี 2 รูปแบบ หนึ่งก็คือทำธุรกิจธนาคารพาณิชย์ส่วนอีกหนึ่งบทบาทก็เป็นธนาคารของรัฐด้วย ซึ่งจะเน้นและสนับสนุนการสร้างพื้นฐานของเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติเป็นหลัก ในฐานะที่เป็นธนาคารของรัฐธนาคารกรุงไทยและบริษัทในเครือ มีเจตนารมณ์ที่จะดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ภายใต้วิสัยทัศน์ Growing Together ที่มุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากร สร้างการบริการที่มีคุณค่าเพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ร่วมกับชุมชนและสังคมได้อย่างเป็นสุข ยกระดับความเจริญก้าวหน้าของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย (Stakeholders) ไปพร้อมกัน ในเรื่องของ CSR ธนาคารดำเนินการมาตั้งแต่แรกเริ่มตั้งแต่ยังไม่มีนิยามคำว่า CSR ธนาคารกรุงไทยดำเนินโครงการด้วยนโยบายการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน ตลอดจนการตอบแทนสังคม และใส่ใจในสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) เป็นโครงการที่ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2545ชื่อโครงการ “กรุงไทยยุววาณิช” โครงการนี้แรกเริ่มมาจากตอนที่เศรษฐกิจของประเทศไทยวิกฤติ และเราก็คิดว่า ประเทศไทยมันจะแข็งแกร่งได้ ต้องมีผู้ประกอบการที่เข้มแข็ง และในฐานะที่กรุงไทยก็มีความเชี่ยวชาญในเรื่องของธุรกิจ เราก็เลยทำโครงการนี้ขึ้นมา โดยกระตุ้นให้เยาวชนไทยมีความรู้ในการเป็นผู้ประกอบการที่ดี โครงการนี้เราร่วมกับทางประชาชนด้วย มีการให้เด็กส่งแผนธุรกิจเข้ามาประกวดและทำมาอย่างต่อเนื่อง

ต่อมามีการจัดตั้งโครงการใหม่ภายใต้ชื่อ “กรุงไทย ต้นกล้าสีขาว” เป็นโครงการระดับอุดมศึกษา โดยมุ่งเน้นนำหลักการเศรษฐกิจพอเพียงไปพัฒนาชุมชนโครงการดำเนินการต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2550 เช่น โครงการสื่อการเรียนการสอนสำหรับผู้พิการทางการได้ยินโครงการอาหารกลางวันตามโรงเรียนชายขอบ คณะกรรมการธนาคารจึงได้มอบหมายให้คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กำหนดแผนปฏิบัติการและมาตร การติดตามเพื่อให้มีการประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ มีการประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย และปรับปรุงนโยบายดังกล่าวให้มีความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งติดตามและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อมุ่งไปสู่มาตรฐานสากลธนาคารได้จัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานให้แก่เยาวชน เพื่อปลูกฝังให้รักและหวงแหนธรรมชาติ โดยนำบุตรหลานพนักงานบริษัทในเครือ ลูกค้า และนักเรียนโรงเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้านไปทัศนศึกษาเพื่อรับฟังการบรรยายด้านการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม และเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงกิจกรรมต่างๆ เช่น เดินสำรวจป่าโกงกาง และปลูกป่าชายเลน เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะได้รับความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานแล้ว ยังได้เรียนรู้จากพื้นที่จริงอันจะเป็นการสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีในการดำรงชีวิตต่อไป

ปี 2558-2559 ธนาคารได้นำหลัก คือ CSR in Process ให้ทุกบุคลากรของธนาคารรวมถึงทุกกระบวนการในแต่ละโครงการ คำนึงถึงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งเน้นเป็นหลักและให้อยู่ในสายเลือดเลย เช่น การให้สินเชื่อต้องชัดเจนว่านโยบายสินเชื่อของเราไม่ให้กับธุรกิจที่ไม่ถูกกฎหมาย หรือธุรกิจที่สุ่มเสี่ยงธุรกิจที่มีการเก็งกำไร หรือธุรกิจที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ก็ต้องมีการประเมินที่ผ่านการยอมรับ

ปี 2559– 2564 ธนาคารมุ่งเน้นและต่อยอดปรับเปลี่ยนโครงการให้ดูทันสมัยขึ้นสอดคล้องกับบริบทของประเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น อาจจะมุ่งเน้นไปในผู้ประกอบการธุรกิจรายย่อย SME ซึ่งมีนโยบายที่จะทำโครงการเพื่อผู้ประกอบการรายย่อย ในการอบรมการใช้บัญชีเดียวได้มีโอกาสขยับขยายเติบโตเป็นขนาดกลางและใหญ่ได้ถูกต้อง โปร่งใสและตรวจสอบได้ ซึ่งจะดำเนินงานทำร่วมกับสภาอุตสาหกรรมเป็นต้น

ปี 2565 ธนาคารกรุงไทยได้เล็งเห็นถึงศักยภาพของชุมชน จึงจับมือกับชุมชนตำบลนางแลในการมอบองค์ความรู้ ให้คนในชุมชนสามารถนำไปพัฒนาและประยุกต์ใช้ กับทรัพยากรหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ในชุมชน ภายใต้โครงการ “กรุงไทยรักชุมชนตำบลนางแล” เพื่อเพิ่ม

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

มูลค่าและสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนไม่ว่าจะเป็นการแนะนำนวัตกรรมทางการเงินของธนาคาร เช่น แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT, KrungthaiConnextการแนะนำระบบบัญชีรายรับ-รายจ่าย การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อยกระดับสินค้าและมาตรฐานการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับชุมชน

นอกจากนี้ คณะกรรมการธนาคารได้มอบหมายให้คณะกรรมการบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม กำหนดแผนปฏิบัติการและมาตรการการติดตาม เพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายพร้อมทั้งปรับปรุงนโยบายดังกล่าวให้มีความเหมาะสมอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการติดตามและปรับปรุงแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งในและต่างประเทศเพื่อมุ่งไปสู่มาตรฐานสากล

ธนาคารได้จัดทำนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย รวม 7ประการ ดังนี้

1) Creation of Long-Term Value สร้างมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืน
2) Accountability แสดงความรับผิดชอบต่อหน้าที่
3) Responsibility รู้สำนึกในหน้าที่
4) Promotion of Best Practices ส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
5) Equitable Treatment ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน
6) Transparency แสดงความโปร่งใสในการดำเนินงาน
7) Social and Environmental Awareness สำนึกต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

หลักบรรษัทภิบาล 7ประการของธนาคาร เป็นนโยบายเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ได้สื่อสารไปยังพนักงานทุกระดับผ่านสื่อต่างๆ ของธนาคาร และยังได้ผสมผสานกำหนดเป็นภารกิจที่ทุกหน่วยงานจะต้องมีการดำเนินงานตามหลักบรรษัทภิบาลของธนาคาร ซึ่งจะทำให้มั่นใจได้ว่าธนาคารได้ดำเนินการตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี กรรมการธนาคารทุกคนได้ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานเพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคาร รวมถึงการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เกิดผลเป็นรูปธรรมและเป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

2.5.6 แนวทางการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนตามมาตรฐานสากล

การพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ตามที่รัฐบาลได้ร่วมรับรองเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน หรือ Sustainable Development Goals (SDGs) ขององค์การ สหประชาชาติซึ่งจะเป็นวาระการพัฒนาใหม่ของโลกในอีก 15 ปี ข้างหน้า และถูกบรรจุเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 นั้น ธนาคารกรุงไทยในฐานะสถาบัน การเงินหลักของประเทศ ได้นำเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนมาเป็นกรอบในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อร่วมพัฒนาประเทศชาติ อย่างยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยจาก การดำเนินงานของธนาคาร สนับสนุนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน

ธนาคารให้ความสำคัญกับการดำเนินธุรกิจ ภายใต้กรอบการดำเนินงาน ด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และธรรมาภิบาล (ESG) โดยเป็นสถาบันการเงิน ที่อยู่เคียงข้างคนไทย ที่พร้อมให้บริการทางการเงินกับประชาชนในทุกระดับ และส่งเสริมเศรษฐกิจไทยให้เติบโตอย่างแข็งแกร่ง รวมทั้งเป็นเสาหลัก ของเศรษฐกิจชาติ

2.5.7 การกำกับดูแลกิจการ และการสร้างวัฒนธรรมบรรษัทภิบาล

ธนาคารกรุงไทยยึดมั่นและปฏิบัติตามหลักการการกับดูแลกิจการที่ดี (Good Governance) และการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยการดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส เป็นธรรม ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และกฎหมาย รับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของธนาคารทุกคน ตลอดจนบริษัทในกลุ่มธุรกิจทางการเงิน ของธนาคาร โดยธนาคารเชื่อมั่นว่าการดำเนินธุรกิจควบคู่กับการมีจริยธรรมที่ดีนั้นเป็นรากฐานสำคัญที่ทำให้ธนาคารเติบโตอย่างมั่นคง ยั่งยืน และเป็นธนาคารที่ทุกคนวางใจ (Public Trust) จากความมุ่งมั่นดังกล่าว ธนาคารได้กำหนดหลักบรรษัทภิบาล (CARPETS) เพื่อเป็นหลักปฏิบัติแก่ผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร อันประกอบด้วย

1) Creation of Long Term Value การสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืน
2) Responsibilityรู้สำนึกในหน้าที่
3) Promotion of Best Practices ส่งเสริมการปฏิบัติที่เป็นเลิศ
4) Equitable Treatment ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเท่าเทียมกัน

5) Accountability แสดงถึงความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่

6) Transparency แสดงความโปร่งใส ในการดำเนินงาน

7) Social and Environmental Awareness สำนึกในการปฏิบัติที่ดี ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้ ธนาคารสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามแนวทางการกับดูแลกิจการที่ดีให้กับพนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอผ่านกิจกรรม ภายใน และช่องทางการสื่อสารต่างๆ เช่น CG Times ซึ่งเป็นการนำเสนอข้อมูลข่าวสารด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีที่ทันต่อสถานการณ์ เข้าใจง่ายผ่านทาง Intranet พร้อมทั้งมีโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการที่ดีโดยธนาคารได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ทั้งยังติดตามและการกับดูแลการดำเนินงานให้ใกล้ชิดมากขึ้น โดยมีการรายงานต่อคณะกรรมการธนาคารอย่างสม่ำเสมอ

2.5.8 รางวัลแห่งความสำเร็จ

จากการจัดให้รางวัลที่ได้รับจากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ได้รับรางวัล ดังนี้

ตารางที่ 2.2 รางวัลแห่งความสำเร็จ

รางวัลระดับประเทศ			
ปีที่ได้รับรางวัล	ชื่อรางวัล	รายละเอียดรางวัล	องค์กรที่มอบรางวัล
2559 - 2562	รางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่น (SOE Award)	การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสดีเด่นในฐานะรัฐวิสาหกิจและเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่คำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามมาตรฐาน	สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.)
2562	รางวัล ThailandSustainability Investment 2019	การดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมสังคมและบรรษัทภิบาล (ESG)	ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ตารางที่ 2.2 รางวัลแห่งความสำเร็จ (ต่อ)

รางวัลระดับประเทศ			
ปีที่ได้รับรางวัล	ชื่อรางวัล	รายละเอียดรางวัล	องค์กรที่มอบรางวัล
2562	รางวัลเกียรติคุณ Sustainability Disclosure Award 2562	บบริษัทจดทะเบียนที่จัดทำรายงานความยั่งยืน (Sustainability Report) เพื่อเปิดเผยการดำเนินงานด้าน ESG	สถาบันไทยพัฒน์
2561-2562	รางวัล Best Social Impact Thailand 2019	สถาบันการเงินที่เป็นหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศโดยการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม	นิตยสาร Capital Finance International (CFI) ประเทศอังกฤษ

ที่มา : บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2562

2.5.9 โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย

ธนาคารมองเห็นความสำคัญในการพัฒนาชุมชน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ในการสร้างชุมชนที่เข้มแข็งน้อมรับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาเกิดความสมดุลมีความเข้มแข็งจากภายใน โดยให้คนในชุมชนได้มาร่วมคิดร่วมกำหนดทิศทาง และกิจกรรมการพัฒนาของชุมชน โดยยึดหลักการแบบพึ่งพาตนเอง ลดการพึ่งพิงภายนอก ด้วยการคำนึกถึงศักยภาพ ทรัพยากร ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นเป็นหลัก (รายงานการประชุมธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) , 2562)

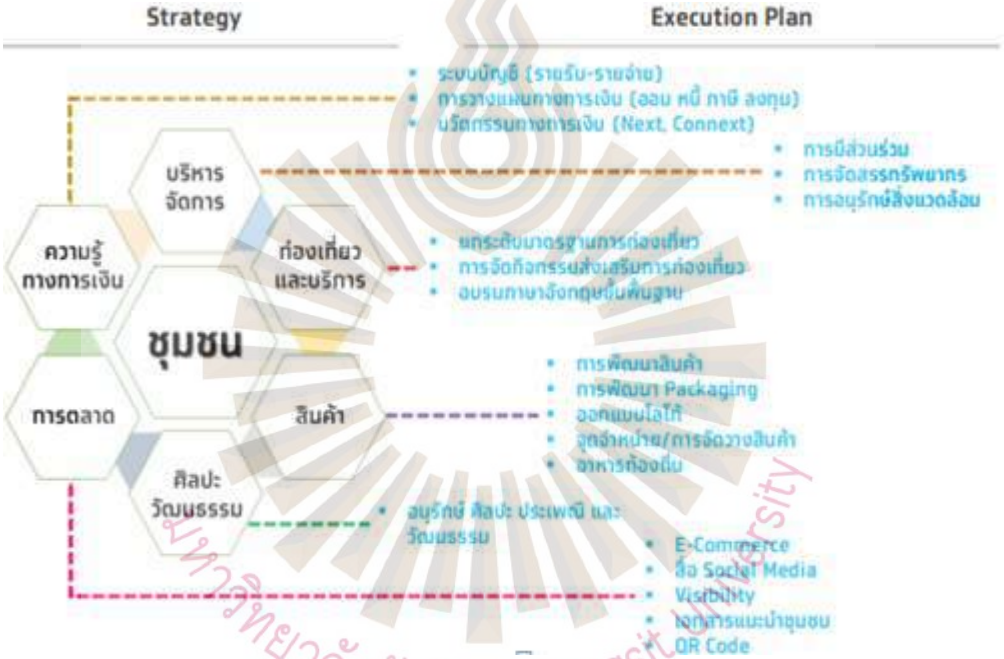
วัตถุประสงค์และเป้าหมายดำเนินนโยบายมีความชัดเจน มีดังนี้

1) เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง

2) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคาร สังคมและชุมชนคือ ร่วมพัฒนาเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน

3) ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการบริการทางการเงินในระบบธนาคารคือ การปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน

4) เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการบริหารจัดการแก่ชุมชนคือ การวางโครงสร้างพื้นฐานด้านการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประชาชนเข้าร่วมเป็นจำนวนมากและครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ



รูปที่ 2.6 กลยุทธ์หลักการโครงการกรุงไทยรักชุมชน

ที่มา : บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2562

2.5.10 การนำนโยบาย CSR และโครงการไปปฏิบัติ

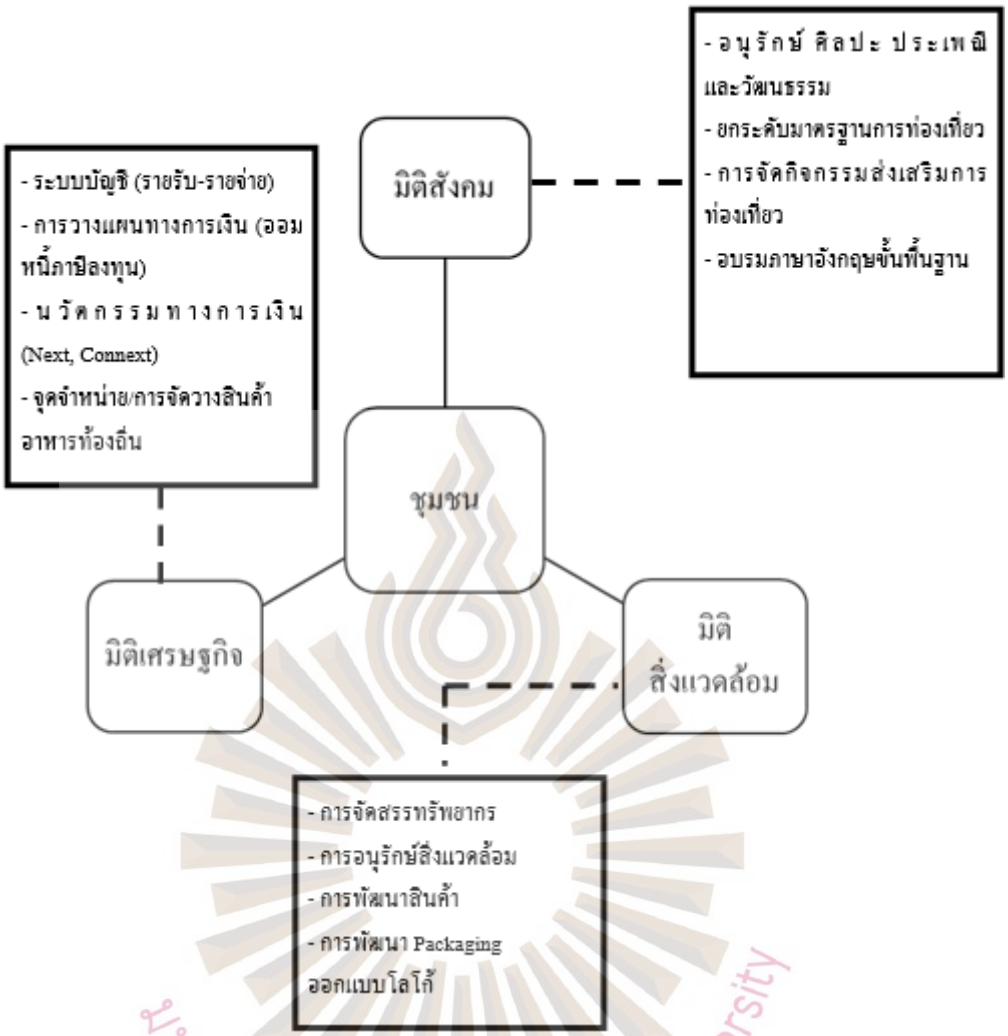
Corporate Social Responsibility (CSR) หรือความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเป็นหนึ่งในหลักการที่ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ได้ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดระยะเวลาของการดำเนินธุรกิจด้วยตระหนักว่าองค์กรจะเติบโตได้อย่างยั่งยืนต้องอาศัยทั้งวิสัยทัศน์พันธกิจความสามารถควบคู่กับการมีคุณธรรมและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจด้วยหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีซึ่งรวมถึงการมีความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคมบริษัทฯจึงได้กำหนดนโยบาย

ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อเป็นกรอบในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหารและพนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติด้วยความเชื่อมั่นศรัทธาและเข้าใจในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในทุกระดับ พร้อมให้การสนับสนุนต่อชุมชนและสังคมโดยมุ่งเน้นการส่งเสริมพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชนในระยะยาวการจัดทำรายงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมนี้ได้จัดทำขึ้นโดยธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ตามหลักการและแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการที่กำหนดโดยมีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้บริหารของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ผลักดันนโยบายให้เป็นภาคปฏิบัติโดยการตั้งโจทย์มุ่งประเด็นหลักที่ “สังคมชุมชนและสิ่งแวดล้อมไทยจะเจริญก้าวไปพร้อมกันได้อย่างไร” คำตอบที่ได้จากการตั้งโจทย์คือ “โครงการ3มิติคือมิติสังคมมิติสิ่งแวดล้อมและมิติเศรษฐกิจ” สามารถลดปัญหาด้านต่างๆได้อย่างครอบคลุม

1) Strengthen Foundation มิติสังคม ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) มีการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมโดยสร้างการมีส่วนร่วมโดยทำให้สังคมยึดมั่นในการประสานประโยชน์ขององค์กรพนักงานลูกค้าและผู้ถือหุ้นให้สอดคล้องกับประโยชน์ของการพัฒนาสังคมของไทยพยายามช่วยเหลือและพัฒนาสังคมให้มีการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนสนับสนุนการนำเอาความรู้ความเชี่ยวชาญความโดดเด่นในธุรกิจของชุมชน สร้างให้เกิดรายได้ที่ยั่งยืนเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมและงานสาธารณกุศลรวมถึงส่งเสริมให้มีการให้ความรู้และฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อชุมชนสังคมส่วนรวมให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและจริงจังและจัดตั้งโครงการกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยที่พนักงานทุกคนจากทุกสายงานต้องมีส่วนในการขับเคลื่อนการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงาน (CSR in Process) และนอกกระบวนการทำงาน (CSR after Process) อีกทั้งสนับสนุนให้บุคลากรเป็นอาสาสมัครหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมและงานสาธารณกุศลธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือสังคมและสาธารณกุศลอย่างเหมาะสมโดยจะไม่จำกัดอยู่แต่โครงการและกิจกรรมที่เอื้อประโยชน์ทางภาษีเท่านั้นโดยยึดการนำนโยบาย CSR ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ไปปฏิบัติมีส่วนร่วมทางสังคมในการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่ธำรงไว้ซึ่งขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามตลอดจนปฏิบัติตนเป็นศาสนิกชนที่ดีในการให้การอุปถัมภ์กิจกรรมทางศาสนาอย่างสม่ำเสมอและส่งเสริมให้ชุมชนโดยรอบของธนาคารและชุมชนต่างๆมีความเข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนช่วยเหลือเกื้อกูลกันมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุขและอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุข

2) Go Local Based Solutions มิติสิ่งแวดล้อมธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)แบ่งมิติสิ่งแวดล้อมออกการจัดระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมประสิทธิภาพเชิงเศรษฐนิเวศและความหลากหลายทางชีวภาพทั้งนี้จะดำเนินการภายใต้หลักบรรษัทภิบาลเพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)จึงสนับสนุนการจัดการด้านพลังงานธนาคารมีการกำหนดใช้มาตรการด้านสิ่งแวดล้อมให้ความรู้ในการจัดการทรัพยากรน้ำโดยการนำโครงการ “กรุงไทยใช้น้ำอย่างฉลาด”เป็นโครงการรณรงค์ให้พนักงานใช้น้ำอย่างรู้คุณค่าและให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด โดยมีเป้าหมายในการลดการใช้น้ำอย่างน้อยร้อยละ5จากปีที่ผ่านมาด้วยการติดป้ายรณรงค์ให้พนักงานช่วยกันใช้น้ำอย่างประหยัดบริเวณอ่างล้างมือและบานประตูด้านในห้องน้ำและห้องครัวของแต่ละชุมชน เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในอนาคตและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนและสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้นดังนั้นธนาคารจึงได้มีการกำหนดกรอบการบริหารจัดการความยั่งยืนเพื่อให้ทุกคนในองค์กรปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3) Grow Local มิติเศรษฐกิจ ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)มิติเศรษฐกิจสามารถแบ่งออกได้เป็นการกำกับดูแลกิจการจรรยาบรรณ / การปฏิบัติตามกฎระเบียบ / การทุจริตและการติดสินบนความเสี่ยงที่เกิดขึ้นใหม่สาระสำคัญการจัดการลูกค้าสัมพันธ์จรรยาบรรณซัพพลายเออร์กลยุทธ์ด้านภาษีและนวัตกรรม มิติเศรษฐกิจนอกจากนี้ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ธนาคารเชื่อว่ารากฐานสำคัญของการเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืนและมั่นคงนั้นต้องมาจากการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการมีจริยธรรมจึงมีการกำหนดให้กรรมการผู้บริหารและพนักงานทุกระดับยึดมั่นและปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีอันนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมบรรษัทภิบาลภายใต้ข้อกำหนดนโยบายต่อต้านการให้สินบนและคอร์รัปชัน (Anti Bribery and Corruption Policy) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่เบียดเบียนผู้อื่นตรงไปตรงมาและมีการปฏิบัติตามหลักการการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบโดยปฏิเสธการกระทำใดๆที่นำไปสู่กระบวนการคอร์รัปชันและสินบน (Zero Tolerance) เพื่อเตรียมความพร้อมชุมชนในการเปิดประเทศรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เริ่มเดินทางเข้ามาโดยพนักงานธนาคารได้ผนึกกำลังกันลงพื้นที่ให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เทคโนโลยีทางการเงินตรวจสุขภาพทางการเงินในรูปแบบกิจกรรม Workshop แก่ชาวชุมชนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันโครงการส่งเสริมเยาวชนจัดการข้อมูลความหลากหลายทางชีวภาพเพื่อการท่องเที่ยวและโครงการประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์ผ้ามัดย้อมธรรมชาติพร้อมกิจกรรมพิเศษสำหรับนักท่องเที่ยวเป็นการมิติทางเศรษฐกิจให้กับพื้นที่ดำเนินโครงการที่ศึกษา



รูปที่ 2.7 การดำเนินงานนโยบาย CSR ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

ที่มา : ผู้วิจัย, 2565

ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ประเมินการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสิ่งแวดล้อมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมแร่ตามมาตรฐานCSR โดยธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) เลือกที่ดำเนินธุรกิจด้านการให้ความรู้ช่วยเหลือชุมชน โดยธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สามารถใช้ผลการศึกษาเป็นข้อมูลประกอบในการตรวจสอบปรับปรุงนโยบายหรือมาตรการที่เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันรวมถึงเตรียมความพร้อมในเข้าร่วมโครงการดังกล่าวในอนาคตได้ การเข้าร่วมโครงการส่งเสริมการแสดงความรับผิดชอบธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) มีความรับผิดชอบต่อสังคมตามมาตรฐาน CSR ระดับผู้บริหารมีการได้รับข้อมูลในส่วนนี้น้อยมากและเห็นว่าหากข้อจำกัดในการดำเนินงานที่ได้กล่าวมาข้างต้นได้รับการอนุมัติหรือคงจะได้มีโอกาสในการเข้าร่วมโครงการนี้ในอนาคต

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จึงมีกลไกการดำเนินงานในกิจการที่เชื่อมโยงสู่กระบวนการภายนอก ที่จัดให้มีขึ้นภายใต้จุดมุ่งหมายที่ต้องการสร้างประโยชน์แก่กิจการและส่วนรวมของพื้นฐานแบบไม่เบียดเบียนกัน การสงเคราะห์ช่วยเหลือส่วนรวมตามกำลังและความสามารถของกิจการ ดังนี้

1) ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) มีความรับผิดชอบทางเศรษฐกิจโดยการสร้างผลกำไร ผลิตสินค้าและบริการโดยแรงงานเป็นสิ่งที่สามารถซื้อขายได้ ธุรกิจให้ความสำคัญกับการเจริญเติบโตของพนักงาน

2) ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) มีความรับผิดชอบทางสังคม การสร้างพื้นฐานให้แข็งแกร่งด้วยการสร้างอาชีพให้กับชุมชนยกระดับสินค้าและบริการของชุมชนครบวงจรผ่านการดำเนินงานด้านการตลาดที่มีประสิทธิภาพสร้างความยั่งยืนให้แก่ชุมชนด้วยการเป็นแหล่งเงินทุนให้กับชุมชน

3) ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) มีความรับผิดชอบสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมลงต้องให้โอกาสกับชนกลุ่มน้อยทำงานส่งเสริมความเป็นธรรมในสังคมและให้ความสำคัญต่อสังคมพอๆกับการประกอบธุรกิจโดยยึดหลักปฏิบัติในเรื่องของการจัดหาสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการนำนโยบาย CSR ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ไปปฏิบัติได้นำหลักการดังกล่าวมาใช้ในการประเมิน โดยให้การสนับสนุนชุมชนในหลากหลายด้าน รวมทั้งสนับสนุนให้การดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีโครงการเพื่อสนับสนุนการดำเนินการที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมสิ่งแวดล้อมและชุมชนอย่างสม่ำเสมอให้การยอมรับและคำนึงถึงผลประโยชน์เช่นเดียวกับสิทธิทางกฎหมายของผู้มีส่วนได้เสียและการตอบสนองต่อความกังวลต่าง ๆ ธนาคารดำเนินกิจกรรมโดยพัฒนาทักษะความรู้ความเข้าใจเพื่อสังคมสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนชุมชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อความคาดหวังของสังคมในวงกว้างและต่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อร่วมหารือกับชุมชนและกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาร่วมกัน

2.6 ข้อมูลทั่วไปพื้นที่ศึกษา

2.6.1 ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง

ชุมชนท่ามะโอจังหวัดลำปางเป็นชุมชนเก่าแก่ของลำปางนับตั้งแต่ก่อตั้งเมืองเขลางค์นครที่มีผู้คนหลากหลายเชื้อชาติมาอยู่รวมกันทำให้มีการผสมผสานวัฒนธรรมไว้อย่างลงตัวและมีแหล่งท่องเที่ยวแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมอย่างมากมายเช่น วัดประตูป่องที่มีความเก่าแก่มากกว่า100ปีกำแพงเมืองโบราณกู่เจ้าย่าสุตาฯลฯพร้อมทั้งยังมีอาหารการกินที่เป็นเอกลักษณ์อย่างแกงฮังเลขนมข้าวปั้นและขนมวงรวมทั้งมีกิจกรรมนั่งรถรางและปั่นจักรยานเที่ยวชมวิถีชีวิตเมืองเก่าเรียนรู้วิธีการทำแกงฮังเลจากเชฟชุมชนและการตัดตุงพญายอนอกจากนี้ยังมีผลิตภัณฑ์สินค้าจากชุมชนเช่นน้ำพริกคั่วกุ้งบาลาฉ่องและสมุนไพรแปรรูปต่างๆ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เล็งเห็นถึงศักยภาพของชุมชนที่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนจึงจับมือกับชุมชนท่ามะโอมอบองค์ความรู้ให้คนในชุมชนสามารถนำไปพัฒนาและประยุกต์ใช้กับทรัพยากรหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ในชุมชนภายใต้โครงการ “กรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ”เพื่อเพิ่มมูลค่าและสร้างความเข้มแข็งให้กับการท่องเที่ยวของชุมชนได้ไม่ว่าจะเป็นการแนะนำนวัตกรรมทางการเงินจากทางธนาคารเช่นแอปพลิเคชันKrungthai NEXT, KrungthaiConnextการแนะนำระบบบัญชีรายรับ-รายจ่ายการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อยกระดับสินค้าและมาตรฐานการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้นนอกจากนี้โครงการที่ดำเนินการในพื้นที่ชุมชนมะโอ จังหวัดลำปางโดยการมอบประโยชน์ของความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ผู้วิจัยได้เข้าไปดำเนินโครงการโดยเริ่มจาก ให้ชาวบ้านมีความใจและทราบรายละเอียดในส่วนของวัตถุประสงค์และเป้าหมายนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างดีเพื่อสามารถพัฒนาชุมชนในด้านรายได้และช่วยเหลือชาวบ้าน ชุมชน ให้เกิดกลุ่มอาชีพและสามารถเป็นรายได้หลักของบางชุมชน เช่น ชุมชนแม่กำปอง อีกทั้งยังเป็นรายได้เสริมให้กับกลุ่มสมาชิกในบางชุมชนเพื่อสร้างชุมชนที่เข้มแข็งและยั่งยืน โดยวัตถุประสงค์ของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์และเป้าหมายดำเนินโครงการที่ศึกษาของชุมชนท่ามะโอจังหวัดลำปางนโยบายมีความชัดเจน มีดังนี้

1) เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง

2) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคาร สังคมและชุมชนคือ ร่วมพัฒนาเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน

3) ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการบริการทางการเงินในระบบธนาคารคือ การปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ธนาคารเติบโตได้อย่างยั่งยืน

4) เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการบริหารจัดการแก่ชุมชนคือ การวางโครงสร้างพื้นฐานด้านการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประชาชนเข้าร่วมเป็นจำนวนมากและครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งประเทศ

โดยมีเป้าหมายของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยการดำเนินตามนโยบายการรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกันตลอดจนการตอบแทนสังคมและใส่ใจในสิ่งแวดล้อม (Corporate Social Responsibility : CSR) โครงการนี้จะเป็นการกระตุ้นผู้ประกอบการให้มีความเข้มแข็ง โดยการให้ความรู้แก่เยาวชนไทยเพื่อให้เป็นผู้ประกอบการที่ดีในอนาคต สนับสนุนโดยการจัดกิจกรรมให้เยาวชนส่งแผนธุรกิจเข้ามาประกวดและทำมาอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นพัฒนาชุมชนเพื่อยกระดับสินค้าและมาตรฐานการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

รูปที่ 2.8 ชุมชนท่ามะโอจังหวัดลำปาง
ที่มา : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2565

2.6.2 ชุมชนแม่กำปองจังหวัดเชียงใหม่

ชุมชนบ้านแม่กำปองตำบลห้วยแก้วอำเภอแม่ออนจังหวัดเชียงใหม่เป็นชุมชนชาวเขาเก่าแก่อายุกว่าร้อยปีอนุรักษ์ความเป็นธรรมชาติและวิถีชีวิตคนในชุมชนอากาศเย็นสบายตลอดทั้งปีท่องเที่ยวแบบ Slow-Life มีน้ำตกทิวเขาและลำธารไหลผ่านกลางหมู่บ้านและที่นี้ยังเป็นแหล่งปลูกกาแฟและชาจึงทำให้มีคาเฟ่ชิคให้ถ่ายรูปสวยๆและลิ้มรสกาแฟเรียกว่าเป็นอีกสถานที่ที่ไม่ควรพลาดในการมาแอ่วเชียงใหม่ธนาคารกรุงไทยได้เล็งเห็นถึงศักยภาพของชุมชนที่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนคีย์เวิร์ดสำคัญของโครงการ CSR ในครั้งนี้คือ “ความ

ยั่งยืน” จึงจับมือกับชุมชนบ้านแม่กำปองมอบองค์ความรู้ให้คนในชุมชนสามารถนำไปพัฒนาและประยุกต์ใช้กับทรัพยากรหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ในชุมชนภายใต้โครงการ “กรุงไทยรักชุมชนบ้านแม่กำปอง”เพื่อเพิ่มมูลค่าและสร้างความเข้มแข็งให้กับการท่องเที่ยวของชุมชนได้ไม่ว่าจะเป็นการแนะนำนวัตกรรมทางการเงินจากทางธนาคารเช่นแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT, KrungthaiConnext การแนะนำระบบบัญชีรายรับ-รายจ่ายการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อยกระดับสินค้าและมาตรฐานการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้นจุดเด่นของกรุงไทยรักชุมชนบ้านแม่กำปอง ชุมชนบ้านแม่กำปองชุมชนเล็กๆ ที่โอบล้อมด้วยอ้อมกอดของป่าเขาและเมฆหมอกหนีความวุ่นวายไปใช้ชีวิตแบบSlow Life พัก Homestay สัมผัสอากาศที่หนาวเย็นตลอดทั้งปีพร้อมลิ้มรสกาแฟสายพันธ์อาราบิก้าชั้นดีปลูกด้วยวิธีธรรมชาติที่ระดับความสูง1,300เมตรจากระดับน้ำทะเลและมีกลิ่นของดอกไม้ป่าที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น

โครงการที่ดำเนินการในพื้นที่ทางธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) มีเป้าหมายให้การส่งเสริมและปลูกฝังจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงานที่เข้ามาดำเนินโครงการต่างๆโดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีอีกทั้งยังมีการสนับสนุนกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ที่มุ่งมั่นในเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนด้านการเรียนรู้ของประชาชนส่งเสริมอาชีพในชุมชนของประชาชนรวมถึงการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยพิบัติต่างๆตามความเหมาะสมชาวบ้านมีความใจและทราบรายละเอียดในส่วนของวัตถุประสงค์และเป้าหมายนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นอย่างดีเพื่อสามารถพัฒนาชุมชนในด้านรายได้และช่วยเหลือชาวบ้าน ชุมชน ให้เกิดกลุ่มอาชีพและสามารถเป็นรายได้หลักของบางชุมชน เช่น ชุมชนแม่กำปอง อีกทั้งยังเป็นรายได้เสริมให้กับกลุ่มสมาชิกในบางชุมชนเพื่อสร้างชุมชนที่เข้มแข็งและยั่งยืน

วัตถุประสงค์และเป้าหมายดำเนินโครงการที่ศึกษาของชุมชนแม่กำปองจังหวัดเชียงใหม่นโยบายมีความชัดเจน มีดังนี้

1) เสริมสร้างความเข้มแข็งและความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรควบคู่ไปกับการสนับสนุนภาครัฐในด้านการพัฒนาระบบเครือข่ายการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพ

2) เพื่อการเติบโตและสร้างกำไรอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน

3) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคารสังคมและชุมชน

4) การสร้างโอกาสการเติบโตของธุรกิจผ่านการพัฒนา Kungthai Digital Banking ด้วยวิสัยทัศน์ Growing Together กรุงไทยเคียงข้างไทยเคียงข้างคุณโดยมุ่งมั่นให้บริการทางการเงินกับประชาชน

5) เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการบริหารจัดการแก่ชุมชนการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประชาชนเข้าร่วม

ดังนั้นการดำเนินโครงการ เป็นส่งเสริมและปลูกฝังจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมในโครงการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมตรงกับความต้องการของชาวบ้านและสนับสนุนกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ที่มุ่งมั่นในเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนด้านการเรียนรู้ของประชาชนชุมชนแม่กำปองจังหวัดเชียงใหม่

รูปที่ 2.9 ชุมชนแม่กำปองจังหวัดเชียงใหม่

ที่มา : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2565

2.6.3 ชุมชนบ้านสนวนนอกจังหวัดบุรีรัมย์

ชุมชนบ้านสนวนนอกตำบลสนวนอำเภอห้วยราชจังหวัดบุรีรัมย์เป็นชุมชนเขมรโบราณมีการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและทอผ้าไหมด้วยความรู้ที่สืบทอดกันมาตั้งแต่บรรพบุรุษเป็นแหล่งเรียนรู้วิถีชีวิตผลิตไหมเริ่มตั้งแต่การปลูกหม่อนเก็บใบหม่อนไปเลี้ยงไหมการเลี้ยงไหมให้อาหารตัวไหมการเลี้ยงไหมสาวไหมไปจนถึงการฟอกย้อมมัดหมี่ทอผ้าแปรรูปกระทั่ง

ถึงการสร้างสรรค์ลวดลายต่างๆบนผืนผ้าไหมทั้งผลิตสินค้าจากทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่นเช่น กระดิ่งไม้ข้าวของเครื่องใช้จากกะลามะพร้าวจักสานเป็นต้น “ขนมตดหมา”ขนมท้องถิ่นหรือเรียกตามภาษาถิ่นว่า “เวือระพอม”เป็นอีกหนึ่งhilightที่อยากให้ทุกคนได้ลองชิมขนมตดหมาหน้าตาและรสชาติจะคล้ายๆขนมจากแต่จะมีความนุ่มหนึบมากกว่าและมีความหอมหวานโดยมีส่วนผสมของแป้งข้าวเหนียวน้ำตาลโตนดน้ำตาลทรายแดงมะพร้าวทึนทึกทั้งหมดนี้นำมาผสมกับน้ำเครือตดหมาพืชไม้เลื้อยชนิดหนึ่งหากนำต้นหรือใบมาขยี้แล้วลองดมก็จะรู้เลยว่ากลิ่นเหม็นคล้ายตดแต่เครือตดหมาเป็นสมุนไพรมากประโยชน์ทั้งเป็นยาแก้ท้องอืดท้องเฟ้อกลิ่นเหม็นๆนั้นยังช่วยระบายความร้อนในร่างกายช่วยขับลมช่วยย่อยเป็นสมุนไพรที่ช่วยรักษาโรคดีซ่านและเบาหวานได้ชาวบ้านนิยมนำมาปลูกใกล้บ้านเพื่อเก็บไว้กิน ธนาคารกรุงไทยได้เล็งเห็นถึงศักยภาพของชุมชนที่มุ่งเน้นไปที่การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนคีย์เวิร์ดสำคัญของโครงการ CSR ในครั้งนี้คือ “ความยั่งยืน”จึงจับมือกับชุมชนบ้านสนวนนอกมอบองค์ความรู้ให้คนในชุมชนสามารถนำไปพัฒนาและประยุกต์ใช้กับทรัพยากรหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ในชุมชนภายใต้โครงการ “กรุงไทยรักชุมชนบ้านสนวนนอก”เพื่อเพิ่มมูลค่าและสร้างความเข้มแข็งให้กับการท่องเที่ยวของชุมชนได้ไม่ว่าจะเป็นการแนะนำนวัตกรรมทางการเงินจากทางธนาคารเช่นแอปพลิเคชันKrungthai NEXT, KrungthaiConnextการแนะนำระบบบัญชีรายรับ-รายจ่ายการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อยกระดับสินค้าและมาตรฐานการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น

โครงการที่ดำเนินการในพื้นที่ทางธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) จุดแข็งของกรุงไทยรักชุมชนบ้านสนวนนอกผ้าไหมหางกระรอกคู่ผ้าไหมลวดลายดั่งเดิมเอกลักษณ์โดดเด่นของผ้าไหมชุมชนบ้านสนวนนอกที่เกิดจากการดำรงวิถีชีวิตความเป็นอยู่อย่างเรียบง่ายสืบสานการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันโดยมีขั้นตอนที่พิถีพิถันตั้งแต่การปลูกหม่อนเลี้ยงไหมสาวเส้นใยไหมสีเหลืองทองนำมาต้มเพื่อฟอกกาวออกจากเส้นไหมจนกลายเป็นไหมสีขาวนวลนิ่มเงางามแต่หากอยากได้สีสันก็ต้องนำไปย้อมแต่ที่สำคัญจะต้องนำเส้นไหมไป “ตีเกลียว”คือการนำเส้นไหมสองสีมาพันเป็นเกลียวจนเป็นเส้นเดียวหรือ “ควบเส้น”จากนั้นค่อยนำไปทอเป็นผืนผ้าซึ่งผ้าที่ทอออกมาก็จะมีสีสันเลื่อมลายเหลื่อมกันคล้ายกับหางกระรอกจึงเรียกผ้าทอลักษณะนี้ว่า “ผ้าหางกระรอก”อันเป็นภูมิปัญญาการทอผ้าของชาวอีสานใต้นั่นเองและได้ทางธนาคารกรุงไทยช่วยเหลือด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และจัดหาช่องทางการจัดจำหน่ายทำให้ชุมชนมีรายได้ที่มากขึ้นเกิดความยั่งยืนในชุมชน

วัตถุประสงค์และเป้าหมายดำเนินโครงการที่ศึกษาของชุมชนบ้านสนวนนอกจังหวัดบุรีรัมย์นโยบายมีความชัดเจน มีดังนี้

1) มุ่งมั่นพัฒนาการให้บริการโดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมีจริยธรรมความโปร่งใสตรวจสอบได้ยึดหลักนิติธรรมคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน

2) ส่งเสริมและปลูกฝังจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้แก่พนักงานทุกระดับโดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมตามแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดี

3) สนับสนุนกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ที่มุ่งมั่นในเรื่องการพัฒนาคุณภาพชีวิต

4) สนับสนุนและร่วมมือกับพันธมิตรในการแลกเปลี่ยนทรัพยากร

รูปที่ 2.10 ชุมชนบ้านสนวนนอกจังหวัดบุรีรัมย์

ที่มา : ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2565

เพื่อให้ได้ข้อมูลมาใช้พัฒนามีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายของนโยบายโดยการใช้การสำรวจปัญหาภายในขอบเขตที่กำหนดอย่างกว้างๆ เช่น นโยบายรัฐบาลที่ต้องการสร้างชุมชนเข้มแข็งเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายนี้ของธนาคาร ดังนั้นจะเห็นว่าการประเมินทั้ง 4 ด้าน ตามรูปแบบการประเมิน CIPP เดิมนั้น แท้ที่จริงก็คือ การประเมินในส่วนที่ของ Stufflebeam & Kappa (1971) เรียกว่า “ผลผลิต” (Product) ผู้วิจัยจึงนำไปใช้เป็นทางเลือกหนึ่งที่ออกแบบมาตามกรอบแนวคิดในการศึกษา เพราะเป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจทำให้ประเมินครอบคลุมองค์ประกอบทุกด้านของโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยอย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ ซึ่งรูปแบบการประเมินแบบ CIPP จะทำให้ได้ข้อสรุปหรือการวัดอย่างเป็นระบบใน

การศึกษาประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในเรื่อง การประเมินผลสัมฤทธิ์นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยขอนำเสนอ ดังนี้

สุประพล นกทอง และพนม คลี่ฉายา (2553) ได้ทำการศึกษา ตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทธุรกิจในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาตัวชี้วัดการประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR)ของบริษัทธุรกิจไทย วิธีการแบ่งออกเป็น 2ส่วน 1) การวิจัยเชิงคุณภาพ การสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของนักวิชาการและผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพด้าน CSR จำนวน 6คน 2) การวิจัยเชิงปริมาณ แบบสอบถาม ใช้สำหรับการสำรวจวิจัยในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 224ตัวอย่าง จากบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี 2552

ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความหมายของ CSR ในแง่สำคัญ คือ ผลการปฏิบัติงานความรับผิดชอบต่อเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม ให้กับกลุ่มเป้าหมายหลัก 2 กลุ่ม คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก เช่น ลูกค้า พ่อค้า พนักงาน ผู้บริหารครอบครัวพนักงาน ชุมชน, และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง เช่น สาธารณะ คู่แข่งทางธุรกิจ เป็นต้น เพื่อส่งเสริมการตระหนักรู้ในชื่อเสียงขององค์กรที่ดีที่จะนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กรการวิเคราะห์ปัจจัยสรุปว่าตัวชี้วัดสำหรับการประเมิน CSR มี 4 ปัจจัย ดังนี้ 1) ผู้มีส่วนได้เสียหลัก เช่น ความไว้วางใจจากผู้ถือหุ้น ความพึงพอใจของลูกค้า ผลประโยชน์การคืนค่าโดยสารสำหรับผู้ถือหุ้น ความไว้วางใจจากผู้ค้า ผลประโยชน์การคืนค่าโดยสารสำหรับพนักงาน การร้องเรียนน้อยลง อัตราการลาออกของพนักงานต่ำ การปฏิบัติต่อผู้ค้าและความภาคภูมิใจของผู้ถือหุ้น 2) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรอง : เช่น ความไว้วางใจและการสนับสนุนจากชุมชน ความไว้วางใจและการสนับสนุนจากคนในสังคม และความไว้วางใจจากบุคคลสื่อมวลชน 3) กำไรและการสร้างแบรนด์ เช่น เพิ่มรายได้ ตำแหน่งแบรนด์ที่แข็งแกร่ง การตัดแบรนด์ในเชิงบวก กำไรระยะยาว และการสร้างความแตกต่างของแบรนด์และ 4) กลุ่มกดดัน เช่น ความไว้วางใจและการสนับสนุนจากองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ความไว้วางใจและการสนับสนุนจากรัฐบาล

นาง ชินนิง (2554)ได้ทำการศึกษา การประเมินผลการดำเนินการตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรระหว่างประเทศของ กฟผ. สำหรับโครงการเขื่อนหัตยีริมแม่น้ำสาละวิน ประเทศเมียนมาร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินว่า กฟผ. ดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) อย่างไรในระหว่างการวางแผนโครงการจนถึงปัจจุบัน คำถามการวิจัยหลักของวิทยานิพนธ์คือ “กฟผ. ได้ดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมและบรรษัทภิบาลสำหรับชุมชนในประเทศไทยในการเตรียมโครงการเขื่อนหัตยีที่เสนอในแม่น้ำสาละวินรัฐกะเหรี่ยง ประเทศเมียนมาร์ หรือไม่” หรือไม่? วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพได้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับชาวบ้าน การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลหลัก และการวิจัยฐานข้อมูลทุติยภูมิ แหล่งวิจัยเป็นชุมชนที่อาจได้รับผลกระทบซึ่งอาศัยอยู่ตามแม่น้ำสาละวินฝั่งไทย ได้แก่ บ้านแม่สามแลป บ้านท่าตาฝาง และบ้านสบเมย จ.แม่ฮ่องสอน นโยบาย CSR ของ กฟผ. มีองค์ประกอบหลักสามประการ: การมีส่วนร่วมของประชาชนและการเปิดเผยข้อมูล ความรับผิดชอบต่อสังคม; และความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ในเรื่อง “การมีส่วนร่วมของประชาชนและการเปิดเผยข้อมูล”

ผลการวิจัยพบว่า กฟผ. ไม่ได้เปิดเผยข้อมูลโครงการทั้งหมดอย่างทันท่วงที ถูกต้องเพียงพอและโปร่งใส ตัวอย่างเช่น รายงานการประเมินผลสัมฤทธิ์กระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) ของโครงการสำหรับฝั่งเมียนมาร์ ซึ่งสร้างเสร็จในปี 2551ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ นอกจากนี้ กฟผ. ยังไม่ได้จัดตั้งคณะกรรมการไตรภาคี และสนับสนุนเพียงอ่อนแอต่อชุมชนและสาธารณชนในวงกว้างให้เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ เรื่อง “ความรับผิดชอบต่อสังคม” กฟผ. ล้มเหลวในการสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจซึ่งกันและกันกับชุมชน สำหรับ “ความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม” ในขณะที่ กฟผ. ได้จัดทำรายงานการประเมินผลสัมฤทธิ์กระทบสิ่งแวดล้อม (EIA) แล้วแต่ไม่ครอบคลุมขอบเขตของพื้นที่ที่อาจได้รับผลกระทบทั้งหมดในเมียนมาร์และประเทศไทย ภาคประชาสังคมของไทยได้เรียกร้องให้ กฟผ. ดำเนินการ EIA ใหม่ ซึ่งครอบคลุมขอบเขตทั้งหมดของพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ แม้ว่าต่อมาคณะอนุกรรมการของรัฐบาลจะกำหนดให้ กฟผ. ดำเนินการประเมินสิ่งแวดล้อมเท่านั้นที่ไม่เทียบเท่ากับมาตรฐานทางกฎหมาย EIA เต็มรูปแบบของประเทศไทย ความคลุมเครือทางกฎหมายนี้ทำให้ กฟผ. สามารถอ้างว่าได้ปฏิบัติตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของตนว่าด้วยความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม แม้ว่า CSR ของ กฟผ. จะเป็นไปโดยสมัครใจก็ตาม วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้เหตุผลว่า กฟผ. ไม่ได้ปฏิบัติตามนโยบาย CSR ในกรณีของเขื่อนฮัตจีด้วยสาเหตุหลายประการ รวมทั้งเนื่องจากกฎหมายที่คลุมเครือสำหรับโครงการข้ามพรมแดนและความล้มเหลวในการได้รับความไว้วางใจและความร่วมมือจากชุมชนท้องถิ่น ในทางกลับกัน ชุมชนคัดค้านเขื่อนฮัตจีเนื่องจากคุณค่าที่ชุมชนให้ความสำคัญต่อการดำรงชีวิตและสิ่งแวดล้อม ความกังวลเกี่ยวกับสถานะทางกฎหมายในฐานะพลเมืองที่ไม่ใช่ชาวไทย บทบาทที่มี

อิทธิพลขององค์กรพัฒนาเอกชนในชุมชน และความเชื่อที่เข้มแข็ง ของชุมชนที่รัฐบาลเมียนมาร์สนับสนุนการสร้างเขื่อนเพื่อขจัดกลุ่มชาติพันธุ์ออกจากพื้นที่

เนติมา นิจจันพันศรี (2554) ได้ทำการศึกษา การสร้างแบบวัดสำหรับการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทธุรกิจในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างแบบวัดสำหรับการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทธุรกิจในประเทศไทย โดยมีขั้นตอนการวิจัย 2ขั้นตอน คือ 1) การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด โดยสร้างแบบวัดจากกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี และนำไปตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) การตรวจสอบความถูกต้องเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบดัชนีความสอดคล้อง (IOC) และการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Reliability) โดยใช้การวิเคราะห์ประสิทธิ์อัลฟ่าของคอนบาร์ช และ 2) การตรวจสอบความเหมาะสมในการใช้งานจริงของแบบวัด โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่รับผิดชอบกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทธุรกิจประเภท 8ประเภทธุรกิจ ประเภทธุรกิจละ 1 บริษัท การวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนาแบบวัดสำหรับการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทธุรกิจในประเทศไทย โดยมีข้อความที่ใช้ในแบบวัดทั้งหมด 47 ข้อความประกอบด้วย 1) ด้านสังคม 13 ข้อความ ซึ่งผลการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ 0.82 และผลการตรวจสอบความถูกต้องเชิงโครงสร้าง(Construct Validity) ได้ 0.632) ด้านสิ่งแวดล้อม 12ข้อความ ผลการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ 0.79และผลการตรวจสอบความถูกต้องเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ได้ 0.80และ 3) ด้านการบริหารจัดการหรือเศรษฐกิจ 22ข้อความ ผลการตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้ 0.82และผลการตรวจสอบความถูกต้องเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ได้ 0.79ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Reliability) พบว่าแบบวัดทั้งชุดมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาช 0.96สำหรับการตรวจสอบความเหมาะสมในการใช้งานของแบบวัด พบว่า ในภาพรวมแบบวัดมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ได้จริง ทั้งนี้การนำไปใช้จริงสามารถปรับให้สอดคล้องกับประเภทธุรกิจ ขนาด และนโยบายด้านซีเอสอาร์ของบริษัท

วังสรา ทิพย์สกุลเดช (2555) ได้ทำการศึกษา แนวทางการพัฒนาการประเมินผลโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาการประเมินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงิน ในด้านปัญหา และอุปสรรคในการประเมินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงิน ปัจจุบันยังไม่มีธนาคาร หรือ

หน่วยงานสถาบันการเงินใดที่ทำการศึกษา และการเผยแพร่เอกสารที่เป็นทางการเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างจริงจัง เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการประเมินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงิน นำไปใช้พิจารณาโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินว่าควรจะหยุดดำเนินการหรือควรจะปรับปรุงโครงการในทิศทางใด การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Research) โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Depth Interview) ผู้บริหารโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงิน ผู้บริหารโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การภายนอก และนักวิชาการที่เกี่ยวข้องกับโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การใน 2ประเด็น คือ นโยบายการบริหารโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม และการประเมินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการประเมินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงิน ประกอบด้วยปัจจัย 4ด้าน ได้แก่ ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านกระบวนการภายใน และด้านข้อมูลที่วัดได้ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเชิงคุณภาพไปสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อยืนยันว่าปัจจัยเหล่านั้นมีความสำคัญต่อการประเมินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารและพนักงานของสถาบันการเงิน จำนวน 400ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการประเมินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การในระดับมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการเรียนรู้และพัฒนา ปัจจัยด้านกระบวนการภายใน และปัจจัยด้านข้อมูลที่วัดได้ ตามลำดับ แล้วจึงสรุปหาแนวทางการพัฒนาการประเมินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงิน ได้เป็น “SLIM Model” ที่จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการประเมินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงิน ตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ “SLIM Model” ประกอบด้วย S: Stakeholder คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, L: Learning and Development คือ การเรียนรู้และพัฒนา, I: Internal Process คือ กระบวนการภายใน และ M: Measurable คือ ข้อมูลที่วัดได้ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับธุรกิจธนาคาร หรือองค์การต่างๆ ที่มีนโยบายการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม โดยนำมาใช้เป็นแนวทางในการประเมินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจของตน

พิสาร หมื่นไกร(2560) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ภายใต้โครงการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ชุมชนภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งตาม

แบบจำลองชิปโมเดล และศึกษารูปแบบในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ภาวะชุมชนเข้มแข็ง ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์เป้าหมายในการพัฒนาของชุมชน ด้านความสามารถของกลุ่ม/องค์กรชุมชนในการคิด วิเคราะห์ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารจัดการและด้านความร่วมมือกับหน่วยงาน กลุ่มองค์กรชุมชนภายนอก มีความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งรูปแบบในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ในการพัฒนา บริษัท ปตท.จำกัด (มหาชน) และองค์กรภาคธุรกิจควรดำเนินการศึกษาวิเคราะห์สถานการณ์และความต้องการในการพัฒนาของชุมชน เน้นการพัฒนาศักยภาพ ความสามารถของผู้นำและสมาชิกในชุมชนเป็นสำคัญ โดยองค์กรควรนำความเชี่ยวชาญของตนเองเป็นกรอบในการดำเนินงาน ในลักษณะความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง โดยยึดเอาชุมชนเป็นตัวตั้ง (Area-Based Approach) ในลักษณะหุ้นส่วนการพัฒนา โดยมีปัจจัยนำเข้า ระยะเวลา เจ้าหน้าที่และงบประมาณ ในระดับสังคม ควรมีหน่วยงานหรือองค์กร ที่มีบทบาท ทำหน้าที่ในการประสานการทำงาน สร้างความร่วมมือระหว่างองค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจ นำไปสู่การกำหนดวิสัยทัศน์ยุทธศาสตร์ การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมและการขับเคลื่อนในระดับนโยบาย ต่อไป

ปัญญาทร หวังชูธรรม(2560) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงาน ประเมินผลการดำเนินงาน รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เสนอแนะแนวทางพัฒนาการดำเนินงานดังกล่าว งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้หลักการประเมินผลสัมฤทธิ์เชิงคุณภาพ ในการศึกษา เก็บรวมรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลหลัก ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่า มิติด้านการเงิน สถาบันฯ มีการจัดสรรงบประมาณได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายเป็นอย่างดี มิติด้านกระบวนการภายใน สถาบันฯ กำหนดยุทธศาสตร์เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์หลัก มีการกำหนดผู้บริหาร หน่วยงานรับผิดชอบอย่างชัดเจนทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเรียบร้อย มิติด้านลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา บุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการเป็นผู้ที่มีความตระหนักและจิตสำนึกที่ดี หรือเคยผ่านงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมาก่อน ส่งผลให้ไม่ต้องมีการพัฒนาการเรียนรู้เพิ่มมากนัก ส่วนข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน พบว่า สถาบันฯ ควรเพิ่มจำนวนผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และริเริ่มโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมตามองค์ความรู้หลักของแต่ละคณะและหน่วยงานมากขึ้น

สุวรรณี แย้มพราย (2562) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: กรณีศึกษาเขตลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงสภาพการดำเนินงาน ปัญหา ผลการดำเนินนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตลาดพระบัง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา วางแผน ปรับปรุงและกำหนดนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพต่อไป การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตลาดกระบังโดยการประเมินนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ใน 3 ด้านได้แก่ ด้านเนื้อหาของนโยบาย ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนในเขตลาดกระบังมีความเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐว่ามีความเหมาะสมในระดับมากส่วนคุณสมบัติส่วนบุคคลของประชาชนในเขตลาดกระบังที่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐนั้นพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐทุกด้านไม่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านเนื้อหาและด้านกระบวนการแตกต่างกัน ขณะที่มีความคิดเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐทุกด้านแตกต่างกัน รายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านเนื้อหาและด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน ขณะที่มีความคิดเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านผลลัพธ์แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านเนื้อหาและด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน ขณะที่มีความคิดเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐด้านผลลัพธ์แตกต่างกัน ส่วนด้านประเภทของการใช้บัตรที่แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประพจนีย์ กิตติขจร และ ธัญยธรณ์ สุขพานิช (2559) ได้ทำการศึกษา ภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการแนวบรรษัทภิบาลสมัยใหม่ กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2557 มีวัตถุประสงค์งานวิจัยเพื่อศึกษา 1. ศึกษาภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ ในการนำยุทธศาสตร์การบริหารจัดการแนวบรรษัทภิบาลสมัยใหม่ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) 2. นำเสนอรูปแบบภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ ในการบริหารจัดการแนวบรรษัทภิบาลสมัยใหม่ กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สำหรับระเบียบวิธีสำคัญ จำนวน 31 คน เป็นผู้บริหารระดับสูงและสำคัญจากทุกภาคส่วน ภาครัฐภาคการเมือง นักวิชาการ และภาคประชาสังคม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำภาคนำด้านการเงินและการธนาคาร ในด้านวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพทำการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อผู้ให้ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถามต่อผู้มีส่วนได้เสียในโลกของการเงินจำนวน 358 คน ผลการวิจัยเชิงปริมาณ สรุปว่า

ภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ ในการนำยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการแนวบรรษัทภิบาล ต้องเป็นมีความโดดเด่นด้านองค์ความรู้เชิงเทคนิค ใช้ฐานข้อมูลจนเป็นองค์กรอัจฉริยะ ส่วนผลการวิจัยเชิงคุณภาพสรุปว่า ภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ ต้องมีความสามารถกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความผูกพันและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์บริหารกิจการธนาคารและรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้นภาวะผู้นำที่จะนำยุทธศาสตร์ ต้องปรับองค์การให้เป็นองค์การแห่งสารสนเทศและความรู้ และต้องมองหาสิ่งอื่นที่นอกเหนือจากการมุ่งผลกำไร มากกว่าที่จะมุ่งแสวงหากำไร และต้องมีความรับผิดชอบด้านจริยธรรม 2) รูปแบบของภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ ในการบริหารจัดการแนวบรรษัทภิบาลสมัยใหม่สรุปได้ ว่า “เครื่องจักรการเงินที่มุ่งแสวงหาผลกำไรสูงสุด” ไปสู่การเป็นองค์การที่มีความแข็งแกร่งมุ่งมั่นที่จะให้บริการทางด้านการเงินด้วยความรวดเร็ว และพร้อมที่จะใช้สติปัญญาในการให้ ความรู้ทางด้านการเงินเพื่อปกป้องประชาชนจากวิกฤตต่างๆ ซึ่งเป็นประดุจดัง“องค์เทพพญาครุฑผู้ติดปีกแห่งองค์ความรู้ทางด้านการเงิน”

กฤษฎา สัตยานุรักษ์ (2553) ได้ทำการศึกษา กลยุทธ์การบริหารจัดการสหกรณ์กองทุนสวนยาง จำกัดกรณีศึกษาสหกรณ์กองทุนสวนยาง จำกัด ตำบลท่าโพธิ์อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การบริหารจัดการในอดีตถึงปัจจุบันของสหกรณ์กองทุนสหกรณ์กองทุนสวนยาง จำกัดและหาแนวทางการจัดการทำกลยุทธ์การบริหารจัดการที่เหมาะสมของสหกรณ์ โดยทำการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค ผลการสรุปได้ดังนี้

จากการศึกษาสถานการณ์การบริหารจัดการอดีตถึงปัจจุบันของสหกรณ์กองทุนสวนยาง จำกัด ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ยุคคือ ยุคกำเนิดสหกรณ์ ยุคการบริหารจัดการเชิงธุรกิจ และยุคการทดถอย โดยครอบคลุมองค์ประกอบ 4 ด้านด้วยกัน คือการบริหารจัดการด้านองค์กรการบริหารจัดการด้านการเงิน และบัญชีการบริหารจัดการ ด้านการผลิต และการบริหารจัดการด้านการตลาด ผลการวิจัยพบว่า ในยุคกำเนิดสหกรณ์กองทุนสวนยาง จำกัด เริ่มก่อตั้งในปี 2536 โดยสมาชิกในชุมชนร่วมแรงร่วมใจร่วมมือร่วมลงทุนเพื่อแก้ไขปัญหาคนในชุมชนที่ประกอบอาชีพสวนยางพารา โดยมีการจัดตั้งในรูปแบบสหกรณ์ในปี 2539 มีการบริหารจัดการด้านองค์กรอย่างเป็นทางการตามโครงสร้างที่กำหนด ด้านการเงินและบัญชีดำเนินการโดยคณะกรรมการกันเอง ด้านการผลิตมีโรงอบ/รมยาง โดยดำเนินการผลิตยางแผ่นรมควันชั้นสามเป็นผลิตภัณฑ์หลัก ส่วนการบริหารจัดการด้านการตลาดเป็นเพียงการเสนอขายในร้านค้าใกล้เคียงสหกรณ์ ในยุคการบริหารจัดการเชิงธุรกิจพบว่ามีการขยายตัวด้านการผลิตผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ไปหลากหลายตลาดมีการตรวจเช็คราคารับซื้อและการทำสัญญาประกันการรับซื้อล่วงหน้าโดยอาศัยเครือข่ายทางด้าน

ธุรกิจ ส่วนยุคแห่งการทดถอยพบว่าได้รับผลกระทบจากการทุจริตของประธานกรรมการบางกลุ่ม จนทำให้ประสบปัญหาการดำเนินธุรกิจขาดทุนตั้งแต่ปี 2551 เป็นต้นมาและส่งผลให้การประเมินผลสหกรณ์ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานจากกรมตรวจสอบบัญชีสหกรณ์

นวลพรรณ ล่ำซำ (2559) ได้ทำการศึกษา ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัยในสังคมประชาธิปไตย พบว่า การประกอบธุรกิจประกันภัยต้องให้ความสำคัญกับการนำแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) มาปรับใช้ควบคู่กับการดำเนินธุรกิจในสังคมประชาธิปไตยที่มุ่งเสริมสร้างความแข็งแกร่งและการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัยในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ต้องพิจารณาบนปัจจัยพื้นฐาน 3 ด้าน กล่าวคือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและด้านสิ่งแวดล้อม ผ่านกระบวนการปกครองในระบอบประชาธิปไตยภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยยึดหลักความเสมอภาค เสรีภาพ และหลักนิติธรรม (การปกครองโดยกฎหมาย) การนำแนวคิดในการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อสังคมในระบอบการปกครองประชาธิปไตย จึงต้องสะท้อนผ่านกระบวนการทำงาน CSR in Process ซึ่งเป็นกระบวนการภายในทุกขั้นตอน รวมถึงความรับผิดชอบที่แสดงออกถึงการตอบแทนต่อสังคมในรูปกิจกรรมสร้างสรรค์หรือการให้ความช่วยเหลือต่อชุมชนและสังคมในรูปจิตอาสาต่างๆหรือ เรียกว่า CSR after Process อนึ่ง ความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคเอกชนจะประสบผลสำเร็จได้ หากภาครัฐให้ความร่วมมือ ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เป็นรูปธรรม ด้วยการกำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมให้ได้ระดับเท่าเทียมกับสถาบันการเงินอื่น ตลอดจนมีระบบการติดตาม และสร้างค่านิยมให้เกิดการยอมรับภาคธุรกิจอย่างจริงจัง

ศิริรัตน์ พรหมดวงตา (2558) ได้ทำการศึกษา รูปแบบกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับรูปแบบกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในเมืองไทยได้แก่ 1)รูปแบบของกิจกรรม 2) เปรียบเทียบการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารแต่ละประเภท 3)การมีส่วนร่วมและรับรู้ของพนักงานและผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า 1)รูปแบบของกิจกรรม ลักษณะกิจกรรมแต่ละกิจกรรมไม่ว่าจะเป็น กิจกรรมด้านการศึกษา กิจกรรมด้านสังคม กิจกรรมด้านสาธารณสุข กิจกรรมด้านศิลป วัฒนธรรม กิจกรรมด้านการปลูก และกิจกรรมด้านศาสนาและวัฒนธรรม 2)เปรียบเทียบการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของ

ธนาคารแต่ละประเภท ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบการจัดกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยแต่ละประเภททั้งเอกชน รัฐบาล และที่ระดมทุนกับต่างประเทศนั้น ทุกประเภทของธนาคารมีกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมไม่แตกต่างกัน 3) การมีส่วนร่วมและรับรู้ของพนักงานและผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารแต่ละธนาคารมีการสื่อสารหลากหลายช่องทางเพื่อให้เข้าถึงพนักงานและผู้ใช้บริการ และมีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น

วรศักดิ์ หิโตปกรณ์ (2557) ได้ทำการศึกษา กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทกลั่นน้ำมันปิโตรเลียม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเป้าประสงค์ กลยุทธ์ และกลวิธีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทกลั่นน้ำมันปิโตรเลียม ปัจจัยที่กำหนดการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งครอบคลุมปัจจัยภายในและภายนอกของบริษัท และเพื่อพัฒนาแนวคิดการสร้างกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางของบริษัทกลั่นน้ำมัน จำนวน 7 ท่าน (2) กลุ่มผู้นำชุมชนที่ได้รับผลกระทบ คือ ผู้นำชุมชนและนักการเมืองท้องถิ่น จำนวน 5 คน และ (3) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง คือ กลุ่มผู้นำองค์กรไม่แสวงหากำไรและกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 6 ท่าน ข้อมูลที่ได้รับจากทุกกลุ่มนำมาวิเคราะห์ด้วยกัน ด้วยการจัดระเบียบข้อมูล แยกเป็นหมวดหมู่ของประเด็นและความสัมพันธ์ของข้อมูลเป็นข้อสรุปชั่วคราว ข้อสรุปย่อย บทสรุปย่อย และบทสรุปเป็นกลยุทธ์ จากนั้นได้นำกลยุทธ์ดังกล่าวมาให้ผู้บริหารระดับสูงและระดับกลางของบริษัทกลั่นน้ำมัน จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบถึงความมากน้อย การใช้จริงของกลยุทธ์ดังกล่าวอีกครั้ง สุดท้ายได้สังเคราะห์ที่เป็นคุณค่าของข้อค้นพบเสนอเป็นนวัตกรรมของการวิจัยต่อไป ผลการวิจัย พบว่า เป้าประสงค์เชิงกลยุทธ์เรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทมี 4 ด้าน คือ (1) เป้าประสงค์ความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของบริษัทที่มีต่อพนักงาน (2) เป้าประสงค์ความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของบริษัทที่มีต่อธุรกิจกลั่นน้ำมันและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (3) เป้าประสงค์ความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของบริษัทที่มีต่อชุมชนรอบโรงกลั่น และ (4) เป้าประสงค์ความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของบริษัทที่มีต่อชุมชนห่างไกลโรงกลั่น ผลการวิจัยยังพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินกลยุทธ์พบว่ามี 4 ด้าน คือ (1) จุดแข็ง ผู้บริหารระดับสูงมีประสบการณ์ความสัมพันธ์กับชุมชน เป็นแบบอย่างที่ดีและมีนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมชัดเจน พนักงานมีความรู้สูงพร้อมเรียนรู้และปฏิบัติ มีการเงินแข็งแกร่งพร้อมพัฒนาเทคโนโลยีและชุมชน มีวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและมีนวัตกรรมและธุรกิจเกี่ยวเนื่อง (2) จุดอ่อน การประเมินผลโครงการสนับสนุนชุมชนไม่ชัดเจน ไม่ให้กับการประชาสัมพันธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมเท่าที่ควร

พนักงานขาดทักษะการพัฒนาความเข้มแข็งชุมชน และ (3) โอกาส มีเครือข่ายความรับผิดชอบต่อสังคมและองค์กรไม่แสวงหากำไร เป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนข้อมูล กระแสโลกร้อนกระตุ้นให้มีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเชื่อมโยงกัน ค่านิยมทางสังคมและทางศาสนาส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน และภาครัฐส่งเสริมโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยมาตรการภาษี และ (4) อุปสรรค ประชาชนขาดความรู้และทักษะความรับผิดชอบต่อสังคม ภาครัฐจัดงบประมาณให้ท้องถิ่นไม่เพียงพอ ประชาชนขาดจิตอาสาและขาดทักษะในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และผู้นำชุมชนขาดความรู้และทักษะด้านความเข้มแข็งของชุมชน แนวคิดใหม่ของการพัฒนากลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทกลั่นน้ำมันปิโตรเลียม ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ออกมาเป็นกลยุทธ์คานงัดความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่มี 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คือ กลุ่มกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมแท้ มี 3 กลยุทธ์ย่อย ได้แก่ (1) กลยุทธ์พัฒนาจิตอาสาและทักษะ ซึ่งเป็นกลยุทธ์ที่บริษัทต้องดำเนินการเป็นอันดับแรก จากนั้นจึงสามารถดำเนินการอีก 2 กลยุทธ์ต่อไปได้ (2) กลยุทธ์พัฒนาธุรกิจหลัก (โซ่คุณค่า) และโซ่อุปทาน เพื่อลดมลภาวะ โดยพัฒนาโซ่คุณค่าของธุรกิจหลักไปพร้อมๆ กับการพัฒนาธุรกิจต้นน้ำและปลายน้ำของโซ่อุปทาน และ (3) กลยุทธ์พัฒนาความสัมพันธ์และความเข็มแข็งชุมชน โดยเข้าถึงชุมชนให้ได้ก่อนแล้วจึงพัฒนาความเข้มแข็งชุมชน และส่วนที่ 2 คือ กลุ่มกลยุทธ์เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเป็นกลยุทธ์เสริมแรง ทุ่นแรงหรือกลยุทธ์ที่ขับเคลื่อนกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมแท้ มี 3 กลยุทธ์ย่อย คือ (1) กลยุทธ์สื่อสารความรับผิดชอบต่อสังคม (2) กลยุทธ์นวัตกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และ (3) กลยุทธ์พันธมิตรความรับผิดชอบต่อสังคม บริษัทกลั่นน้ำมันปิโตรเลียมสามารถนำกลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 2 ส่วนนี้ ไปดำเนินการในการปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

จารุวรรณ เป็งมล (2556) ได้ทำการศึกษา กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกองทุนเงิน ให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาในอนาคต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและนำเสนอว่าควรนำกลยุทธ์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) มาใช้ในการบริหารจัดการกยศ.ในอนาคต กยศ. ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาให้แก่นักเรียนนักศึกษาที่มาจากครอบครัวที่มีรายได้น้อย ปัจจุบันให้กู้ยืมแก่นักเรียน นักศึกษาไปแล้วกว่า 3.7 ล้านราย และใช้งบประมาณแผ่นดินไปกว่า 3 แสนล้านบาท แต่นับว่ายังไม่บรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีวิเคราะห์เอกสาร (Documentary Research) และสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษาและ CSR เป็นหน่วยวิเคราะห์ เพื่อนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แบบอุปนัย (Analytic Induction) จากผลศึกษา กยศ. ควรนำแนวคิด CSR มาใช้ในการ

บริหารจัดการมากกว่าเดิม และควรอยู่ในกระบวนการทำงานหลักขององค์กร เป็น“CSR in-process" โดยปรับปรุงข้อกำหนด ข้อบังคับ หรือกฎหมาย และควรมีกลยุทธ์ด้าน CSR ที่เป็นที่ยอมรับเป็นเครื่องมือ อาทิ นโยบายการกำกับดูแลองค์กรอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ (Good governance) มาตรฐาน ISO 26000 การกำหนดให้ CSR เป็นยุทธศาสตร์หลักของ กยศ. เชื่อได้ว่าจะก่อให้เกิดผลดีต่อ นักเรียน นักศึกษา และสังคมโดยรวม ทำให้ กยศ.ประสบความสำเร็จในการสร้างความเท่าเทียมทางการศึกษา และขับเคลื่อนสังคมไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้อย่างแท้จริง

นัฏพิสชา นาคผจญ (2563) ได้ทำการศึกษา แนวทางการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรม ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินธุรกิจความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2)วิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 3) ศึกษาปัจจัยองค์กรและปัจจัยการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ 4) นำเสนอแนวทางในการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารที่ทำงานในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับอนุญาตในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 265 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงอนุมานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ และวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 18 คน ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เกิดจากการขาดงบประมาณในการดำเนินงาน บุคลากรขาดความเข้าใจในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมและขาดการสนับสนุนงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจากรัฐบาลที่เพียงพอ

Jankalová & Jankal (2017) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร: แนวทางการวิเคราะห์ ปัญหาของระยะสุดท้ายของการประเมิน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับแนวทาง CSR “ความสามารถ” ของกลุ่มตัวอย่างในการวัดระดับความสำเร็จใน CSRโดยมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาคือ การวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อระบุแนวทางที่เหมาะสมในการประเมินระดับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่บรรลุผลสำเร็จ แนวทางการประเมิน CSR ผลการวิจัย พบว่า ด้านโครงสร้าง วัตถุประสงค์ และการประยุกต์ใช้แนวทางการประเมิน CSR แนวทางที่เหมาะสมในการประเมินกิจกรรม CSR ของบริษัทในแง่ของการวิจัยครั้ง

ก่อนๆ ข้อสรุปการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีผลต่อในการจัดการกับปัญหาและโอกาสในการวิจัยในอนาคตของการศึกษา

Horng, Hsu & Tsai (2018) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลความรับผิดชอบต่อสังคมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินการตามสถานการณ์ที่เอื้อประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมและสิ่งแวดล้อมทั้งในด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า สิ่งแวดล้อมเป็นมิติที่มีอิทธิพลมากที่สุด ผลสืบเนื่อง เป็นมิติที่สำคัญที่สุดในแบบจำลองการประเมิน และมรดกทางวัฒนธรรมที่ยั่งยืนเป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่สุดในบรรดาเกณฑ์การปฏิบัติ CSR ทั้งหมด

Cazeri (2018) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลการบูรณาการระหว่างแนวปฏิบัติด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและระบบการจัดการในบราซิลโดยมุ่งเป้าไปที่ความยั่งยืนในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประโยชน์สำหรับผู้จัดการธุรกิจและนักวิชาการ และเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง CSR การรายงานผล CSR ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการประเมินผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานของกิจกรรม CSR ผลการศึกษาพบว่า แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนกิจกรรม CSR เป็นแนวทางปฏิบัติที่ผิวเผินที่สุด ซึ่งส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพ CSR โดยใช้ตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ล่วงหน้า แนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนกิจกรรม CSR เป็นแนวทางปฏิบัติที่ ซึ่งส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพ CSR ผลการศึกษาครั้งนี้อาจเป็นประโยชน์สำหรับผู้จัดการธุรกิจและนักวิชาการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง CSR

Lu (2020) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและผลกระทบต่อชื่อเสียงองค์กรของบริษัทในประเทศบอลข่านที่เลือก อดีตรัฐยูโกสลาเวีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับ CSR ในประเทศและผลกระทบของตัวขับเคลื่อนหลักที่มีต่อระดับ CSR แล้วตามด้วยการประเมินผลสัมฤทธิ์กระทบของ CSR ต่อชื่อเสียงขององค์กร (CR) แบบจำลองของการถดถอยพหุตัวแปรได้รับการพัฒนาสำหรับการประเมินผลสัมฤทธิ์กระทบของตัวแปรอิสระสี่ตัว (สภาพแวดล้อมของสถาบัน คุณลักษณะของผู้บริหาร ความคาดหวังของลูกค้า และปัจจัยทางการเมือง) ต่อตัวแปรตาม - CSR ผลการศึกษาพบว่า ผลกระทบของ CSR (ตัวแปรตาม) ต่อ CR ผลลัพธ์ที่ได้แสดงให้เห็นว่าประเทศที่มี CSR สูงกว่านั้น ได้บรรลุ CR ในระดับที่สูงขึ้น ระดับของผลกระทบของตัวขับเคลื่อนหลักที่มีต่อ CSR ในประเทศบอลข่านที่เลือกนั้นเชื่อมโยงกับระดับภาคยานุวัติของสหภาพยุโรป ปัจจัยทางการเมืองมีผลกระทบสูงสุดต่อระดับ CSR ในทุกประเทศที่ถูกสอบสวน สภาพแวดล้อมของสถาบันคือลำดับต่อไป

Mpuzi (2020) ได้ทำการศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรของซัมเทลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความกระจ่างเกี่ยวกับความคาดหวังของสังคมในการให้คำแนะนำแก่บริษัทต่างๆ ที่ต้องการมีส่วนร่วมในโครงการริเริ่ม CSR ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านใดบ้างที่จะมีผลกระทบเชิงบวกสูงสุด การศึกษาใช้ทั้งวิธีการเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณและรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ แบบสอบถามด้วยตนเองเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติเชิงพรรณนาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้รับความช่วยเหลือจากแพ็คเกจทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการจัดการและการบริการลูกค้าที่เหมาะสม อัตราภาษีที่ต่ำกว่าและราคาที่ยุติธรรม การเชื่อมต่อเครือข่ายที่ดีและโครงการเพื่อสังคมอื่นๆ ได้รับการพิสูจน์แล้วว่ามีความสำคัญมาก ดังนั้นบริษัท Zamtel จึงควรใช้แนวทางปฏิบัติเพื่อรวมวิธีปฏิบัติในการจัดการลูกค้า การคิดราคายุติธรรม และการจัดหาการเชื่อมต่อเครือข่ายที่ดีในนโยบาย CSR ของตน ของการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าเพื่อเพิ่มความภักดีของลูกค้า ผลการวิจัยยังแสดงให้เห็นว่ากิจกรรม CSR ของ Zamtel มีผลกระทบเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความภักดีของลูกค้า การศึกษาแนะนำว่า Zamtel ควรให้การสนับสนุนด้านการศึกษา การสนับสนุนด้านสุขภาพและการเสริมอำนาจทางเศรษฐกิจต่อไปเพื่อประโยชน์ของชุมชนที่พวกเขาดำเนินการอยู่ การเชื่อมต่อเครือข่ายที่ดีและโครงการเพื่อสังคมที่มากขึ้นได้รับการพิสูจน์แล้วว่ามีความสำคัญมาก ดังนั้นบริษัท Zamtel จึงควรใช้แนวทางปฏิบัติเพื่อรวมวิธีปฏิบัติในการจัดการลูกค้า การคิดราคาที่ยุติธรรม และการจัดหาการเชื่อมต่อเครือข่ายที่ดีในนโยบาย CSR ของตน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

Fasilat Arami de Sanusi (2021) ได้ทำการศึกษาการประเมินผลความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างยั่งยืน การศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดระดับความเชื่อของพนักงานในการปฏิบัติ CSR สามารถมีอิทธิพลต่อการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างยั่งยืนโดยเสนอกรอบแนวคิดที่จะประเมินความเชื่อของพนักงานเกี่ยวกับการเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอย่างยั่งยืนขององค์กรที่มีความอ่อนไหวต่อสิ่งแวดล้อม กรอบแนวคิดประกอบด้วยชุดข้อเสนอ (สมมติฐาน) บางชุดที่นำเสนอเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของความเชื่อของพนักงานต่อ CSRD ที่ยั่งยืน ข้อเสนอการศึกษาอิงตามตัวแปรขององค์กรที่เป็นความลับ เช่น การปฐมนิเทศวัฒนธรรม การรับรู้ความสามารถขององค์กร ชื่อเสียงของบริษัท การขับเคลื่อนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหารซึ่งมีบทบาทไกล่เกลี่ยสิ่งนี้ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับบทบาทของพนักงานในการเปิดเผยข้อมูลทางสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมระดับความโปร่งใสและความรับผิดชอบในกระบวนการ

Julian & Dankwa (2013) ได้ทำการศึกษา ความพร้อมของทรัพยากรทางการเงินและค่าใช้จ่ายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในเศรษฐกิจย่อยของรัฐซาฮารา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมของทรัพยากรทางการเงินกับค่าใช้จ่ายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ในประเทศกานา โดยทำการศึกษา ข้อมูลระยะยาวจาก สถาบันระหว่างประเทศที่พัฒนาแล้วกับประเทศกำลังพัฒนามีแนวโน้มที่จะส่งผลให้เกิดความแตกต่างด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความพร้อมใช้งานของทรัพยากรทางการเงินและค่าใช้จ่ายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) สำหรับ บริษัท ในประเทศกานาซึ่งเป็นประเทศเศรษฐกิจเกิดใหม่ของแอฟริกาซาฮารา และพบว่าผลตอบแทนจากการขายผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นและความสามารถในการทำกำไรสุทธิมีความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องกับค่าใช้จ่ายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่ลดลง

Vongsuksiri (2007) ได้ทำการศึกษา แรงกดดันตลาดโลกและความรับผิดชอบของบรรษัทต่อสังคม : ศึกษากรณีผู้ผลิตไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเครื่องมือสำคัญในการดึงความร่วมมือของภาคเอกชน ให้ทำธุรกิจโดยคำนึงถึงความอยู่รอดเคียงคู่ไปกับสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรักษาและปกป้องสิ่งแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศชาติ วัตถุประสงค์หลักของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้คือการค้นหาแรงผลักดันความรับผิดชอบต่อสังคมของบรรษัทในประเทศไทยผ่านการค้นคว้าวิจัยกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงมุมมองและเหตุผลของผู้ประกอบการในการตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและปฏิบัติตามนโยบายสิ่งแวดล้อมของบรรษัท เพื่อค้นคว้าว่าอะไรคือแรงกระตุ้นให้บรรษัทในประเทศไทยมีความรับผิดชอบต่อสังคมและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติ กลุ่มศึกษาประกอบด้วยห้าโรงงานจำพวกใหญ่ที่มีอัตราการส่งออกไม่ต่ำกว่าเจ็ดสิบเปอร์เซ็นต์ สามโรงงานนั้นมีการปฏิบัติความรับผิดชอบต่อสังคมและมีการรักษาสิ่งแวดล้อมที่โดดเด่น อีกสองโรงงานนั้นไม่เป็นที่ทราบชัดว่ามีการปฏิบัติหรือไม่ งานวิจัยได้แบ่งแรงกระตุ้นหลักจากสี่แหล่ง คือรัฐบาล ประชาสังคม ผู้ซื้อ และ ผู้ผลิต จากการค้นคว้าได้พบว่าสี่แหล่งนี้มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของบรรษัทในระดับที่แตกต่างกัน ในระดับสากลกฎหมายและมาตรการที่เข้มงวดของรัฐบังคับให้บรรษัททำการประกอบอุตสาหกรรมที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุดและแรงผลักดันทางสังคมจากผู้บริโภคเรียกร้องให้ผลิต “ผลิตภัณฑ์สีเขียว” ซึ่งเป็นสินค้าที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ในระดับภูมิภาคและประเทศรัฐบาลมีการบังคับใช้กฎหมายที่ค่อนข้างอ่อนแอไม่เพียงพอต่อการผลักดัน นอกจากนี้ยังปรากฏว่าผู้บริโภคในไทยนั้นมีความตระหนักต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ทำให้ไม่รู้ถึงความสามารถของตนเองในการ

ป้องกันสิ่งแวดล้อม อีกทั้งยังจำเป็นต้องมีกำลังในการซื้อเพื่อจะสร้างแรงผลักดันทางสังคมที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามด้วยเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนโดยการส่งออก ทำให้ผู้ผลิตและบรรษัทไม่สามารถหลีกเลี่ยงมาตรการของประเทศนำเข้าและข้อบังคับต่างๆของบรรษัทผู้ซื้อต่างชาติ อีกทั้งในภาวะของการแข่งขันที่คับขันและสูงขึ้น ผู้ผลิตจึงต้องตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและผู้ซื้อ เพราะฉะนั้นการวิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า แรงกดดันของตลาดโลกเป็นแรงผลักดันหลักของความรับผิดชอบต่อสังคมของบรรษัทในประเทศไทย และในบางกรณีการขาดความช่วยเหลือจากรัฐบาลในประเทศ ปรากฏว่าภาวะทางการเงินของบรรษัทเป็นอุปสรรคสำคัญในการที่จะปฏิบัติความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

Ge & Liu (2015) ได้ทำการศึกษา ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและต้นทุนของหุ้นกู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ของ บริษัท ที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนของการออกพันธบัตรใหม่ พบว่าผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดีขึ้นมีความเกี่ยวข้องกับการจัดอันดับเครดิตที่ดีขึ้น หลังจากควบคุมการจัดอันดับเครดิตแล้ว แสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของ CSR ที่ดีขึ้นนั้นเกี่ยวข้องกับส่วนต่างอัตราผลตอบแทนที่ลดลง อีกทั้งยังพบว่า การดำเนินงานที่มั่นคงโดยทั่วไปมิติความรับผิดชอบต่อสังคมเจ็ดประการนั้นสอดคล้องกับข้อค้นพบหลักของผลการวิจัยว่า บริษัท ที่มีผลการดำเนินงานด้าน CSR ที่ดีกว่าสามารถออกพันธบัตรได้ในราคาที่ต่ำกว่าและจุดแข็งและข้อกังวลด้าน CSR นั้นได้รับการพิจารณาจากผู้ถือหุ้นกู้ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและพันธบัตรอัตราผลตอบแทนเด่นชัดมากขึ้นในการลงทุน

Cornett, Erhemjamts & Tehranian (2016) ได้ทำการศึกษา ความโลภหรือการกระทำที่ดี : การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและผลการดำเนินงานทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ของสหรัฐในวิกฤตการเงิน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ของธนาคารและผลการดำเนินงานทางการเงินในบริบทของวิกฤตการเงินที่ผ่านมา และพบว่าธนาคารโดยทั่วไปดูเหมือนว่าจะได้รับรางวัลสำหรับความรับผิดชอบต่อสังคมเนื่องจากผลการดำเนินงานทางการเงินนั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีความเกี่ยวข้องกับคะแนน CSR อีกทั้งยังพบว่าธนาคารที่ใหญ่ที่สุดดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมในระดับที่สูงกว่าธนาคารขนาดเล็ก นอกจากนี้ธนาคารที่ใหญ่ที่สุดเห็นจุดแข็งของ CSR ที่เพิ่มขึ้นและความกังวลเกี่ยวกับ CSR ที่ลดลงอย่างมากหลังจากปี 2009

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

Hassan, & Latiff (2009) ได้ทำการศึกษา ความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงินและธุรกิจอิสลาม: การเพิ่มคุณค่าการกุศล มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาจรรยาบรรณธุรกิจอิสลามในความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของสถาบันการเงินอิสลาม โดยทำการศึกษา สถาบันการเงินอิสลามและธุรกิจอิสลาม พบว่า จากแนวทางการรวมธุรกิจของ IFIs (ธุรกิจหลักทรัพย์) และมูลนิธิ awqaf พบว่าการกุศลจะช่วยเพิ่มการไหลเวียนของทรัพยากรขององค์กรในภาคสังคม ถือว่าเป็นการบรรลุบทบาทของ CSR และเพิ่มคุณค่าธุรกิจการกุศล แต่กระนั้นควรสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่ไม่แสวงหาผลกำไรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของพวกเขา คือทำให้ต้นทุนมากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันองค์กรการกุศลอิสลามสามารถได้รับประโยชน์โดยใช้โครงสร้างพื้นฐานเชิงพาณิชย์ขององค์กรธุรกิจและเพื่อให้การสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นในภาคสังคม ไม่ให้มีความขัดแย้งโดยธรรมชาติระหว่างการปรับปรุงบริบทการแข่งขันของธุรกิจและทำให้รับรู้ถึงความมุ่งมั่นจริงใจกับสังคมที่ดีขึ้น

Aribi & Gao (2010) ได้ทำการศึกษา การเปิดเผยความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร: การเปรียบเทียบระหว่างสถาบันการเงินอิสลามและสถาบันการเงินทั่วไป พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในระดับและขอบเขตของการเปิดเผยข้อมูลระหว่าง IFI และ CFIs ส่วนใหญ่เกิดจากการเปิดเผยโดย IFI ของรูปแบบและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับศาสนารวมถึงรายงานคณะกรรมการกำกับของ Sharia “Zakah” และการบริจาคเพื่อการกุศล และสินเชื่อดอกเบี้ยฟรี

Giannarakis & Theotokas (2011) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบของวิกฤตการณ์ทางการเงินในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า จากวิกฤตการณ์ทางการเงินปี 2008, 2009 และ 2010 ที่เกิดกับ 112 บริษัท ระดับโลก ทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้าน CSR เพิ่มขึ้นก่อนและระหว่างวิกฤตการณ์ทางการเงินยกเว้น ปี 2009-2010 ทั้ง 112 บริษัท ต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพ CSR ของพวกเขาเพื่อฟื้นความไว้วางใจที่หายไปในธุรกิจ

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีรูปแบบการประเมินผลแบบ CIPPI Model เพราะรูปแบบการประเมินมีความต่อเนื่องกันในการดำเนินงานอย่างมีระบบ สามารถประเมินโครงการได้ทั้งก่อนเริ่มโครงการ ระหว่างทำโครงการ และสิ้นสุดสุดโครงการก็ได้ และผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่างๆ เพื่อที่จะนำไปสู่การ

ประเมินผลการดำเนินงานนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษา โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ผู้วิจัยได้นำมาสร้างกรอบแนวคิด ดังภาพต่อไปนี้

รูปที่ 2.11 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

ที่มา : ผู้วิจัย, 2565

ดังภาพที่ 2.11 กรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงรูปแบบการประเมินของ CIPPI โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังภาพ 1. การประเมินด้านบริบท (C) 2. การประเมินปัจจัยนำเข้า (I) 3.การประเมินกระบวนการ (P) 4. การประเมินผลผลิต (P) 5. การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้ในการศึกษาประเมินผลการดำเนินงานนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษา โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามกรอบแนวคิดของการประเมินดังต่อไปนี้

1) การประเมินด้านบริบท (Context Evaluation) การประเมินด้านบริบทเศรษฐกิจและสภาพแวดล้อมทางสังคมของชุมชนกับความสอดคล้องในด้านของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายมาเป็นกรอบมาตรฐานในการประเมินความชัดเจนของโครงการและตอบสนองความต้องการของชุมชนหรือไม่อย่างไร

2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) การประเมินด้านปัจจัยนำเข้าคน/บุคลากร องค์ความรู้ของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี ที่ใช้ในการดำเนินโครงการซึ่งเป็นการตรวจสอบว่าปัจจัยนำเข้ามีความเหมาะสมสามารถที่จะขับเคลื่อนโครงการไปสู่เป้าหมายได้หรือไม่อย่างไร

3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) การประเมินแนวการจัดการการดำเนินโครงการ เช่น การตัดสินใจของผู้นำ การบริหารทีมงาน การสร้างการมีส่วนร่วม เพื่อเป็นการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการในการการสร้างนวัตกรรมเพื่อดำเนินการตรวจสอบว่ามีกระบวนการที่เหมาะสมหรือไม่อย่างไร หรือมีข้อบกพร่องอย่างไรในการประสบผลสำเร็จของโครงการ

4) การประเมินด้านผลผลิต (Product Evaluation) การประเมินผลผลิตที่ได้จากดำเนินโครงการตั้งแต่เริ่มต้นโครงการว่ามีความสอดคล้องบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่อย่างไร

5) การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) ผลกระทบที่เกิดขึ้นซึ่งพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงของบุคคลหรือกระบวนการดำเนินงานกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยทางตรงและทางอ้อมกับผลผลิตของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมว่าเกิดผลกระทบในทางที่ดีอะไรบ้าง

ดังนั้นจะเห็นว่าการประเมินทั้ง 5 ด้าน ตามรูปแบบการประเมิน CIPPI เดิมนั้น แท้ที่จริงก็คือ การประเมินในส่วนที่ของ Stufflebeam & Kappa (1971) เรียกว่า “ผลลัพธ์” (Outcome) ของโครงการเป็นรูปแบบการประเมินที่ครอบคลุมองค์ประกอบทุกด้านไม่เน้นการวิเคราะห์จุดใดจุดหนึ่ง แต่เป็นรูปแบบการประเมินที่มีความต่อเนื่องทำให้ได้ข้อมูลครบถ้วนรวมไปถึงการประเมินด้านผลกระทบของการดำเนินงานโครงการ ผู้วิจัยนำไปใช้เป็นทางเลือกหนึ่งที่ออกแบบมาตามกรอบแนวคิดในการศึกษา เพราะเป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจทำให้ประเมินครอบคลุมองค์ประกอบทุกด้านของโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยอย่างมีเหตุผลจะทำให้ได้ข้อสรุปหรือการวัดอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้เพื่อให้การประเมินผลโครงการมีความครอบคลุม ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของโครงการที่มีผลต่อธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และชุมชน ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการพัฒนานโยบายเพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” กรณีศึกษา โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคม ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เอกสารราชการและเอกสารที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการนำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ดังต่อไปนี้

1) แนวทางการศึกษาวิจัย
2) พื้นที่การวิจัย
3) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา
4) เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล
5) การเก็บรวบรวมข้อมูล
6) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 แนวทางการศึกษาวิจัย

การศึกษาในเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) โดยใช้วิธีการดังนี้

3.1.1 วิธีการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ประเภทการวิจัยเชิงเอกสาร โดยใช้เครื่องมือการวิจัยดังนี้

1) เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (Documents)

2) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviewing)

3) การสนทนากลุ่ม (Focusgroup)

ในการใช้เอกสาร (Documents) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องจากตำรา วิทยานิพนธ์หรือดุษฎีนิพนธ์ บทความทางวิชาการ เว็บไซต์ รายงานความยั่งยืนประจำปีของธนาคาร และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับนโยบายความรับผิดชอบของสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) จำนวน 3 กลุ่ม ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียแบ่งออกเป็นบุคคล 3 กลุ่ม ได้แก่

1) ผู้บริหารระดับสูง กล่าวคือผู้อำนวยการฝ่ายหัวหน้าส่วนผู้บริหาร การกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2) ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นผู้วางแผนการดำเนินโครงการรวมทั้งดูแลด้านการนำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติในการพัฒนาชุมชนหรือด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 6 คน และผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการภาคพื้นที่ชุมชนจำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 9 คน

3) การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) ตัวอย่างประชากรในชุมชนที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้เข้าไปพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมใน จ.เชียงใหม่ จ.ลำปาง จ.บุรีรัมย์ โดยการสัมภาษณ์จากผู้นำชุมชน และกลุ่มประชากรในชุมชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยจัดเป็นกลุ่มละ 10 คน รวมทั้งสิ้น 30 คน รวมทั้งในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยใช้การสนทนาพูดคุยแบบเป็นกันเองเพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ความจริงและความหมายจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้การประเมิน ตัวแบบ CIPPI Model ตามแนวคิด Stufflebeam (1971) ซึ่งจะกล่าวถึงกระบวนการวิจัยต่อไป การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเน้นประเมินผลการ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษา โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็น 3 กลุ่มตามกลุ่มตัวอย่างข้างต้น และการใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้ตัวแบบตัวแบบ CIPPI model ประกอบด้วย

1) การประเมินบริบทของชุมชน (Contex Evaluation)

2) การประเมินปัจจัยเบื้องต้น (Input Evaluation)

3)การประเมินกระบวนการ (Proces Evaluation)

4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation)

5) การประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation : I)

ดังนั้น โดยสรุปเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documents) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviewing) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

3.2 พื้นที่การวิจัย

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่ในเขตพื้นที่ภาคเหนือชุมชนแม่กำปอง อ.แม่ออน จ.เชียงใหม่ และชุมชนท่ามะโอ อ.เมืองลำปาง จ.ลำปาง และเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ชุมชนบ้านสนวนนอก อ.ห้วยราช จ.บุรีรัมย์ จากกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมกิจกรรมโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยซึ่งเป็นจังหวัดที่มีบริบทที่แตกต่างกัน ทางด้านระบบนิเวศ ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เป็นอัตลักษณ์ที่โดดเด่นและเป็นแบบอย่างในการพัฒนาตนเองสามารถสร้างชุมชนที่เข้มแข็งภายใต้แนวคิดตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาอย่างยาวนาน

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

1) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนได้เสียในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่ ชุมชนแม่กำปอง ชุมชนท่ามะโอ ชุมชนบ้านสนวนนอก ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) คือสรรหาผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม เช่น เป็นผู้ที่รับผิดชอบในการวางแผนและการนำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติหรือเป็นผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรมการรับผิดชอบต่อสังคมของ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เป็นต้น โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลที่สามารถให้ข้อมูลที่สามารถให้ข้อมูลได้หลากหลาย เพียงพอ และเอื้อต่อการวิเคราะห์ และนำไปสู่ความเข้าใจประเด็นที่ศึกษา

2) การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง (Sample) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งสิ้น 30 คน ประกอบด้วย

เขตพื้นพี่ชุมชนแม่กำปอง อำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 คน

1) ผู้นำชุมชน จำนวน 1 คน

2) ตัวแทนประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 9 คน

เขตพื้นพี่ชุมชนท่ามะโอ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง จำนวน 10 คน

1) ผู้นำชุมชน จำนวน 1 คน

2) ตัวแทนประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 9 คน

เขตพื้นที่ชุมชนบ้านสนวนนอก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 10 คน

1) ผู้นำชุมชน จำนวน 1 คน

2) ตัวแทนประชาชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 9 คน

3.4 เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด (Open-ended Questions)

ผู้วิจัยใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมากำหนดเป็นคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยจากนั้นวิจัยจึงนำแบบสัมภาษณ์ไปทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้ได้เนื้อหาของการสัมภาษณ์นั้นมีความเหมาะสมสอดคล้องตรงประเด็นและครอบคลุมกับสิ่ง

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ที่ต้องการศึกษาจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่จะศึกษาเป็นผู้ประเมินแบบสัมภาษณ์ดังกล่าว เมื่อได้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยแล้วผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือไปทดสอบกับกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) รวมทั้งสิ้น 10 ท่าน และนำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวกลับมาทบทวนหาข้อบกพร่องให้สอดคล้องตรงประเด็นกับข้อมูลที่ต้องการศึกษาเมื่อแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ของเครื่องมือแล้วโดยตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งโดยผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่จะศึกษาในครั้งนี้ก่อนจะไปเก็บข้อมูลจริง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ประกอบไปด้วยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ ดังนี้

1) ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนด้านความรับผิดชอบต่อสังคมจำนวน 2 คน

2) ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการวางแผนและพนักงานภาคพื้นระดับปฏิบัติการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 9 คน

3) ผู้นำชุมชนและกลุ่มประชากรผู้มีส่วนเสียในกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม จำนวน 30 คน

รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 41 ท่าน โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออก เป็น 7 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยนำเข้าของโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย

ตอนที่ 4 ข้อมูลด้านกระบวนการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการ

ตอนที่ 5 ข้อมูลด้านผลผลิต

ตอนที่ 6 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน

ตอนที่ 7 ข้อเสนอแนะ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัย เรื่อง “ประเมินผลการดำเนินงานนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)” กรณีศึกษา โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย เพื่อให้ได้ข้อมูล

และรายละเอียดที่ต้องการศึกษาได้เลือกใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีการศึกษาดังนี้ คือ

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Document Research) ในลักษณะการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) บรรยายเนื้อหาของข้อความหรือถ้อยคำจากเอกสารอย่างเป็นระบบโดยศึกษารวบรวมจาก รายงานความยั่งยืนประจำปีของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เอกสารแผนงาน/โครงการ รายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ งานวิจัย และเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ เพื่อนำมาอ้างอิงและวิเคราะห์การประเมินผลการดำเนินงานนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) รวมทั้งหาข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสังคมอย่างยั่งยืน

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

1) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In – Depth Interview) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับที่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางแผนขับเคลื่อนนโยบายและการเปลี่ยนแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติมาจัดระเบียบมาจัดเก็บรวบรวมเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาทำเป็นการสรุปและวิเคราะห์ผลต่อไป

2) การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบการสนทนากลุ่ม (Focus Group) การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงชุมชนที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ได้เข้าไปพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในเขตภาคกลางและเขตภาคเหนือโดยการสัมภาษณ์จากผู้นำชุมชน วิทยากร และกลุ่มประชากรในชุมชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยจัดเป็นกลุ่มละ 10 คน โดยจะดำเนินการทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ได้ดำเนินการนัดหมายไว้ตามวัน เวลา สถานที่ ที่ได้นัดหมายไว้โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการดังนี้

1) ข้อมูลการวิจัยที่ได้มาจากการค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) เนื่องจากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้สืบค้นมาจากแหล่งข้อมูลหลายแหล่ง จึงต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบ (Triangulation) เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยใช้วีการตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ ตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่างๆ ว่ามีความเหมือนกันหรือต่างกันหรือไม่ ซึ่งถ้าทุกแหล่งข้อมูลพบว่าได้ข้อค้นพบมาเหมือนกันแสดงว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มามีความถูกต้องจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เรียบเรียงและนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลของธนาคารธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งผู้บริหารระดับสูง และระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้มาว่าครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ จากนั้นทำการจัดระเบียบข้อมูลให้ข้อมูลที่เก็บรวบรวม ได้มาอยู่ในสภาพที่สะดวกง่ายต่อการนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ตีความ สรุป และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบกับการนำไปเสนอเพื่อประเมินผลการดำเนินงานนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การวิจัย1) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน จากผลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยมีผลการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การประเมินผลการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2 ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

4.1 การประเมินผลการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

การประเมินผลนโยบายเพื่อให้ทราบผลว่าการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติเป็นไปตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์หรือไม่ กรณีที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จะได้มีการปรับแผนงาน/โครงการ โครงการนั้นจะดำเนินงานต่อไปหรือไม่หรือต้องยุติการประเมินผลโครงการมีคำถามอยู่ตลอดเวลาว่า ประเมินผลเพื่ออะไร หรือ ประเมินไปทำไม ปฏิบัติงานตามโครงการแล้วไม่มีการ

ประเมินผลไม่ได้หรือ ตอบได้เลยว่าการบริหารแนวใหม่หรือการบริหารในระบบปิด ถือว่าการประเมินผลเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก

การประเมินผลความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ตามหลักการ CIPPI Model ซึ่งแบ่งออกเป็นการประเมินผล4ด้าน ได้แก่ 1) บริบท (Context) 2) ปัจจัยนำเข้า (inputs) 3) กระบวนการ (Processes) 4) ผลผลิต (Products) 5) ผลกระทบ (Impact) (Stufflebeam & Shinkfield, 2007) ผู้วิจัยนำมาเป็นตัวแบบมาประยุกต์ใช้ในการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อมของนโยบาย รวมไปถึงการประเมินผลทั้ง 3 โครงการ ได้แก่ โครงการกรุงไทยรักชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ โครงการกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง และโครงการธนาคารกรุงไทยรักชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ตามลำดับ นำมาประเมินผลตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) แต่ละชุมชนของการพิจารณาแต่ละด้านดังนี้

4.1.1 บริบทหรือสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน

โครงการกรุงไทยรักชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่

ชุมชนบ้านแม่กำปองเป็นชุมชนชาวเขาโบราณที่มีเสน่ห์และตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย ด้วยประวัติศาสตร์อันยาวนานที่ยาวนานกว่าหนึ่งศตวรรษ ชุมชนแห่งนี้มีชื่อเสียงในด้านความมุ่งมั่นในการอนุรักษ์ธรรมชาติและการรักษาวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม อากาศที่บ้านแม่กำปองยังคงเย็นสบายตลอดทั้งปี หลีกหนีจากความร้อนได้อย่างสดชื่น หมู่บ้านนี้ตั้งอยู่ท่ามกลางภูเขาสูงตระหง่าน ลำธารที่ไหลคดเคี้ยว และน้ำตกอันน่าทึ่งที่ช่วยเพิ่มความงามตามธรรมชาติหนึ่งในทรัพยากรที่มีค่าของชุมชนคือไร่กาแฟและชาที่เจริญรุ่งเรือง ชาวบ้านมีความภาคภูมิใจอย่างมากในการปลูกพืชเหล่านี้ซึ่งกลายเป็นทรัพย์สินในท้องถิ่นที่หวงแหน เหนือสิ่งอื่นใด ชาวแม่กำปองอุทิศตนอย่างสุดซึ้งในการปกป้องมรดกและส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนเดิมชาวบ้านจำนวนมากอพยพมาจากอำเภอดอยสะเก็ด และตัวหมู่บ้านเองตั้งอยู่ที่ระดับความสูง 1,300 เมตรจากระดับน้ำทะเล ล้อมรอบด้วยภูเขา ไร่ชาและกาแฟ และแหล่งน้ำที่อุดมสมบูรณ์ เช่น ดอยม่อนล้าน ชุมชนมีสภาพแวดล้อมที่เงียบสงบพรั่งพร้อมด้วยทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ณ ปี 2565 ประชากรของชุมชนแม่กำปองมีจำนวน 407 คน อาศัยอยู่ใน 261 ครัวเรือน อาชีพหลักของชาวบ้านคือการผลิตชา โดยเฉพาะการทำชาเมี่ยง รองลงมาคือการปลูกกาแฟ ชาวบ้านส่วนใหญ่นับถือศาสนา

พุทธ และในด้านสังคม บ้านแม่กำปองแสดงถึงความรู้สึกที่แน่นแฟ้นของการพึ่งพาอาศัยกันและเครือญาติในหมู่สมาชิก เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันและให้ความเคารพอย่างลึกซึ้งต่อประเพณีและพิธีกรรมของชุมชน อีกทั้งชาวบ้านมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในรูปแบบต่าง ๆหมู่บ้านแห่งนี้มีระบบนิเวศที่อุดมสมบูรณ์ซึ่งโดดเด่นด้วยความหลากหลายทางชีวภาพ ต้นไม้เขียวขจี อากาศบริสุทธิ์และน้ำประปาที่อุดมสมบูรณ์ ในอดีตบ้านแม่กำปองเป็นหมู่บ้านเล็ก ๆ อยู่ท่ามกลางขุนเขา มีลำธารไหลผ่าน และมีระบบนิเวศป่าไม้ที่สมบูรณ์ อากาศที่เย็นสบายและสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติของหมู่บ้านจึงดึงดูดนักท่องเที่ยวจำนวนมากในแต่ละปีรัฐบาลได้เล็งเห็นถึงศักยภาพด้านการท่องเที่ยวจึงได้สนับสนุนให้พัฒนาบ้านแม่กำปองเป็นหมู่บ้านท่องเที่ยว อย่างไรก็ตาม ชุมชนไม่ได้เตรียมพร้อมรับมือกับการหลั่งไหลของนักท่องเที่ยวและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะแรก เช่น การลักลอบนำเข้ากล้วยไม้เฉพาะถิ่นเพื่อเพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อ และปัญหาขยะมูลฝอยทำให้สมาชิกในชุมชนตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการชุมชนแบบร่วมมือและเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรธรรมชาติ และการจัดการรายได้ ได้มีมาตรการและแผนการจัดการเพื่อรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้ชุมชนเติบโตอย่างยั่งยืนบ้านแม่กำปองมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากมาย เช่น วัดคันธาพฤกษาหรือวัดแม่กำปอง โบสถ์กลางน้ำ โครงการหลวงตีนตก ผาน้ำลอด น้ำตกแม่กำปอง กิ่วโอพิน จุดชมวิวทะเลหมอก จุดชมวิวหมู่บ้านแม่กำปองร้านชมนกชมไม้ การเดินทางมายังชุมชนแม่กำปองจังหวัดเชียงใหม่สามารถทำได้หลายวิธีทั้งระบบขนส่งสาธารณะและรถยนต์ส่วนตัวโดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ของชุมชนแต่ละด้าน ดังนี้

บริบท

ธนาคารดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย เพื่อพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง โดยพัฒนาศักยภาพของชุมชนในด้านภูมิปัญญา วิถีชีวิตวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น ให้เกิดการพัฒนาเกิดความเข้มแข็งจากภายในชุมชน ที่ได้ร่วมกันคิด ร่วมกำหนดแนวทาง และกิจกรรมการพัฒนาของชุมชน โดยยึดหลักการพึ่งพาตนเอง รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน (Krungthai Care, 2563)

ชุมชนแม่กำปองเป็นชุมชนที่มีธรรมชาติเป็นจุดเด่นและชุมชนมุ่งเน้นที่จะรักษาธรรมชาติและรักษาการดำเนินชีวิตแบบดั้งเดิม ถือเป็นบริบทที่มีความเป็นธรรมชาติที่ไม่เหมือนกับชุมชนอื่นๆ ในจังหวัดเดียวกัน พร้อมกับมีศิลปะ วัฒนธรรมที่แตกต่างจากจังหวัดอื่นๆ เช่นกัน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ทำให้ชุมชนแม่กำปอง ขึ้นชื่อเรื่องการอนุรักษ์ธรรมชาติ เป็นที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาชมธรรมชาติ สามารถสร้างรายได้ให้ประชาชนในชุมชน

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พบว่า ธนาคารมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินโครงการ เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐให้มีความเจริญและความเข้มแข็งให้ชุมชน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคาร สังคม และชุมชน ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และบริการทางการเงินในระบบธนาคาร และส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้แก่ชุมชน นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทยยังให้ความสำคัญกับบริบทของชุมชนที่เป็นกลุ่มลูกค้าของธนาคารเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับกลุ่มลูกค้าเพิ่มรายได้ และส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคารกับชุมชน โดยในการเลือกพื้นที่จะเข้าไปทำโครงการจะคัดเลือกจากชุมชนที่มีบริบทเป็นเอกลักษณ์และมีการประกอบอาชีพเดิมอยู่แล้ว ทางหน่วยงานของธนาคารกรุงไทยจะเข้าไปต่อยอดผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายและสร้างรายได้ให้ชุมชนมากขึ้น เช่น เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น และพัฒนาจุดท่องเที่ยวใหม่ๆ ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์ ซึ่งมีการให้ผลการสัมภาษณ์ดังนี้

"...ในการเลือกพื้นที่จะเข้าไปทำโครงการเราจะคัดเลือกจากชุมชนที่มีบริบทเป็นเอกลักษณ์และมีการประกอบอาชีพเดิมอยู่แล้วทางหน่วยงานเราแค่เพียงไปต่อยอดผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายและสร้างรายได้ให้ชุชนมากขึ้น เช่น เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น และพัฒนาจุดท่องเที่ยวใหม่ๆของชุมชนให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเพิ่มมากขึ้น..." (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

"...บริบทของชุมชนแม่กำปองด้านเศรษฐกิจและสังคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา เดิมทีชุมชนแห่งนี้เป็นชุมชนเกษตรกรรมเป็นหลัก แต่ในปัจจุบันการท่องเที่ยวกลายเป็นแหล่งรายได้หลักของชุมชนไปแล้ว ส่งผลให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเกิดการจ้างงานในชุมชนมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวก็มาพร้อมกับความท้าทายเช่นกัน เช่น ปัญหาสิ่งแวดล้อม ปัญหาความเหลื่อมล้ำ และปัญหาความขัดแย้งในชุมชน..." (พนักงานธนาคารคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

"...บริบทของชุมชนแม่กำปองด้านเศรษฐกิจและสังคมมีความเข้มแข็งขึ้นอย่างมาก เห็นได้จากการที่ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยว ส่งผลให้ชาวบ้านมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในชุมชนมากขึ้น และมีการอนุรักษ์วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชนไว้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม ชุมชนยังคงต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ อยู่บ้าง เช่น ปัญหาการกระจุกตัวของรายได้ และปัญหาความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

"...บริบทของชุมชนด้านเศรษฐกิจและสังคมดีขึ้นกว่าเดิมมาก เดิมทีประชาชนในชุมชนมีรายได้ไม่มากต่อการดำรงชีวิต แต่ในปัจจุบันรายได้จากการท่องเที่ยวทำให้ประชาชนมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีการศึกษาที่ดีขึ้น และสามารถส่งลูกหลานเรียนหนังสือได้ อย่างไรก็ตาม ชุมชนยังคงต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ อยู่บ้าง เช่น ปัญหาขยะ..." (ประชาชนในชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าบริบทที่ธนาคารเลือกชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ เข้าร่วมโครงการ เพราะเห็นว่า ธนาคารต้องการขยายฐานลูกค้าและเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าของชุมชน ดังที่ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมได้กล่าวไว้ว่า ธนาคารจะเลือกชุมชนที่มีบริบทเป็นเอกลักษณ์และมีการประกอบอาชีพเดิมอยู่แล้ว เพื่อเข้าไปต่อยอดผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายและสร้างรายได้ให้ชุมชนมากขึ้น เช่น เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น และพัฒนาจุดท่องเที่ยวใหม่ๆ ของชุมชนให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเพิ่มมากขึ้น บริบทของชุมชนแม่กำปองด้านเศรษฐกิจและสังคมมีความเข้มแข็งขึ้นอย่างมาก เห็นได้จากการที่ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยวส่งผลให้ประชาชนมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในชุมชนมากขึ้น และมีการอนุรักษ์วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชนไว้เป็นอย่างดี การที่ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยว ทำให้ธนาคารมองเห็นโอกาสที่จะเข้าไปขยายฐานลูกค้าและเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าของชุมชน โดยธนาคารอาจเข้าไปช่วยพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชนให้มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากขึ้น รวมถึงช่วยประชาสัมพันธ์ชุมชนให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อรายได้ของชุมชนและธนาคารต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนา

ชุมชนอย่างยั่งยืนโดยอาจเข้าไปช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนโดยการจัดอบรมให้ความรู้แก่คนในชุมชนเกี่ยวกับการจัดการอย่างถูกวิธี ปัญหาการกระจุกตัวของรายได้ โดยอาจช่วยส่งเสริมอาชีพเสริมให้กับคนในชุมชน และช่วยให้เกิดการสร้างอาชีพโดยจะช่วยให้ความรู้กับประชาชนในชุมชนให้มีอาชีพการเป็นอยู่ที่ดีขึ้นธนาคารมีเหตุผลที่ชัดเจนในการเลือกชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ เข้าร่วมโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมโดยต้องการขยายฐานลูกค้าเพื่อสร้างรายได้อย่างยั่งยืนให้แก่ประชาชนและเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าของชุมชน รวมถึงมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนซึ่งเชื่อว่าชุมชนแม่กำปองเป็นชุมชนที่มีศักยภาพและพร้อมที่จะพัฒนาไปสู่ชุมชนที่ยั่งยืนต่อไปได้

ปัจจัยนำเข้า

การประเมินปัจจัยนำเข้านั้นเป็นในการนำทรัพยากรทางการบริหารกระบวนการดำเนินกิจกรรมต่างๆรวมถึงปัจจัยแวดล้อมต่างๆมาประกอบกันเพื่อแก้ปัญหาและใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการให้โครงการนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเบื้องต้นที่กำหนดขึ้นมาในกระบวนการดำเนินการ แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ (1) ด้านบุคลากร (2) ด้านองค์ความรู้ (3) ด้านงบประมาณ (4) ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ประเด็นทั้ง 4 เป็นพื้นฐานที่มีความสำคัญในการดำเนินโครงการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

1) ด้านบุคลากรที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ

จากการสัมภาษณ์และศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องด้านบุคคลากร พบว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรในส่วนของธนาคารที่มีคุณภาพและมีกำลังคนในแต่ละพื้นที่เพียงพอและมีทักษะในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่กระบวนการวางแผนจนถึงการติดตามผลสิ้นสุดของโครงการว่ามีความพร้อมและมีความเพียงพอหรือไม่อย่างไร สอดคล้องกับการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ได้ให้ข้อมูลว่า

> “...ทางส่วนงานของเรามีบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน และจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมทุกปี เพื่อเพิ่มความรู้ใหม่ๆให้มีความทันสมัย โดยจัดให้พนักงานสาขาย่อยในพื้นที่นั้นๆ ที่เข้าไปทำโครงการที่มีความรู้ มีทักษะทางด้าน

ภาษาท้องถิ่นของชุมชนเป็นอย่างดี และธนาคารใช้วิทยากรซึ่งเป็นคนพื้นที่เป็นตัวกลางในการให้ความรู้ให้คนในท้องถิ่นเดียวกันเป็นหลัก นอกจากนี้ ธนาคารได้แบ่งพนักงานเป็นสัดส่วนแยกหน้าที่พนักงานแต่ละคนในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันชัดเจนเพื่อความคล่องตัวอยู่แล้วในการขับเคลื่อนโครงการ และพยายามหาความรู้เสริมให้แก่พนักงานที่ดำเนินโครงการ เช่น ร่วมกับองค์กรอิสระในการบริหารการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาชุมชน และแผนในการนำไปสอนให้ความรู้ การเป็นวิทยากรต้องเจอกลุ่มคนในชุมชนที่สูงอายุ จึงต้องอาศัยเทคนิคใหม่ๆ เพื่อให้สามารถเข้ากับประชาชนในชุมชนได้...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...ธนาคารมีนโยบายในการเข้าถึงชุมชนตามพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินกิจกรรม CSR โดยการใช้บุคลากรของธนาคารของพื้นที่นั้นๆ มาเป็นบุคลากรในการดำเนินกิจกรรมโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยด้วย เนื่องจากจะมีความรู้ ความเข้าใจในด้านวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และภาษาของท้องถิ่นนั้นๆ เพื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสารให้ความรู้แก่กลุ่มประชาชนในชุมชนได้อย่างเข้าใจและเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น...” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...ธนาคารได้คัดเลือกบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การตลาด การประชาสัมพันธ์ และการเงิน มาดำเนินโครงการ โดยบุคลากรเหล่านี้ได้ผ่านการอบรมความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับชุมชนมาแล้วธนาคารได้จัดสรรทรัพยากรด้านบุคลากรให้กับโครงการอย่างเพียงพอ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมาย โดยบุคลากรเหล่านี้ได้ปฏิบัติงานในชุมชน...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563

“...ธนาคารได้คัดเลือกบุคลากรที่มีทักษะและประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม โดยบุคลากรเหล่านี้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับชุมชนมาแล้วเช่นกัน ประชาชนในชุมชนมีความเห็นว่าบุคลากรของธนาคารมีความตั้งใจจริงและมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือชุมชนมีการลงพื้นที่มาบ่อยๆ ธนาคารได้จัดสรรทรัพยากรด้านบุคลากรให้กับโครงการอย่างเพียงพอโดยบุคลากรเหล่านี้ได้

ปฏิบัติงานในชุมชนมาตลอดและคิดว่าบุคลากรของธนาคารมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชนและช่วยเหลือประชาชน...” (ประชาชนในชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

โดยสรุปผู้วิจัยคิดว่าความพร้อมในด้านบุคลากรที่เข้าไปดำเนินการโครงการในชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ธนาคารคัดเลือกบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การตลาด การประชาสัมพันธ์ และการเงิน มาดำเนินโครงการ บุคลากรเหล่านี้ได้รับการอบรมความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับชุมชนมาแล้วเป็นอย่างดี ธนาคารจัดสรรทรัพยากรด้านบุคลากรให้กับโครงการอย่างเพียงพอ บุคลากรเหล่านี้ได้ปฏิบัติงานในชุมชนที่ตรงกับความต้องการจากการประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรและชุมชนพบว่าบุคลากรของธนาคารมีความตั้งใจจริงและมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือชุมชน มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชน และสามารถทำงานร่วมกับชุมชนได้อย่างราบรื่น

2) ด้านองค์ความรู้ของผู้ดำเนินโครงการ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารผู้วิจัยมีความเห็นว่าธนาคารเน้นโครงการให้ความรู้แก่ชุมชนโดยทางมีบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้านซึ่งทางธนาคารจะมีการจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกๆปี เพื่อเพิ่มความรู้ใหม่ๆให้มีความทันสมัย และจะจัดให้พนักงานสาขาย่อยในพื้นที่นั้นๆ ที่เข้าไปทำโครงการที่มีความรู้มีทักษะทางด้านภาษาท้องถิ่นของชุมชนเป็นอย่างดี และใช้วิทยากรในการให้ความรู้เป็นคนท้องถิ่นเพื่อง่ายต่อการสื่อสารทางด้านภาษากับคนในท้องถิ่นเป็นหลักเราได้แบ่งพนักงานเป็นสัดส่วนแยกหน้าที่พนักงานแต่ละคนในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันชัดเจนเพื่อความคล่องตัวอยู่แล้วในการขับเคลื่อนโครงการ เราพยายามหาความรู้เสริมให้แก่พนักงานที่ดำเนินโครงการ เช่น เราไปคุยกับทาง อพท. เป็นองค์กรอิสระในการบริหารการท่องเที่ยว เอามาเป็น Partner แผนการพัฒนาชุมชน แผนในเรื่องการนำไปสอนให้ความรู้การเป็นวิทยากรต้องเจอกลุ่มคนในชุมชนที่อายุต่างกันต้องมาเทคนิคใหม่ๆเพื่อให้สามารถเข้ากับประชาชนในชุมชนได้โดยต้องอาศัยในการขอความรู้ใหม่ๆกับวิทยากรที่มีความชำนาญมาช่วยสอนงานเพื่อให้บุคลากรของเรามีองค์ความรู้ในทุกๆส่วนมีนโยบายในการเข้าถึงชุมชนตามพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)โดยใช้บุคลากรของธนาคารของภาคพื้นที่นั้นๆ มาเป็นบุคลากรในการดำเนินกิจกรรมโครงการด้วยเนื่องจากจะมีความรู้ ความเข้าใจในด้านวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี และภาษาของท้องถิ่นนั้นๆ เพื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสารให้ความรู้แก่

กลุ่มประชาชนในชุมชนได้อย่างเข้าใจและเป็นกันเองมากยิ่งขึ้นเนื่องจากโครงการที่เราเข้าไปดำเนินกิจกรรมในท้องถิ่นนั้นๆตามวัฒนธรรมความเชื่อประชาชนในชุมชนจะเปิดใจรับข้อมูลและรับฟังในรายละเอียดของโครงการต้องอาศัยทักษะการสานสัมพันธ์เป็นหลัก (สัมภาษณ์, ผู้อำนวยการฝ่ายอาวุโสผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, 2563)

> "...ธนาคารมีองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวชุมชนที่หลากหลายและทันสมัย ครอบคลุมทั้งด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และการยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยว โดยธนาคารได้นำองค์ความรู้เหล่านี้มาถ่ายทอดให้กับชุมชนแม่กำปองได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การให้ความรู้ด้านการผลิตกาแฟ เห็นได้จากการที่ชุมชนสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืนและเกิดรายได้อย่างสม่ำเสมอ ..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

> "...ธนาคารมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ในการทำงานด้านการท่องเที่ยวชุมชนเป็นอย่างดี บุคลากรเหล่านี้สามารถเข้าใจความต้องการและบริบทของชุมชนได้เป็นอย่างดี และสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับชุมชนได้อย่างเหมาะสม..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

> "...พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวชุมชนเป็นอย่างดี ธนาคารได้ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนให้กับเราอย่างครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้ความรู้ด้านจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยว..." (ประชาชนในชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

โดยสรุปผู้วิจัยมีคิดว่าองค์ความรู้บุคลากรในส่วนของธนาคารที่เข้าไปดำเนินการโครงการทั้งมีทักษะและความรู้ในการดำเนินงานเป็นอย่างดีเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวชุมชนที่หลากหลายและทันสมัย ครอบคลุมทั้งด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยว ธนาคารมีนโยบายในการเข้าถึงชุมชนตามพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยใช้บุคลากรของธนาคารของพื้นที่นั้นๆ มาเป็นบุคลากรในการดำเนินกิจกรรมโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยด้วย เนื่องจากจะมีความรู้ ความเข้าใจในด้านวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และ

ภาษาของท้องถิ่นนั้นๆ เพื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสารให้ความรู้แก่กลุ่มชาวประชาชนในชุมชนได้อย่างเข้าใจและเป็นกันเองมากยิ่งขึ้นองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวชุมชนของธนาคารกรุงไทยได้รับการยอมรับจากทั้งบุคลากรของธนาคารเองและประชาชนในชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ส่งผลให้ชุมชนแม่กำปองสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวได้อย่างยั่งยืนและเกิดรายได้อย่างสม่ำเสมอ

3) ด้านงบประมาณ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารรายงานความยั่งยืนประจำปีของธนาคารและการสัมภาษณ์การพิจารณาความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินโครงการว่ามีความเพียงพอหรือไม่ พบว่างบประมาณในการดำเนินโครงการมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำเนินงาน โดยในการเบิกจ่ายจะมีขั้นตอนในการนำเสนอโครงร่างโครงการตามความต้องการของชุมชนถึงความจำเป็นในการของบมาสนับสนุนโครงการดังกล่าวได้อย่างคล่องตัวสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการฝ่ายระดับหัวหน้างานในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการ ดังนี้

> “...ธนาคารมีความมุ่งมั่นดำเนินนโยบายส่งเสริมความรักสู่ชุมชนทั่วไทยผ่านกิจกรรมหลัก 4 ประการ ได้แก่ การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน เพื่อช่วยให้ชุมชนมีความเข้าใจและใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมการท่องเที่ยวและการตลาดบริการ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้กับชุมชน การปรับปรุงแนวปฏิบัติด้านการจัดการ เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลในชุมชน อำนวยความสะดวกในการจัดการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การให้ความรู้แก่ชุมชนในด้านอาชีพ โดยงบประมาณในการดำเนินโครงการต่อชุมชนอยู่ที่ประมาณ 2,000,000 - 3,000,000 บาท และงบประมาณในการทำการตลาดเชิงรุกการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการของชุมชนอยู่ที่ประมาณ 10,000,000 บาท โดยงบประมาณทั้งสองส่วนแยกออกจากกัน...” (ผู้อำนวยการฝ่ายระดับหัวหน้างานในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2566)

“...ส่วนงานเรามีกรอบการพิจารณางบประมาณด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเน้นการพัฒนาชุมชนเป็นหลัก งบประมาณมียืดหยุ่นกรณีเกิดภัยพิบัติ ชุมชนสามารถของบประมาณได้ตามความต้องการ แต่ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการและแผนงานที่ได้รับการอนุมัติ ต้องใช้องค์ประกอบหลายด้านเพื่อให้ใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารไม่จ่ายเงินให้รายบุคคล แต่จะจ่ายให้ชุมชนผ่านโครงการที่ผ่านการอนุมัติเท่านั้น...” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

“...ในช่วงแรกๆ โครงการของธนาคารเป็นผู้ดำเนินโครงการเองทั้งหมด ทั้งในด้านการวางแผนการดำเนินการไปจนถึงการมอบงบประมาณให้ชุมชน แต่ในช่วงหลังๆ ธนาคารได้เปิดโอกาสให้ชุมชนสามารถดำเนินโครงการเองได้ โดยธนาคารให้การสนับสนุนงบประมาณบางส่วนเป็นโครงการสร้างนวัตกรรม และบางโครงการอาจมีผู้สนับสนุนจากภายนอก เช่น อพท แต่โดยส่วนใหญ่ธนาคารเป็นผู้สนับสนุนงบประมาณเอง เนื่องจากมีงบประมาณเพียงพอในการนำมาพัฒนา...” (ผู้อำนวยการฝ่ายระดับหัวหน้างานในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม , การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2566)

“...งบประมาณจากโครงการกรุงไทยรักชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ มีส่วนช่วยในการพัฒนาการท่องเที่ยวในชุมชนแม่กำปองเป็นอย่างมาก ช่วยให้ชุมชนมีแหล่งเงินทุนในการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการการท่องเที่ยว การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการท่องเที่ยว และการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น ...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

“...ด้านงบประมาณที่สำคัญสำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนแม่กำปอง ได้แก่ เงินทุนสำหรับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค เช่น ถนนหนทาง ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบน้ำเสีย สัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต แหล่งที่มาของงบประมาณในการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนแม่กำปองในปัจจุบัน ได้แก่ เงินทุนจากภาครัฐ เงินทุนจากผู้ประกอบการท่องเที่ยวชุมชน แนวทางการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนแม่กำปองในอนาคต ควรเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนา...” (ประชาชนในชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

โดยสรุปผู้วิจัยคิดว่าความพร้อมในด้านงบประมาณในส่วนของธนาคารที่นำมาใช้ในการดำเนินการโครงการในชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่มีงบประมาณในการดำเนิน โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำเนินงาน โดยธนาคารมีกรอบการพิจารณางบประมาณที่ชัดเจน เน้นการพัฒนาชุมชนเป็นหลัก และสามารถยืดหยุ่นได้กรณีเกิดภัยพิบัติธนาคารไม่จ่ายเงินให้รายบุคคล แต่จะจ่ายให้ชุมชนผ่านโครงการที่ผ่านการอนุมัติที่เป็นระบบขั้นตอนเท่านั้นธนาคารได้เปิดโอกาสให้ชุมชนสามารถดำเนินโครงการเองได้ โดยธนาคารให้การสนับสนุนงบประมาณบางส่วนตัวอย่างการใช้งบประมาณจากการดำเนินโครงการ เช่น พัฒนาการท่องเที่ยวชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยเน้นการกระจายงบประมาณไปยังกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย และเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน

4) ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

จากการศึกษาในการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยผู้วิจัยสรุปได้ว่าโครงการมีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนอาชีพของชุมชนและยกระดับชุมชนทั่วประเทศไทยสิ่งสำคัญประการหนึ่งของโครงการนี้คือการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือไม่อย่างไรที่นำมาใช้ในการดำเนินงาน เช่น การให้ความรู้ทางการเงินเพื่อเพิ่มรายได้เพิ่มยอดขายให้กับสินค้าและบริการของชุมชน เทคโนโลยีดังกล่าวที่นำมาใช้ในการดำเนินงานของชุมชน คือ การใช้สมุดบัญชีเงินฝาก รหัส QR , Application Krungthai, Application เป๋าตังค์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ตัวอย่าง เช่น สมาชิกในชุมชนสามารถใช้สมาร์ทโฟนสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่อชำระค่าสินค้าหรือบริการภายในชุมชนด้วยการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการชำระเงินและมอบประสบการณ์ที่รวดเร็วและทันสมัยยิ่งขึ้นสำหรับทั้งสมาชิกในชุมชนและผู้มาเยือน สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

“...วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในปัจจุบันเรามีการนำไปใช้กับชุมชน โดยเฉพาะวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ในการชำระค่าสินค้าของชุมชน และอุปกรณ์ในการให้บริการนักท่องเที่ยว ธนาคารสามารถเข้ามาสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์

เหล่านี้ได้ เพื่อช่วยให้ชุมชนสามารถพัฒนาอาชีพและเพิ่มรายได้ให้กับชุมชน...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

“...เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน โดยสามารถใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว เช่น การพัฒนาระบบการชำระค่าสินค้า การเดินทาง การพัฒนาระบบการจองที่พักและกิจกรรมต่างๆ ธนาคารกรุงไทยสามารถเข้ามาสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีเหล่านี้ได้ เพื่อช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว...” (ประชาชนในชุมชนคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

“...ธนาคารได้จัดโครงการอบรมที่เน้นการวางแผนการเงิน การบัญชี และการบริหารรายรับ-รายจ่าย เหล่านี้ยังแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ รวมถึงการเปิดบัญชี การใช้คิวอาร์โค้ด และการดูแลสมุดบัญชี ความคิดริเริ่มดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจทางการเงินในของธุรกิจในภาคการท่องเที่ยวชุมชน นอกจากนี้ ธนาคารยังให้บริการเช็คอินแก่ชุมชนแม่กำปอง ซึ่งมีส่วนช่วยในการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องประชุมและศูนย์การเรียนรู้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการกระจายแหล่งรายได้จากการท่องเที่ยวโดยส่งเสริมการจัดตั้งโฮมสเตย์...” (ประชาชนในชุมชนคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

“...นักท่องเที่ยวมักไม่เข้าใจในวิถีชีวิตของชุมชนท้องถิ่น บางคนอาจละเลยหลักการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และมุ่งแต่สัมผัสธรรมชาติ เช็คอินตามสถานที่ต่าง ๆ และถ่ายภาพลงสื่อออนไลน์ พฤติกรรมนี้บางครั้งส่งผลให้เกิดการละเมิดการจอดรถในพื้นที่จำกัด และการขับขี่ที่ไม่มีประสบการณ์ในพื้นที่สูง นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวอาจไม่ปฏิบัติตามกฎและข้อบังคับของชุมชน...” (ประชาชนในชุมชนคนที่ 6, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

จากการสัมภาษณ์โดยสรุปผู้วิจัยคิดว่าเครื่องทางเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการเป็นเทคโนโลยีที่มีความเหมาะสมทันสมัยและมีความสะดวกรวดเร็วปลอดภัยแก่ชุมชน แต่เนื่องจากลุ่มประชาชนในชุมชนมีผู้เข้าร่วมโครงการมีอายุค่อยข้างสูงจึงทำให้เกิดความอยากลำบากในการปรับตัวใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ดังกล่าวและเป็นเพียงนำเทคโนโลยีที่ธนาคารใช้แล้วเกิดผลลัพธ์ที่

ดีกับธนาคารเพื่อต้องการให้ชุมชนแม่กำปองใช้รูปแบบเดียวกับธนาคารโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมือนกับธนาคารใช้อยู่แล้วจากการศึกษาพบว่า วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ในปัจจุบันประชาชนยังต้องการเพิ่มเติมในพื้นที่ภายนอกชุมชนโดยเฉพาะวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบกับให้บริการนักท่องเที่ยวที่สามารถใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

กระบวนการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการโครงการ

การศึกษากระบวนการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารโดยการประเมินความเหมาะสมหรือไม่อย่างไรในการร่วมตัดสินใจแนวทางในการบริหารจัดการโครงการของผู้บริหารในส่วนของธนาคารในการดำเนินโครงการปัจจัยเบื้องต้นที่กำหนดขึ้นมาในการศึกษากระบวนการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ (1) ด้านภาวะผู้นำ (2) ด้านทีมงาน/ ผู้ปฏิบัติโครงการ (3) ด้านการมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน ประเด็นทั้ง 3 เป็นกระบวนการบริหารโครงการเพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์

1) ด้านภาวะผู้นำ

การศึกษากระบวนการบริหารจัดการของผู้นำเพื่อให้นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารโดยการประเมินจากการร่วมตัดสินใจ ซึ่งสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ คนที่ 1

> “...ธนาคารมองเห็นความสำคัญในการพัฒนาชุมชน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง ผมในฐานะเป็นผู้บริหารทีมงานได้มีความมุ่งมั่นที่ในการพัฒนาประเทศย่อมจะทำให้การพัฒนาเกิดความสมดุลมีความเข้มแข็งจากภายในโดยคนในชุมชนได้มาร่วมกันคิด ร่วมกำหนดแนวทาง และกิจกรรมการพัฒนาของชุมชน โดยยึดหลักการพึ่งพาตนเอง ลดการพึ่งพิงภายนอก ด้วยการคำนึงถึงศักยภาพทรัพยากร ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นเป็นหลักตามวัตถุประสงค์ของ

ธนาคารอย่างจริงจัง...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2566)

“...กระบวนการปฏิบัติงานหรือการจัดการโครงการเกี่ยวข้องกับการวางแผน การจัดระเบียบ และการควบคุมทรัพยากรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะภายในกรอบเวลาที่กำหนดผมจะบริหารงานให้อยู่ภายใต้กรอบที่ธนาคารกำหนดและให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งรวมถึงการกำหนดเป้าหมายของโครงการ การระบุงาน การจัดสรรทรัพยากร และการติดตามความคืบหน้า ในโครงการ ในฐานะหัวหน้าโครงการผมจะคอยให้คำแนะนำ สนับสนุน และให้คำปรึกษาตลอดในการดำเนินโครงการ ตั้งแต่มีการกำหนดขอบเขต วัตถุประสงค์ และผลลัพธ์ของโครงการ และแผนโครงการที่ครอบคลุมเพื่อให้แน่ใจว่าเสร็จสิ้นทันเวลาและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2566)

“...แนวทางในการบริหารงานของผมคือการบริหารงานแบบร่วมกันคิดร่วมกันทำ โดยในบริหารจัดการงานต่างๆผมจะรับฟังปัญหาและความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาถึงปัญหานั้นๆอย่างละเอียดและมาหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหานั้นๆให้ตรงจุด และผมให้อิสระทางความคิดแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาตามความชอบที่คิดว่าตนเองมีความถนัดในการดำเนินโครงการในจังหวัดนั้นๆเพราะพวกเขาต้องไปสร้างความสัมพันธ์กับชุมชนซึ่งต้องใช้เทคนิคที่ตนเองมีความถนัดให้โอกาสทำในสิ่งที่อยากทำ...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2566)

“...หัวหน้างานให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดี บางครั้งหัวหน้าก็จะลงพื้นที่ไปศึกษาปัญหาต่างๆที่พบเจอด้วย เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาร่วมกันอย่างมีเหตุผลและให้โอกาสได้เลือกการทำงานที่ผู้ใต้บังคับบัญชาชอบเสมอ เพื่อให้เกิดความชอบและเรียนรู้ในการทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อนำไปสู่เป้าหมายของภาพรวมทีมได้...” (ผู้ปฏิบัติงานการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม , การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

"...ส่วนงานหัวหน้างานมีภาวะผู้นำที่ดีในการขับเคลื่อนโครงการ โดยมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มีการสื่อสารและประสานงานกับชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ และให้การสนับสนุนชุมชนอย่างจริงจัง..." (พนักงานธนาคารคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

"...ผู้บังคับบัญชามีภาวะผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับชุมชน โดยมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความซื่อสัตย์สุจริตปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถร่วมกันแก้ไขปัญหาร่วมกันและมีความรับผิดชอบต่อสังคม..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

"...พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของชุมชน โดยมีการพูดคุยปรึกษาหารือกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และให้โอกาสชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโครงการ ธนาคารกรุงไทยมีภาวะผู้นำที่ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในชุมชน โดยมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้คนในชุมชนได้รู้จักกันและทำงานร่วมกัน..." (ประชาชนในชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่, การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 พฤศจิกายน 2563)

จากข้อมูลการศึกษาผู้วิจัยมีความเห็นว่ากระบวนการบริหารจัดการของผู้นำเพื่อให้นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการประเมินจากการร่วมตัดสินใจ พบว่า ภาวะผู้นำของธนาคารมีวิสัยทัศน์และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาชุมชน โดยยึดหลักการพึ่งพาตนเอง ลดการพึ่งพิงภายนอก ด้วยการคำนึงถึงศักยภาพทรัพยากร ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นเป็นหลัก มีกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มีการสื่อสารและประสานงานกับชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ และให้การสนับสนุนชุมชนอย่างจริงจัง เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับชุมชน โดยมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน เป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความซื่อสัตย์สุจริต และมีความรับผิดชอบต่อสังคม เข้าใจความต้องการของชุมชน โดยมีการพูดคุยปรึกษาหารือกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอ และให้โอกาสชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของโครงการ ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในชุมชน โดยมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้คนในชุมชนได้รู้จักกันและทำงานร่วมกันตัวอย่างที่สะท้อนภาวะผู้นำที่ดี ได้แก่ โครงการพัฒนาชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยธนาคารได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม โดยได้ร่วมมือกับชุมชนอย่างใกล้ชิด เพื่อให้

โครงการประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างแท้จริง จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำของธนาคารมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมให้ประสบความสำเร็จ โดยสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับชุมชน และทำให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาตนเองและชุมชนอย่างยั่งยืน

2) ด้านทีมงาน / ผู้ปฏิบัติโครงการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสมาชิกของทีมงานรวมถึงถึงการศึกษาทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ของทีม พบว่าทีมงานมีความพร้อมและมีเพียงพอต่อการดำเนินโครงการสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและ ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชนด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

> "...ธนาคารให้ความมุ่งมั่นดังกล่าวจึงได้นำนโยบายรักชุมชนทั่วไทยไปดำเนินการในชุมชนแม่กำปองตั้งแต่ปี 2562โดยดำเนินการใน 4 กิจกรรมหลัก ได้แก่ 1) ด้านความรู้ทางการเงิน จัดอบรมการวางแผนทางการเงิน การลงบัญชี รายรับ-รายจ่าย 2) ด้านการท่องเที่ยวและบริการ 3) ด้านการตลาดปรับปรุงการขายสินค้า และ 4) ด้านบริหารจัดการจัดอบรมให้ความรู้โดยกรมท่องเที่ยว อบรมให้ความรู้การบริหารจัดการเงินในการบำรุงหมู่บ้านในชุมชนนี่เราก็มีส่วนช่วยสนับสนุน..." (ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชน , การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

> "...ธนาคารได้เข้ามาดำเนินการในส่วนงานด้านการตลาดปรับปรุงการขายสินค้า การอบรมให้ความรู้ด้านอาชีพ เช่น การผลิตกาแฟออกขายสู่ตลาด และการประชาสัมพันธ์สินค้าให้กับชุมชน แม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินบริหารจัดการจัดอบรมให้ความรู้ โดยกรมท่องเที่ยวเพื่อให้ชุมชนบ้านแม่กำปองในการยกระดับสินค้าและมาตรฐานการท่องเที่ยวให้ดียิ่งขึ้น จนมีรายได้เพิ่มขึ้นเป็นที่รู้จักมาอย่างต่อเนื่องและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก..." (ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชน , การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

"...ทีมงานหรือผู้ปฏิบัติโครงการในโครงการ ส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่ มีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาชุมชนแม่กำปองให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ทีมงานมีมีความหลากหลาย ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ..." (ประชาชนในชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

"...ทีมงานในการปฏิบัติโครงการกรุงไทยรักชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านการท่องเที่ยว ด้านการเงิน ด้านการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อม ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของโครงการ..." (พนักงานระดับปฏิบัติการ , การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

"...โดยรวมแล้วพอใจกับกระบวนการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการโครงการในด้านทีมงาน / ผู้ปฏิบัติโครงการนะครับ ทีมงานของธนาคารมีความเป็นกันเองและเข้าถึงง่าย มีการอธิบายรายละเอียดของโครงการให้เข้าใจง่าย มีการช่วยเหลือและให้คำแนะนำอย่างอบอุ่นคิดว่าทีมงานของธนาคารควรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินงานของโครงการมากขึ้น เพื่อให้โครงการมีความยั่งยืนและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างแท้จริง..." (ประชาชนในชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

โดยสรุปผู้วิจัยคิดว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทีมงานของโครงการรักชุมชนแม่กำปองของธนาคารมีความพร้อมและความมุ่งมั่นในการดำเนินโครงการและเชื่อมั่นว่าทีมงานมีประสิทธิภาพและมีความร่วมมืออย่างดีต่อการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในชุมชนแม่กำปอง นอกจากนี้ ทีมงานมีการทำงานอย่างมีระบบและมีการฝึกอบรมทักษะทางการเงินและการบริหารจัดการ เพื่อเสริมสร้างการจัดการความรู้ในชุมชนเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงิน การลงบัญชี รายรับ-รายจ่าย และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมที่มุ่งเน้นในด้านการท่องเที่ยวและบริการการตลาด และบริหารจัดการ เพื่อยกระดับสินค้าและบริการในชุมชน นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนโครงการที่เน้นการบำรุงหมู่บ้านและชุมชนในระดับภาคพื้นชุมชน ทั้งนี้ทีมงานมีความหลากหลายทั้งในด้านวัย เพศ และภูมิหลัง ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ มีการยกระดับสินค้าและมาตรฐานการท่องเที่ยวในชุมชน ทำให้โครงการรักชุมชนแม่กำ

ปองได้รับความนิยมเป็นที่รู้จักจากนักท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น โดยการทำสื่อประชาสัมพันธ์ ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชนแสดงความพึงพอใจต่อกระบวนการดำเนินงานและการบริหารจัดการของทีมงานแต่ระบุว่าควรมีกิจกรรมเพิ่มเติมเพื่อให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินโครงการมากขึ้น เพื่อให้โครงการมีความยั่งยืนและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนมากขึ้น

3) ด้านการมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องชุมชนแม่กำปองในจังหวัดเชียงใหม่ได้ดำเนินโครงการที่กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและความร่วมมืออย่างแข็งขันกับองค์กรต่าง ๆ ดังนี้

> "...ทางธนาคารมีเป้าหมายให้การส่งเสริมอาชีพให้กับชุมชนตามความเหมาะสมตอบสนองนโยบายมาทำกิจกรรมให้กับชุมชนและเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคารประชาชนในชุมชนให้ชุมชนสามารถการเข้าถึงแหล่งเงินทุน และบริการทางการเงินในระบบธนาคาร...." (ผู้นำชุมชนแม่กำปอง จ.เชียงใหม่ , การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

> "...ในระยะแรกของการดำเนินการท่องเที่ยวในชุมชนบ้านแม่กำปองเกิดปัญหาที่สำคัญ คือ ประชาชนไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการท่องเที่ยวหรือที่พักไม่เห็นความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติและวิถีชีวิตของตนเอง ไม่มีกฎระเบียบหรือมาตรการในการปฏิบัติที่ถูกต้อง ไม่เข้าใจการดูแลผลประโยชน์หรือผลตอบแทนที่ได้รับนักท่องเที่ยวเดินทางมาหมู่บ้านแม่กำปองจำนวนมาก พบว่า มีปัญหาความแออัด ทั้งการจราจร ร้านอาหารและที่พัก มีรถยนต์จำนวนมากในพื้นที่ชุมชนสถานที่จอดรถด้านนอกชุมชนยังไม่เกิดการพัฒนาโดยเฉพาะในช่วงเทศกาลรถติดกันยาวนับสิบกิโลเมตร เนื่องจากชุมชนไม่สามารถกำหนดพื้นที่บริการที่จอดรถได้อย่างเพียงพอ และยังมีปัญหาการกำจัดขยะเกิดขึ้นด้วย..." (ประชาชนในชุมชนคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

> "...โครงการกรุงไทยรักชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ มีกระบวนการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการโครงการด้านมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชนที่ดีมาก ธนาคารได้ให้โอกาสชุมชนมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนและดำเนินงานโครงการตั้งแต่เริ่มต้น โดยได้มีการจัดตั้งคณะทำงานของชุมชนเพื่อร่วมกันกำหนดแนว

ทางการพัฒนาโครงการ คัดเลือกสมาชิกชุมชนที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ และจัดให้มีการอบรมความรู้และทักษะที่จำเป็นแก่สมาชิกชุมชน เพื่อให้สามารถดำเนินงานโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...มีกระบวนการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการโครงการด้านมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชนที่เปิดกว้าง มีการกระจายอำนาจและการตัดสินใจให้กับชุมชน โดยธนาคารได้ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงและสนับสนุนให้ชุมชนสามารถดำเนินงานโครงการได้ด้วยตนเอง ส่งผลให้ชุมชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างแท้จริง” (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...กระบวนการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการโครงการด้านมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชนของโครงการกรุงไทยรักชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ดีมาก พวกเรารู้สึกมีส่วนร่วมในโครงการอย่างแท้จริง ตั้งแต่การวางแผน ดำเนินงาน และติดตามผลมาตลอด พวกเราสามารถแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะได้อย่างเต็มที่ ซึ่งธนาคารก็รับฟังและนำไปพิจารณามาแก้ไขส่งผลให้โครงการประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างมาก...” (ประชาชนในชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

โดยสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยมีความเห็นว่าการดำเนินโครงการชุมชนแม่กำปองจังหวัดเชียงใหม่มีการส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและความร่วมมือในทีมงานและสมาชิกของชุมชนอย่างแข็งขัน ธนาคารมีความมุ่งมั่นในการสนับสนุนนโยบายภาครัฐในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยเน้นการทำให้ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงินในระบบธนาคารได้ ในการแก้ไขปัญหาท่องเที่ยวในชุมชนบ้านแม่กำปอง โครงการได้มีการทำความเข้าใจต่อความต้องการของชุมชน โดยการจัดตั้งคณะทำงานชุมชนและการอบรมสมาชิกในด้านที่จำเป็นเพื่อให้สามารถมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินงานโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้กระบวนการบริหารจัดการโครงการด้านมีส่วนร่วมในทีมงานและสมาชิกของชุมชนเป็นที่เปิดกว้าง มีการกระจายอำนาจและการตัดสินใจให้กับชุมชนโดยธนาคารทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงและสนับสนุนให้ชุมชนสามารถดำเนินงานโครงการได้ด้วยตนเอง ซึ่งส่งผลให้ชุมชนมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่มี

ส่วนร่วมในการโครงการและผู้สัมภาษณ์จากชุมชนและธนาคารมีกระบวนการดำเนินงานด้านมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชนเป็นที่ประสบความสำเร็จชุมชนได้รับประโยชน์จากโครงการอย่างมาก

ผลผลิต

จากการศึกษาผลผลิตที่เกิดจากการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ริเริ่มโดยธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างสังคมให้ยั่งยืนใช้กลยุทธ์หลัก 3 ประการ ได้แก่ การเสริมสร้างรากฐานของชุมชน การหาทางออกในท้องถิ่น และการส่งเสริมการเติบโตของชุมชน โดยอ้างอิงจากวัตถุประสงค์หลักของโครงการนี้ คือ 1) เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐให้มีความเจริญและความเข้มแข็งให้ชุมชน 2) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคาร สังคม ชุมชน 3)ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และบริการทางการเงินในระบบธนาคาร 4) เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้แก่ชุมชนในการบรรเทาความยากจน ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ และยกระดับคุณภาพชีวิตในชุมชนทั่วประเทศ ธนาคารใช้ความเชี่ยวชาญทางการเงินและทรัพยากรเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะของแต่ละชุมชน โดยร่วมมือกับพันธมิตรที่เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ เช่น การท่องเที่ยวโดยชุมชน ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ศิลปะและวัฒนธรรม การตลาด และความรู้ทางการเงิน ธนาคารจะเลือกชุมชนที่มีจุดเด่นจากสาขาในพื้นที่ทั่วประเทศ จากนั้นธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) เลือกชุมชนเพื่อกำหนดเป้าหมายการพัฒนาร่วมกันความสำเร็จของโครงการประเมินจากผลกระทบต่อการสร้างงาน การเสริมสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจ และการส่งเสริมการพึ่งพาตนเองภายในชุมชน ด้วยการสนับสนุนให้ชุมชนใช้ศักยภาพของทรัพยากร ภูมิปัญญา และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นผลลัพธ์เหล่านี้มีส่วนช่วยในการพัฒนาโดยรวมของชุมชนและเพิ่มความน่าดึงดูดให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว

1) การสร้างงาน เป้าหมายหลักของโครงการคือการสร้างโอกาสการจ้างงานให้กับชาวแม่กำปอง โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติของชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการท่องเที่ยว โครงการนี้ทำให้เกิดเส้นทางอาชีพที่หลากหลาย ความคิดริเริ่มเช่นการจัดตั้งโฮมสเตย์และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยชุมชนได้เปิดช่องทางให้ชาวบ้านมีส่วนร่วมในการจ้างงานที่มีความหมาย สิ่งนี้ได้ปรับปรุงคุณภาพชีวิตอย่างมีนัยสำคัญโดยการให้แหล่งรายได้ที่มั่นคง

2) การสร้างรายได้ โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับความเป็นอยู่ทางการเงินของสมาชิกในชุมชน ธนาคารกรุงไทยมีบทบาทสำคัญในด้านนี้โดยจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ทางการเงิน สมาชิกในชุมชนได้รับการฝึกอบรมการวางแผนการเงิน การบัญชี และการบริหารรายรับ-รายจ่าย นอกจากนี้ ธนาคารยังแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการที่ช่วยให้ชาวบ้านสามารถเปิดบัญชีธนาคารและใช้ระบบชำระเงินด้วยคิวอาร์โค้ดได้ ความคิดริเริ่มเหล่านี้ช่วยให้ชุมชนมีความรู้และทักษะทางการเงิน ทำให้สามารถจัดการธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้รายได้โดยรวมของชุมชนเพิ่มขึ้น

3) การพึ่งพาตนเอง โครงการให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการพึ่งพาตนเองของชุมชนแม่กำปอง หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ กรมการท่องเที่ยว และ อพท. (องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) จัดโครงการอบรมต่าง ๆ โครงการเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อยกระดับมาตรฐานและแนวทางการจัดการท่องเที่ยวพร้อมส่งเสริมผลิตภัณฑ์ที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน สมาชิกในชุมชนได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ธรรมชาติและการจัดการทางการเงินเพื่อการบำรุงรักษาและการพัฒนาที่ยั่งยืนของหมู่บ้าน ด้วยการเพิ่มพูนความรู้และทักษะของชุมชน ความพยายามเหล่านี้ช่วยให้ธุรกิจของตนเองได้อย่างอิสระและก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร กล่าวว่า ความสำเร็จของโครงการไม่เพียงเปลี่ยนชุมชนแม่กำปองให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวและชาวต่างชาติโดยการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์แต่ยังเพิ่มเสน่ห์ให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว ชุมชนนี้ได้รับการยอมรับในฐานะชุมชนท่องเที่ยว ซึ่งทำให้ชุมชนมีความน่าดึงดูดใจของชุมชน ในอนาคตมีแผนจะดำเนินการริเริ่มด้านการตลาดอย่างครอบคลุมเพื่อส่งเสริมข้อเสนอพิเศษของชุมชนแม่กำปอง ดึงดูดผู้มาเยือนให้มากขึ้น และมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

> “...แม่กำปองเป็นหมู่บ้านในป่าไม่ค่อยมีอะไร ชาวบ้านก็ไม่ค่อยมีอาชีพที่มั่นคง มีแค่เก็บเมี่ยงเนาะ พวกใบเมี่ยงใบชา แต่มันก็จะเก็บได้แค่ประมาณพฤษภาจนถึงพฤศจิกาประมาณนี้ หลังจากนั้นชาวบ้านก็จะไม่มีอาชีพและทีนี้ก็จะต้องไปรับจ้างบางคนก็เข้าป่าล่าสัตว์บ้างตัดไม้ป่า มันก็มีปัญหาตามมาพวกไฟป่าอะไรแบบนั้น ทีนี้ผมก็เลยมาคิดว่าจะทำยังไงให้ชาวบ้านได้มีอาชีพที่มันมั่นคงขึ้นนอกจากการเก็บเมี่ยงกับกาแฟขาย ทีนี้เห็นของหมู่บ้านคีรีวงเขาทำโฮมสเตย์ ก็เลยเอามาเป็นตัวอย่าง ก็เลยชวนชาวบ้านในการพัฒนาสินค้า

ประชาชนสามารถสร้างผลิตภัณฑ์ออกมาขายให้กับนักท่องเที่ยวได้ คือใช้ของในชุมชนที่เรามีนี่แหละ อย่างเมี่ยงหรือใบชาเนี่ยก็เอามาทำหมอนใบชา เราก็มีโรงทำหมอนใบชา เป็นของฝากที่ระลึกได้ หรือกาแฟก็มีก็ทำได้ อย่างบางทีคณะกรรมการไปดูงานจังหวัดอื่น ไปออกบูธหรือสัมมนาอะไรพวกเนี่ย เราก็เอาผลิตภัณฑ์ของเราไป โฮมสเตย์มันก็เป็นผลิตภัณฑ์แต่เป็นสิ่งที่ผู้คนต้องมาสัมผัสเอง เวลาเราไปเราก็อย่างอื่นไปนำเสนอก็จะเป็นหมอนใบชานี่แหละแล้วก็กาแฟของแม่กำปอง...” (ประชาชนในชุมชน, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

“...ธนาคารมีนโยบายการวัดผลลัพธ์ของโครงการที่ประสบผลสำเร็จเป็นเป้ารายปีและเป้าหมายระยะยาวในทุกชุมชน เช่น ประชาชนมีความสุขมีรายได้เพิ่มมากขึ้น เพราะเรามีเป้าหมายในการประสบความสำเร็จ และการวางขายสินค้าสู่ตลาดให้เพิ่มมากขึ้น ในระหว่างการดำเนินโครงการมาตลอด ถือว่าโครงการของเรากำลังพัฒนาไปได้ในทิศทางที่ดี...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม , การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2566)

“...ความสำเร็จของโครงการกรุงไทยรักชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่นั้นมีหลายประการ ประการแรก คือ โครงการประสบความสำเร็จในการเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนแม่กำปอง โดยโครงการได้เข้าไปช่วยพัฒนาศักยภาพของชุมชนในด้านต่างๆ เช่น ด้านการท่องเที่ยว ด้านการเกษตร ด้านการตลาด และด้านการบริหารจัดการ ประการที่สอง โครงการประสบความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน โดยโครงการได้เข้าไปช่วยพัฒนาสวัสดิการของชุมชน ประการที่สาม โครงการประสบความสำเร็จในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมของชุมชน โดยโครงการได้เข้าไปช่วยสร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมให้กับคนในชุมชน...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...โครงการนี้มีความสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญในการสร้างสรรค์โอกาสในการเติบโตของชุมชน ทั้งในด้านการศึกษาทางการเงินและการบริหารจัดการการเงินส่วนตัว ซึ่งได้ช่วยเสริมสร้างฐานนิยมการออมและการลงทุนในชุมชนนี้ นอกจากนี้ ยังมีโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวท้องถิ่น ทำให้มีการเพิ่มรายได้ในชุมชนอีกด้วย...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

"...โครงการนี้ได้เปลี่ยนแปลงทางด้านการเงินของชุมชนให้ดีขึ้น ช่วยเสริมสร้างการออมและลงทุนให้กับประชาชนที่นี่ ซึ่งเป็นประโยชน์มาก ๆ ส่วนในอนาคต ขอคาดหวังว่าโครงการจะยังคงให้การสนับสนุนทางการเงินที่ดี และช่วยส่งเสริมการเจรจาทางการอบรมด้านความรู้ทางการเงินให้กับชุมชนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการเงินในอนาคต..." (ประชาชนในชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

โดยสรุปจากการศึกษาเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยมีความเห็นว่า โครงการกรุงไทยรักชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ประสบความสำเร็จในหลายด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ โครงการได้ช่วยเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนแม่กำปอง โดยส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการพัฒนาสินค้าชุมชน ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปีละ 10,000 คน เป็น 200,000 คนในปี 2566 และรายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปีละ 10 ล้านบาท เป็น 200 ล้านบาทในปี 2566 ด้านสังคม โครงการได้ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน โดยส่งเสริมการศึกษาและสวัสดิการชุมชน ส่งผลให้อัตราการรู้หนังสือของเด็กในชุมชนเพิ่มขึ้นจาก 90% เป็น 95% และอัตราการมีงานทำของผู้ใหญ่ในชุมชนเพิ่มขึ้นจาก 60% เป็น 70% ด้านสิ่งแวดล้อม โครงการได้ช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมของชุมชน โดยส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมชุมชน ส่งผลให้ชุมชนมีการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมมากขึ้น ความสำเร็จของโครงการดังกล่าว มาจากความร่วมมือของธนาคารกับชุมชนแม่กำปอง โดยธนาคารได้เข้าไปช่วยพัฒนาศักยภาพของชุมชนในด้านต่างๆ เช่น ด้านการท่องเที่ยว ด้านการเกษตร ด้านการตลาด และด้านการบริหารจัดการ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ช่วยส่งเสริมการศึกษาทางการเงินและการบริหารจัดการการเงินของร้านค้าให้กับคนในชุมชน เพื่อช่วยให้ชุมชนสามารถพัฒนาและเติบโตได้อย่างยั่งยืน สำหรับอนาคต โครงการยังคงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยวางแผนที่จะดำเนินการริเริ่มด้านการตลาดอย่างครอบคลุมเพื่อส่งเสริมประชาสัมพันธ์ของชุมชนแม่กำปองดึงดูดผู้มาเยือนให้มากขึ้น และมีส่วนร่วมในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

โครงการกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง

ชุมชนท่ามะโอตั้งอยู่ในจังหวัดลำปาง เป็นชุมชนที่โดดเด่นและมีความหลากหลายมีประวัติศาสตร์อันยาวนานและทำหน้าที่เป็นแหล่งหลอมรวมของวัฒนธรรม ชุมชนนี้มีสถานที่

ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมมากมายที่ดึงดูดผู้มาเยือน และสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์เหล่านี้ทำให้มองเห็นอดีตและมรดกทางสถาปัตยกรรมของชุมชนท่ามะโอ นอกจากนี้ชุมชนท่ามะโอยังมีชื่อเสียงในด้านอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถลิ้มลองอาหารพื้นเมืองของภาคเหนือ เช่น แกงฮังเล (แกงรสชาติดี) ข้าวสาร (ข้าวปั้น) และขนมวง (ขนมพื้นบ้าน) สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความหลากหลายด้านอาหารของชุมชนและเปิดโอกาสให้ผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยวได้ดื่มด่ำกับรสชาติท้องถิ่นแท้ ๆหากต้องการสำรวจวิถีชีวิตและมรดกของเมืองเก่า นักท่องเที่ยวสามารถนั่งรถรางและทัวร์จักรยาน ดื่มด่ำกับสภาพแวดล้อมในท้องถิ่น ชมการตัดทุ่งพญายอซึ่งเป็นกิจกรรมตามประเพณี ประเพณีนี้เกี่ยวข้องกับการลงแขกเกี่ยวข้าวและเซ่นไหว้บรรพบุรุษ ซึ่งจัดขึ้นในวันขึ้น 4 ค่ำของภาคเหนือในเดือนมกราคมของทุกปีนอกจากนี้ยังมีโอกาสในการเรียนรู้เทคนิคการทำอาหารแบบดั้งเดิมจากเชฟชุมชน เช่น การทำแกงฮังเล ซึ่งช่วยเพิ่มประสบการณ์ทางวัฒนธรรมสำหรับผู้สนใจกิจกรรมประเพณี ชุมชนท่ามะโอ เปิดโอกาสให้นอกจากนี้ ชุมชนยังผลิตสินค้าพื้นเมืองต่าง ๆ ได้แก่ กะปิและสมุนไพรแปรรูป เช่น ยาสีฟันใบข่อย ชาเชียงดา ฟ้าทะลายโจรสิ่งของเหล่านี้สะท้อนถึงมรดกทางการเกษตรของชุมชนและเป็นที่นิยมในหมู่ผู้มาเยือนที่ต้องการของที่ระลึกที่ไม่เหมือนใครและเป็นของแท้ชุมชนท่ามะโอยังส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนผ่านโฮมสเตย์ ผู้มาเยือนมีโอกาสพักในบ้านไม้เก่า เช่น บ้านคุณป้าสดศรี ขัตติยวงศ์ ป้าสดศรีมีบทบาทสำคัญในการก่อตั้งโฮมสเตย์เหล่านี้และมีส่วนเชื่อมโยงที่สำคัญกับประวัติศาสตร์ของชุมชน การพักในที่พักแบบดั้งเดิมเหล่านี้ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถดื่มด่ำกับบรรยากาศที่แท้จริงของชุมชนท่ามะโอได้อย่างเต็มที่เมื่อมาถึงท่ามะโอ กลิ่นของไม้เนื้อแข็งอายุหลายร้อยปีจะทักทายผู้มาเยือน เป็นเครื่องพิสูจน์ถึงอุตสาหกรรมไม้ที่เจริญรุ่งเรืองในอดีตของภูมิภาคนี้ ชุมชนมีความภาคภูมิใจในการอนุรักษ์บ้านไม้ดั้งเดิม ซึ่งใช้เป็นฉากหลังที่งดงามสำหรับบันทึกสาระสำคัญของประวัติศาสตร์ของพื้นที่นอกจากสถานที่ท่องเที่ยวดังกล่าวแล้ว ชุมชนท่ามะโอยังจัดงานประเพณีและงานประเพณีต่าง ๆ ตลอดทั้งปี ได้แก่กิจกรรมตักบาตรที่ตลาดรัษฎา การเซ่นไหว้ดวงวิญญาณบรรพบุรุษ และร่วมประเพณีล่องสะเปาที่เรือเป็นรูปเรือเป็นเครื่องเซ่นไหว้และเป็นสัญลักษณ์ของการลอยทุกข์โศก ประเพณีปีใหม่ของชุมชนประกอบด้วยการแห่ขันหมาก การโปรยข้าว รดน้ำดำหัว และขนทรายเข้าวัด ประเพณีเหล่านี้จัดขึ้นระหว่างวันที่ 13-16 เมษายนของทุกปี และนำเสนอข้อมูลเชิงลึกที่ไม่เหมือนใครเกี่ยวกับประเพณีและการเฉลิมฉลองในท้องถิ่นโดยรวมแล้วชุมชนท่ามะโอในจังหวัดลำปางมีการผสมผสานที่น่าสนใจของประสบการณ์ทางประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และอาหาร ตั้งแต่การสำรวจสถานที่สำคัญในสมัยโบราณและดื่มด่ำกับอาหารท้องถิ่นไปจนถึงการเข้าร่วมกิจกรรมแบบดั้งเดิมและการเข้าพักในโฮมสเตย์แท้ ๆ นักท่องเที่ยวจะได้รับประสบการณ์ที่น่าจดจำและมี

คุณค่าในชุมชนที่หลากหลายทางวัฒนธรรมและแหล่งธรรมชาติ ที่สวยงานของชุมชนแห่งนี้โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ของชุมชน แต่ละด้าน ดังนี้

บริบท

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยแสดงให้เห็นว่าธนาคารมองเห็นความสำคัญในการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง โดยพัฒนาศักยภาพของชุมชนให้เข้มแข็งในด้านภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น ให้เกิดการพัฒนา เกิด ความเข้มแข็งจากภายในชุมชน ที่ได้ร่วมกันคิด ร่วมกำหนดแนวทาง และกิจกรรมการพัฒนาของชุมชนโดยยึดหลักการพึ่งพาตนเอง รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน (Krungthai Care, 2563)

ชุมชนท่ามะโอ เป็นชุมชนที่มีประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และ อาหารที่มีความหลากหลายเป็นจุดเด่นของชุมชน และรักษาการดำเนินชีวิตของชุมชนแบบดั้งเดิม ถือเป็นบริบทที่มีความเป็นดั้งเดิมยังไม่เปลี่ยนแปลงมากนัก ทำให้ชุมชนท่ามะโอ เป็นแหล่งท่องเที่ยวให้เข้าบุคคลทั่วไปเข้ามาสัมผัสกับศิลปะ วัฒนธรรม และอาหารพื้นเมืองของชุมชนท่ามะโอ จนสามารถสร้างรายได้ให้ประชาชนในชุมชน

จากบริบทของชุมชนท่ามะโอที่มีลักษณะดั้งเดิม รักษาวัฒนธรรม และเป็นแหล่งท่องเที่ยวสอดคล้องกับนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยที่มุ่งเน้นการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง โดยพัฒนาศักยภาพของชุมชนให้เข้มแข็งในด้านภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในชุมชนท่ามะโอ เนื่องจากชุมชนมีศักยภาพในการพัฒนาอยู่แล้วเพียงแต่ต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกในการพัฒนาให้ชุมชนเข้มแข็งยิ่งขึ้นโดยธนาคารสามารถสนับสนุนชุมชนท่ามะโอได้ ส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้แก่ชุมชน เพื่อให้ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคารและชุมชน เพื่อสร้างความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนร่วมกัน สนับสนุนกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมรายได้ให้กับชุมชนโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในชุมชนท่ามะโอเนื่องจากชุมชนมีศักยภาพในการพัฒนาอยู่แล้วเพียงแต่ต้องการการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก เช่น ธนาคาร ในการพัฒนาให้ชุมชนเข้มแข็งยิ่งขึ้น

“...ธนาคารเลือกชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เป็นพื้นที่ดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชน ท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เนื่องจากชุมชนท่ามะโอมีบริบทเป็นเอกลักษณ์ในด้านวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น มีการประกอบอาชีพเกษตรกรรมและการท่องเที่ยวเป็นหลักโดย โครงการมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนให้มีความหลากหลายและสร้างรายได้ ให้กับชุมชนมากขึ้น ผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน ผลิตภัณฑ์จาก สมุนไพร เป็นต้น การเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าชุมชน เช่น การจัดจำหน่ายสินค้า ผ่านช่องทางออนไลน์ และการพัฒนาจุดท่องเที่ยวใหม่ๆ ของชุมชน เช่น เส้นทาง ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เส้นทางท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เป็นต้น..” (ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม), การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...ชุมชนท่ามะโอมีศักยภาพในการพัฒนาในด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เนื่องจากมี ทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ป่าไม้ ลำธาร และภูเขา ซึ่งสามารถ ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาสัมผัสกับธรรมชาติได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้ ชุมชนท่ามะโอ ยังมีวัฒนธรรมที่โดดเด่นในด้านความเป็นชุมชนเก่าแก่ ซึ่งสามารถนำมาพัฒนาเป็น ผลิตภัณฑ์และบริการทางการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมได้...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...ชุมชนมีความต้องการในการพัฒนาในด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยว โดยชุมชน ต้องการยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น การพัฒนาเส้นทาง ท่องเที่ยว การพัฒนาที่พักและร้านอาหาร การพัฒนาร้านค้าชุมชน ชุมชนยังต้องการการ พัฒนาด้านความรู้ทางการเงิน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบอาชีพและสร้าง รายได้ให้กับชุมชน...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...ชุมชนท่ามะโอของเรามีทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์ โดยเฉพาะป่าไม้ ลำธาร และ ภูเขา เป็นเมืองเก่าแก่วัดประตูป่อง กำแพงเก่าแก่ที่มีเอกลักษณ์ซึ่งสามารถนำมาพัฒนาเป็น แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติได้ นอกจากนี้ ชุมชนท่ามะโอยังมีวัฒนธรรมที่โดดเด่นใน ด้านความเป็นชุมชนชาวไทลื้อ ซึ่งสามารถนำมาพัฒนาเป็นผลิตภัณฑ์และบริการทางการ

ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมได้ เช่น อาหารพื้นเมือง สินค้าหัตถกรรม การแสดงพื้นบ้าน.."
(ประชาชนในชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีความเหมือนกันกับชุมชนอื่นๆ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บริบทที่ธนาคารเลือกชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เข้าร่วมโครงการ เพราะเห็นว่ามีบุคคลในชุมชนเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่ก่อนแล้ว เช่น มีการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร และธนาคารต้องการขยายฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นเพื่อส่งเสริมอาชีพให้เกิดความยั่งยืนประการสำคัญที่ธนาคารเลือกชุมชนท่ามะโอเข้าร่วมโครงการ เนื่องจากไม่ใช่เรื่องยากที่จะพัฒนาต่อยอดของชุมชนได้ง่ายขึ้น เพราะชุมชนท่ามะโอเป็นชุมชนที่ขึ้นเรื่องวัฒนธรรมที่โดดเด่นและชุมชนมีวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม จึงทำให้ประชาชนทั่วไปที่ไม่เคยสัมผัสชีวิตแบบเรียบง่ายผสมผสานกับวัฒนธรรมพื้นบ้านที่สวยงาม เช่น วัดประตูป่อง มีนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนจำนวนมากเป็นประจำทุกปีจากการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชน ดังนั้นการที่ธนาคารเลือกชุมชนท่ามะโอเข้าร่วมโครงการเนื่องจากเร่งเห็นถึงศักยภาพของชุมชนต่อการพัฒนาต่อยอดโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งก็เป็นหลักการเดียวกับโครงการอื่นๆ แต่มีจุดเด่นที่แตกต่างกัน

ปัจจัยนำเข้า

การประเมินปัจจัยนำเข้านั้นเป็นในการนำทรัพยากรทางการบริหารกระบวนการดำเนินกิจกรรมต่างๆรวมถึงปัจจัยแวดล้อมต่างๆมาประกอบกันเพื่อแก้ปัญหาและใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการให้โครงการนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเบื้องต้นที่กำหนดขึ้นมาในกระบวนการดำเนินการ แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านองค์ความรู้ 3) ด้านงบประมาณ 4) ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ประเด็นทั้ง 4 เป็นพื้นฐานที่มีความสำคัญในการดำเนินโครงการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

1) ด้านบุคลากรที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ

จากการสัมภาษณ์และศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากรธนาคาร พบว่า บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงานจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรในส่วนของธนาคารที่มีคุณภาพและมีกำลังคนในแต่ละพื้นที่เพียงพอและมีทักษะในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่กระบวนการ

วางแผนจนถึงการติดตามผลสิ้นสุดของโครงการว่ามีความพร้อมและมีความเพียงพอหรือไม่อย่างไร ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลดังนี้

"...ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง พวกเขาถูกคาดหวังให้ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบภายในของธนาคารและข้อกำหนดภายนอก นอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนให้รักษาจริยธรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับค่านิยมของธนาคาร โดยมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพและผลิตภาพ โดยรวมธนาคารยังเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ปลูกฝังจิตสำนึกที่เริ่มต้นจากการส่งเสริมบทบาทความเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ผลลัพธ์ที่ดี..." (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

"...ธนาคารเล็งเห็นถึงศักยภาพของชุมชนและตระหนักว่าสาธารณประโยชน์มีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน ธนาคารจึงได้ร่วมมือกับชุมชนท่ามะโอในการให้ความรู้และเสริมศักยภาพให้ผู้อยู่อาศัยสามารถใช้ทรัพยากร ผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีอยู่ในชุมชนได้ โดยความร่วมมือดังกล่าวดำเนินผ่านโครงการ "กรุงไทย รักชุมชนท่ามะโอ" เพื่อเพิ่มมูลค่าและยกระดับการท่องเที่ยวชุมชน ธนาคารนำนวัตกรรมทางการเงิน เช่น แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และ Krungthai Connext พร้อมนำระบบบัญชีรายรับ-รายจ่าย นอกจากนี้ โครงการยังมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนาสินค้าและบริการ..." (ผู้อำนวยการฝ่ายระดับหัวหน้างานในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

"...บุคลากรของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการได้รับการเลือกจากสาขาในพื้นที่ภาคพื้นที่มีชำนาญพื้นที่นั้นๆ โดยได้อบรมให้ความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในโครงการจากการลงพื้นที่พบว่า บุคลากรของธนาคารจะสามารถปรับตัวเข้ากับชุมชนได้ดี และสามารถทำงานร่วมกับชุมชนได้โดยใช้ภาษาท้องถิ่น..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

"...บุคลากรของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการได้ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน โดยได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชน เช่น การเยี่ยมชมโครงการ การ

พูดคุยกับประชาชน และเข้าร่วมพิธีการ จากการพูดคุยกับคนในชุมชนรู้สึกขอบคุณที่ธนาคารเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและมองว่าธนาคารเป็นพันธมิตรที่สำคัญของชุมชน...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...บุคลากรของธนาคารที่เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนได้ให้ความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ชุมชน เช่น ความรู้ทางการเงิน ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวชุมชน และความรู้เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างยั่งยืน การวางขายสินค้าผ่านระบบคอมพิวเตอร์ จากการให้ความรู้และคำแนะนำเหล่านี้ ช่วยให้ชุมชนพัฒนาศักยภาพของตนเองและสามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นของประชาชนในชุมชนได้เนื่องจากในยามว่างก็มาร่วมกันผลิตสินค้าชุมชนวางขาย...” (ประชาชนในชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

โดยสรุปผู้วิจัยคิดว่าข้อมูลด้านบุคลากรของธนาคารที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง พบว่า ธนาคารให้ความสำคัญกับบุคลากรในการปฏิบัติงานโครงการ โดยบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการได้รับการคัดเลือกจากสาขาในพื้นที่ และได้รับการอบรมให้ความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในโครงการก่อนลงพื้นที่จริง บุคลากรของธนาคารที่เข้าร่วมโครงการสามารถปรับตัวเข้ากับชุมชนได้ดี และสามารถทำงานร่วมกับชุมชนได้อย่างราบรื่น โดยให้ความสำคัญกับการเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน นอกจากนี้ บุคลากรของธนาคารยังได้ให้ความรู้และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ชุมชน เช่น ความรู้ทางการเงิน การยกระดับการขายผลิตภัณฑ์พัฒนาบรรจุภัณฑ์ให้มีความทันสมัยมากขึ้น และเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวชุมชน จากการให้ความรู้และคำแนะนำเหล่านี้ ช่วยให้ชุมชนท่ามะโอพัฒนาศักยภาพของตนเองและสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนได้บุคลากรของธนาคารมีบทบาทสำคัญมีความสามารถในการขับเคลื่อนโครงการได้เป็นอย่างดีโดยสามารถปรับตัวเข้ากับชุมชนได้ดี ทำงานร่วมกับชุมชนได้อย่างราบรื่น และให้ความสำคัญกับการเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน ส่งผลให้โครงการประสบความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน

2) ด้านองค์ความรู้ของผู้ดำเนินโครงการ

ธนาคารให้ความสำคัญกับโครงการให้ความรู้แก่ชุมชน โดยจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกๆปี เพื่อเพิ่มความรู้ใหม่ๆให้มีความทันสมัย นอกจากนี้ธนาคารยังจัดให้พนักงานสาขาย่อยในพื้นที่นั้นๆ ที่เข้าไปทำโครงการมีความรู้และทักษะทางด้าน

ภาษาท้องถิ่นของชุมชนเป็นอย่างดี และเลือกใช้วิทยากรในการให้ความรู้เป็นคนท้องถิ่นเพื่อง่ายต่อการสื่อสารทางด้านภาษากับคนในท้องถิ่นเป็นหลัก ธนาคารได้แบ่งพนักงานออกเป็นสัดส่วนและแยกหน้าที่พนักงานแต่ละคนในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันอย่างชัดเจนเพื่อความคล่องตัวในการขับเคลื่อนโครงการ โดยพยายามหาความรู้เสริมให้แก่พนักงานที่ดำเนินโครงการในด้านการบริหารการท่องเที่ยวเพื่อขอความร่วมมือด้านแผนการพัฒนาชุมชนและแผนในการนำไปสอนให้ความรู้รวมถึงเทคนิคใหม่ๆในการเป็นวิทยากรเพื่อให้สามารถเข้ากับประชาชนในชุมชนได้ เนื่องจากพนักงานธนาคารอาจไม่เชี่ยวชาญในทุกๆด้าน จึงอาศัยการขอความรู้ใหม่ๆกับวิทยากรที่มีความชำนาญมาช่วยอบรมให้ความรู้เพื่อให้บุคลากรของธนาคารมีองค์ความรู้ในทุกๆส่วน นอกจากนี้ธนาคารยังมีนโยบายในการเข้าถึงชุมชนตามพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการใช้บุคลากรของธนาคารของพื้นที่นั้นๆ มาเป็นบุคลากรในการดำเนินกิจกรรมโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย เนื่องจากจะมีความรู้ ความเข้าใจในด้านวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และภาษาของท้องถิ่นนั้นๆ เพื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสารให้ความรู้แก่กลุ่มประชาชนในชุมชนได้อย่างเข้าใจและเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น

> “...ธนาคารให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ของผู้ดำเนินโครงการ โดยจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกๆปี จัดให้พนักงานในพื้นที่นั้นๆ มีความรู้และทักษะทางด้านภาษาท้องถิ่นของชุมชนเป็นอย่างดี และเลือกใช้วิทยากรในการให้ความรู้เป็นคนท้องถิ่น นอกจากนี้ ธนาคารยังพยายามหาความรู้เสริมให้แก่พนักงานที่ดำเนินโครงการ และอาศัยการขอความรู้ใหม่ๆกับวิทยากรที่มีความชำนาญมาช่วยสอนงานเพื่อให้บุคลากรของธนาคารมีองค์ความรู้ในทุกๆส่วนหรือหาส่วนงานที่ชำนาญเข้ามาร่วมด้วย เช่น อพท. และสามารถเข้าถึงชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

> “...องค์ความรู้ของผู้ดำเนินโครงการเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก เพราะโครงการกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอเป็นโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ผู้ดำเนินโครงการจึงจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ความรู้ของผู้ดำเนินโครงการเป็นอย่างมาก โดยจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกๆปี

รวมถึงการจัดให้พนักงานสาขาย่อยในพื้นที่นั้นๆ ที่เข้าไปทำโครงการมีความรู้และทักษะทางด้านภาษาท้องถิ่นของชุมชนเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังพยายามหาความรู้เสริมให้แก่พนักงานที่ดำเนินโครงการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยขอความร่วมมือด้านแผนการพัฒนาชุมชนและแผนในการนำไปสอนให้ความรู้รวมถึงเทคนิคใหม่ๆ...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...องค์ความรู้ของผู้ดำเนินโครงการเป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญมาก โครงการเป็นโครงการที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน ดังนั้น ผู้ดำเนินโครงการจึงจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจในบริบทของชุมชนเป้าหมาย ทั้งในด้านวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษา และวิถีชีวิตคนในท้องถิ่น เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ผู้ดำเนินโครงการยังจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน การพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน เป็นต้น เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...ทักษะความรู้ของผู้ดำเนินโครงการเป็นปัจจัยที่คิดว่าสำคัญมาก เพราะโครงการเป็นโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน ผู้ดำเนินโครงการจึงจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจในสภาพแวดล้อมของชุมชน ทั้งในด้านวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษา และวิถีชีวิต เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสามารถสร้างความยั่งยืนให้กับชุมชนได้...” (ประชาชนในชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

โดยสรุปผู้วิจัยคิดว่าด้านองค์ความรู้ของผู้ดำเนินโครงการพนักงานมีทักษะด้านการดำเนินโครงการเป็นอย่างดีโดยจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกๆปี จัดให้พนักงานสาขาย่อยในพื้นที่นั้นๆ มีความรู้และทักษะทางด้านภาษาท้องถิ่นของชุมชนเป็นอย่างดี เลือกใช้วิทยากรในการให้ความรู้เป็นคนท้องถิ่น และพยายามหาความรู้เสริมให้แก่พนักงานที่ดำเนินโครงการ เพื่อให้บุคลากรของธนาคารมีองค์ความรู้ในทุกๆส่วน และสามารถเข้าถึงชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ความรู้ของผู้ดำเนินโครงการเป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญมาก เพราะ การดำเนินโครงการมุ่งเน้นการพัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น ผู้ดำเนินโครงการจึงจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจในประเด็นต่างๆ เพื่อให้สามารถ

ดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยเฉพาะโครงการกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ ซึ่งเป็นโครงการที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชน ดังนั้น ผู้ดำเนินโครงการจึงจำเป็นต้องมีความรู้และความเข้าใจในบริบทของชุมชนเป้าหมายทั้งในด้านวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษา และวิถีชีวิต เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน และสามารถสร้างความยั่งยืนให้กับชุมชนได้

3) งบประมาณ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยมีความเห็นว่าการด้านงบประมาณในการดำเนินโครงการว่ามีความเพียงพอต่อการดำเนินโครงการที่มีจัดเตรียมไว้สำหรับการดำเนินงาน ในการดำเนินโครงการสนับสนุนด้านอาชีพให้กับชุมชนท่ามะโอซึ่งเป็นชุมชนที่มีความโด่งดังในด้านความเก่าแก่ทางวัฒนธรรมและมีทรัพย์สินที่มีค่าอย่างไม้เนื้อแข็งที่มีอายุกว่าร้อยปี ไม้เนื้อแข็งนี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้หลากหลาย เช่น การก่อสร้างงานหัตถศิลป์ เป็นประโยชน์ต่อชุมชนในด้านเศรษฐกิจ นอกจากนี้ชุมชนยังมีการผลิตสินค้าที่จำหน่ายที่ทำจากสมุนไพรเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ สเปรย์สมุนไพรกระดูกไก่ดำ น้ำมันไพลเหลือง ขมิ้นชัน น้ำมันเขียวย่านาง และสเปรย์สมุนไพรตะไคร้หอมไล่ยุง สมุนไพรเหล่านี้สามารถใช้เป็นยารักษาโรคหรือเป็นการรักษาแบบธรรมชาติซึ่งมีส่วนช่วยให้สมาชิกในชุมชนมีรายได้จากการดำเนินโครงการส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นธนาคารได้จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนกิจกรรมและความคิดริเริ่มในชุมชนการพัมนาเพิ่มมาตรฐานทางด้านบรรจุภัณฑ์ให้ทันสมัยและเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้เป็นที่รู้จักของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากขึ้นและการส่งเสริมเสริมความรู้ทางการเงินของผู้ประกอบการซึ่งช่วยยกระดับมาตรฐานของสินค้าได้โดยรวมของชุมชนสามารถให้คำแนะนำและความช่วยเหลือในการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวของชุมชนเพื่อส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจและรักษาสิ่งแวดล้อมของชุมชนอีกทั้งพนักงานยังสามารถถ่ายทอดความรู้คำแนะนำให้แก่ผู้ฝึกอบรมความรู้สามารถแบ่งปันความเชี่ยวชาญและให้แก่สมาชิกในชุมชนสามารถช่วยเสริมทักษะและความรู้ของสมาชิกในด้านอาชีพในการดำเนินโครงการช่วยให้พึ่งพาตนเองได้และมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในการพัฒนาชุมชน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้รายละเอียดไว้ดังนี้

> “...การส่งเสริมภาคการท่องเที่ยวมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อเศรษฐกิจ เนื่องจากมีความแข็งแกร่งโดยธรรมชาติและตอบสนองต่อมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจได้ทันที นอกจากนี้ ยังส่งผลดีต่อภาคส่วนต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร สถานประกอบการค้าปลีกทั้ง

ขนาดใหญ่และขนาดเล็ก กลุ่มเกษตรกร ธุรกิจขนส่ง และอื่น ๆ ภายในชุมชน..." (ประชาชนในชุมชนคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

"...การดำเนินการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวด้วยการปรับปรุงด้านพื้นฐานและสถานที่ท่องเที่ยว การให้ความสำคัญกับพื้นที่ท่องเที่ยวเหล่านี้อย่างต่อเนื่องส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ลดปัญหาความแออัดและความเสื่อมโทรมของสถานที่ท่องเที่ยวให้สวยงามขึ้น เช่น การทำป้ายโฆษณาติดรถนำการท่องเที่ยวชมเมืองเก่า สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการสร้างความยั่งยืนในระยะยาวของภาคการท่องเที่ยวของชุมชนได้..." (ประชาชนในชุมชนคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

"...ธนาคารกรุงไทยมุ่งมั่นดำเนินนโยบายส่งเสริมความรักสู่ชุมชนทั่วไทยผ่านกิจกรรมหลัก 4 ประการ ได้แก่ การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน เพื่อช่วยให้ชุมชนมีความเข้าใจและใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมการท่องเที่ยวและการตลาดบริการ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้กับชุมชน การปรับปรุงแนวปฏิบัติด้านการจัดการ เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลในชุมชน อำนวยความสะดวกในการจัดการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน นอกจากนี้ธนาคารยังสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดเส้นทางศึกษาธรรมชาติ การเพิ่มพูนความรู้ โดยงบประมาณในการดำเนินโครงการต่อชุมชนอยู่ที่ประมาณ 2,000,000 - 3,000,000 บาท และงบประมาณในการทำการตลาดเชิงรุกการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการของชุมชนอยู่ที่ประมาณ 10,000,000 บาท โดยงบประมาณทั้งสองส่วนแยกออกจากกัน..." (ผู้อำนวยการฝ่ายระดับหัวหน้างานในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2566)

"...งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการในแต่ละด้านทางมีเพียงพอการเบิกจ่ายขึ้นอยู่กับโครงการและคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ เช่น สภาพเศรษฐกิจของชุมชน ศักยภาพของชุมชน และความต้องการของชุมชน โดยธนาคารกรุงไทยควรมีการสำรวจความต้องการของชุมชนก่อนเริ่มพัฒนาโครงการ เพื่อให้งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการตรงกับความต้องการของชุมชนมากที่สุด นอกจากนี้ ธนาคารควรมีการติดตามผลการใช้งบประมาณอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่างบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการเป็นไปตาม

วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการ ควรมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ โดยธนาคารกรุงไทยควรเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการให้กับชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ นอกจากนี้ ธนาคารควรมีระบบการตรวจสอบการใช้งบประมาณที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันการทุจริต...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...งบประมาณที่นำมาใช้ในการพัฒนาโครงการในแต่ละด้าน ควรคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ เช่น สภาพเศรษฐกิจของชุมชน ศักยภาพของชุมชน และความต้องการของชุมชน โดยธนาคารควรมีการสำรวจความต้องการของชุมชนก่อนเริ่มพัฒนาโครงการ เพื่อให้งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการตรงกับความต้องการของชุมชนมากที่สุด นอกจากนี้ ประชาชนในชุมชนท่ามะโอ ต้องการให้ธนาคารกรุงไทยมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการให้กับชุมชนได้รับทราบและลดการขอเอกสารการเบิกจ่าย...” (ประชาชนในชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

สรุปได้ว่า จากข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ประชาชนในชุมชนท่ามะโอให้ความสำคัญกับงบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการ โดยเห็นว่างบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการในแต่ละด้าน ควรคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ เช่น สภาพเศรษฐกิจของชุมชน ศักยภาพของชุมชน และความต้องการของชุมชน โดยธนาคารกรุงไทยควรมีการสำรวจความต้องการของชุมชนก่อนเริ่มพัฒนาโครงการ เพื่อให้งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการตรงกับความต้องการของชุมชนมากที่สุด นอกจากนี้ ประชาชนในชุมชนท่ามะโอ ต้องการให้ธนาคารกรุงไทยมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการให้กับชุมชนได้รับทราบอย่างทั่วถึง ข้อเสนอแนะด้านงบประมาณ จากข้อมูลข้างต้น มีข้อเสนอแนะด้านงบประมาณในการพัฒนาโครงการพัฒนาชุมชนท่ามะโอ ธนาคารกรุงไทยควรมีการสำรวจความต้องการของชุมชนก่อนเริ่มพัฒนาโครงการเพื่อให้งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการตรงกับความต้องการของชุมชนมากที่สุด ธนาคารควรมีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการให้กับชุมชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงลดการขอเอกสารในการนำเสนอเบิกจ่ายให้แก่ชุมชนตามข้อเสนอแนะข้างต้น จะช่วยให้

งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการพัฒนาชุมชนท่ามะโอนั้น มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชน

4) ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

จากการศึกษาในการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย เป็นโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน โดยธนาคารกรุงไทยได้เชื่อมโยงจุดแข็งด้านความรู้ทางการเงิน ผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงิน เข้ากับความต้องการของชุมชน ผ่านการดำเนินงานของสาขาในแต่ละพื้นที่ โครงการฯ มุ่งเน้นปัจจัยสำคัญหลายประการที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนที่ไปถึง ธนาคารกรุงไทยจัดอบรมให้ความรู้ทางการเงินแก่สมาชิกในชุมชน ครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ เช่น การวางแผนการเงิน การทำบัญชี การทำความเข้าใจรายรับรายจ่าย และการเปิดบัญชีธนาคาร เพื่อให้สมาชิกในชุมชนมีความเข้าใจในการบริหารจัดการการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาอาชีพและยกระดับคุณภาพชีวิต โครงการฯ จัดทำป้ายและคลิป QR Code แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ของชุมชน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและดึงดูดนักท่องเที่ยว โดยเน้นการใช้เทคโนโลยี QR Code เพื่อให้สมาชิกในชุมชนสามารถชำระเงินหรือโอนได้อย่างสะดวก โครงการฯ ช่วยให้ชุมชนพัฒนาแผนการตลาด โดยมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงวิสัยทัศน์ และสอนสมาชิกในชุมชนถึงวิธีการขายผลิตภัณฑ์ของตนผ่านแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ นอกจากนี้ โครงการฯ ยังสนับสนุนให้สมาชิกในชุมชนปรับปรุงและปรับแต่งผลิตภัณฑ์ของตนอภิปรายแง่มุมต่าง ๆ เช่น บรรจุภัณฑ์ มาตรฐาน และความเป็นไปได้ในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของตนในห้างสรรพสินค้า โครงการฯ จัดอบรมเพื่อพัฒนาและเพิ่มศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างสมุดเยี่ยมชมที่เน้นความยั่งยืน เป็นเวทีในการแสดงและเฉลิมฉลองมรดกทางศิลปะและวัฒนธรรมของชุมชน โครงการฯ ตระหนักถึงความสำคัญของแนวปฏิบัติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยเน้นย้ำถึงแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืนภายในชุมชนโดยเฉพาะ ด้วยการส่งเสริมแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืน โครงการฯ มีเป้าหมายเพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและนำไปสู่ความเป็นอยู่ที่ดีโดยรวมของชุมชน โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ได้นำเทคโนโลยีและเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สามารถแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ของชุมชน การใช้แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ เพื่อช่วยให้ชุมชนสามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของตนได้ เทคโนโลยีและเครื่องมือเหล่านี้ช่วยให้โครงการฯ สามารถบรรลุเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

“...ภาคการท่องเที่ยวและบริการได้นำป้ายและคลิป QR Code มาใช้เพื่อแสดงแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายภายในชุมชนท่ามะโอ ความคิดริเริ่มเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน และส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์คุณภาพสูงภายในชุมชน...” (ประชาชนในชุมชนคนที่ 3, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

“...การแนะนำทัวร์รถม้าเพื่อจุดประสงค์ในการเช่าได้เพิ่มการใช้งานและความต้องการใช้บริการนี้อย่างมาก ส่งผลให้ธุรกิจเติบโตอย่างรวดเร็ว ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ในตลาดการท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจไทยต้องมีความยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนรูปแบบธุรกิจของตนให้สอดคล้องกับอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป...” (ประชาชนในชุมชนคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

“...วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ธนาคารนำมาใช้ในการพัฒนาชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างมาก โดยวัสดุอุปกรณ์ช่วยให้ชุมชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่วนเทคโนโลยีช่วยให้ชุมชนสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วเป็นยิ่งขึ้น...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ธนาคารนำมาสนับสนุนให้กับชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่เป็นเทคโนโลยีที่ธนาคารใช้อยู่แล้ว เช่น อุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์สำหรับการท่องเที่ยว เป็นต้น ธนาคารจึงสามารถนำมาสนับสนุนให้กับชุมชนได้ทันทีโดยไม่ต้องพัฒนาระบบใหม่...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ธนาคารนำมาใช้ในการพัฒนาชุมชนมีประโยชน์ต่อชุมชนอย่างมาก โดยเฉพาะด้านการศึกษาการเงินและการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยวัสดุอุปกรณ์ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและความรู้ทางการเงินได้ง่ายขึ้น ส่วนเทคโนโลยีช่วยให้ประชาชนสามารถจองที่พักซื้อสินค้าผ่านช่องทางอินเตอร์เน็ตและติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น...” (ประชาชนในชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

โดยสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยคิดว่าโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยเป็นโครงการที่มุ่งเน้นการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน โดยธนาคารได้เชื่อมโยงจุดแข็งด้านความรู้ทางการเงิน ผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงิน เข้ากับความต้องการของชุมชน ผ่านการดำเนินงานของสาขาในแต่ละพื้นที่ โครงการฯ มุ่งเน้นปัจจัยสำคัญหลายประการที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนที่ไปถึง ในด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โครงการฯ ได้สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้กับชุมชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีช่วยให้ชุมชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น อุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์สำหรับการท่องเที่ยว เป็นต้น วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีช่วยให้ชุมชนสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น การใช้รหัส QR ช่วยให้สมาชิกในชุมชนสามารถชำระเงินหรือโอนได้อย่างสะดวก การใช้ป้ายและคลิป QR Code แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ของชุมชน การใช้แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ เพื่อช่วยให้ชุมชนสามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของตนได้ ผลจากการใช้วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีของโครงการฯ พบว่า ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง สามารถนำวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ประโยชน์ได้จริง และมีผลดีต่อการพัฒนาชุมชนในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการศึกษาการเงิน วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและความรู้ทางการเงินได้ง่ายขึ้น เช่น ประชาชนสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับการบริหารการเงิน การวางแผนการเงิน การทำบัญชี เป็นต้น ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยว วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีช่วยให้ประชาชนสามารถจองที่พักและติดต่อสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น เช่น ประชาชนสามารถใช้บริการทัวร์รถม้าเพื่อจุดประสงค์ในการเช่าเพื่อการท่องเที่ยววัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ธนาคารกรุงไทยนำมาใช้ในการพัฒนาชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนอย่างมาก โดยวัสดุอุปกรณ์ช่วยให้ชุมชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ส่วนเทคโนโลยีช่วยให้ชุมชนสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

กระบวนการและการบริหารจัดการ

การศึกษากระบวนการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

โดยการประเมินความเหมาะสมหรือไม่อย่างไรในการร่วมตัดสินใจแนวทางในการบริหารจัดการโครงการของผู้บริหารในส่วนของธนาคารในการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยของชุมชนบ้านท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ปัจจัยเบื้องต้นที่กำหนดขึ้นมาในการศึกษากระบวนการดำเนินงานสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านทีมงาน/ ผู้ปฏิบัติโครงการ 3) ด้านการมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน ประเด็นทั้ง 3 เป็นกระบวนการบริหารโครงการเพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์

1) ด้านภาวะผู้นำ

กระบวนการปฏิบัติงานหรือการจัดการโครงการเกี่ยวข้องกับการวางแผน การจัดระเบียบและการควบคุมทรัพยากรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะภายในกรอบเวลาที่กำหนด ซึ่งรวมถึงการกำหนดเป้าหมายของโครงการ การระบุงาน การจัดสรรทรัพยากร และการติดตามความคืบหน้า ในโครงการชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ธนาคารกรุงไทยเป็นผู้นำในการสำรวจและริเริ่มโครงการในฐานะหัวหน้าโครงการ ธนาคารจะให้คำแนะนำ สนับสนุน และให้คำปรึกษาตลอดวงจรชีวิตโครงการ มีการกำหนดขอบเขต วัตถุประสงค์ และผลลัพธ์ของโครงการ และแผนโครงการที่ครอบคลุมได้รับการพัฒนาโดยความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หัวหน้าโครงการประสานงานความพยายาม สร้างช่องทางการสื่อสาร และมอบหมายความรับผิดชอบ ดูแลการดำเนินโครงการเพื่อให้แน่ใจว่าเสร็จสิ้นทันเวลาและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการติดตามความคืบหน้าอย่างใกล้ชิดและดำเนินมาตรการแก้ไขเมื่อจำเป็น ธนาคารกรุงไทยสนับสนุนทีมงานโครงการและชุมชนท่ามะโออย่างต่อเนื่องโดยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงความช่วยเหลือทางการเงิน ความเชี่ยวชาญ และเครือข่าย บทเรียนที่ได้รับจะได้รับการบันทึกและเฉลิมฉลองผลลัพธ์ที่ประสบความสำเร็จ ทีมผู้บริหารธนาคารขับเคลื่อนโครงการชุมชนท่ามะโอ ให้คำแนะนำ สนับสนุน และบริหารจัดการโครงการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ชุมชน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญได้ให้รายละเอียดดังนี้

> “... ธนาคารกรุงไทยดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินในชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ความคิดริเริ่มนี้เกี่ยวข้องกับการจัดอบรมเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงินและการทำบัญชีรายรับ-รายจ่าย ตลอดจนแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร โครงการยังอำนวยความสะดวกในการเปิดบัญชีสำหรับสมาชิกในชุมชนและสนับสนุนการใช้รหัส QR เพื่อความสะดวกของพวกเขา นอกจากนี้ ธนาคารยังให้ความช่วยเหลือในการจัดทำสมุดบัญชี

และสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวและบริการต่าง ๆ ภายในชุมชน นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทยยังส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนผ่าน Krungthai Care...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2566)

“...การมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงในการส่งเสริมและสนับสนุนองค์กรที่มีจริยธรรมและความโปร่งใสเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยเหลือชุมชนท่ามะโอในจังหวัดลำปาง ชุมชนนี้มีประวัติศาสตร์อันยาวนานตั้งแต่การก่อตั้งเมืองเขลางค์นครและได้พัฒนาเป็นชุมชนที่หลากหลายซึ่งผู้คนจากหลากหลายเชื้อชาติมารวมกัน การผสมผสานของวัฒนธรรมทำให้เกิดบรรยากาศที่เป็นเอกลักษณ์และมีสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ รวมถึงสถานที่ทางประวัติศาสตร์และแหล่งเรียนรู้ที่มีคุณค่า สมาชิกของชุมชนนี้มีส่วนร่วมในประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกันอย่างจริงจัง...” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...กระบวนการและการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำของธนาคารมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้ส่งผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาชุมชนและภาวะผู้นำลงพื้นที่เพื่อร่วมทำงานกับชุมชนอย่างใกล้ชิด มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายร่วมกันอย่างรอบคอบ รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้โครงการสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ เวลาลงพื้นที่ชุมชนทางเราจะให้ข้อมูลผ่านผู้นำชุมชนเพื่อที่จะให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโครงการแก่ผู้นำก่อนเพื่อที่จะนำไปถ่ายทอดให้กับสมาชิกในชุมชนอย่างทั่วถึง เพื่อให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ธนาคารควรมีช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนและเข้าถึงง่าย เพื่อให้สมาชิกชุมชนสามารถติดตามข่าวสารและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการได้อย่างสะดวก...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...มีความเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการจัดอบรมให้ความรู้และทักษะด้านภาวะผู้นำแก่สมาชิกชุมชนอย่างเหมาะสม รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้โครงการสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม เช่น การให้โอกาสสมาชิกชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานของ

โครงการมากขึ้น เพื่อให้โครงการมีความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง เพื่อที่จะให้การท่องเที่ยวของชุมชนมีการประชาสัมพันธ์เป็นที่รู้จักมากขึ้น อีกทั้งเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนได้..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

"...กระบวนการและการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำในโครงการกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เป็นไปอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างดี โดยธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการสร้างผู้นำชุมชนชุมชนมาก่อนเสมอและมีส่วนร่วมจากคนในชุมชน ทำให้ชุมชนมีศักยภาพในการขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน ประชาชนคนหนึ่งในชุมชนกล่าวว่า ธนาคารกรุงไทยได้คัดเลือกผู้นำชุมชนที่มีความพร้อมและได้รับการยอมรับจากคนในชุมชน ทำให้ผู้นำชุมชนมีความเข้าใจและความต้องการของคนในชุมชนเป็นอย่างดี สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากธนาคารไปพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ..." (ประชาชนในชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2566)

โดยสรุปผู้วิจัยคิดว่าธนาคารเป็นผู้นำในการริเริ่มและขับเคลื่อนโครงการ โดยส่งผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาชุมชนและภาวะผู้นำลงพื้นที่เพื่อร่วมทำงานกับชุมชนอย่างใกล้ชิด มีการวางแผนและกำหนดเป้าหมายร่วมกันอย่างรอบคอบ รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างผู้นำชุมชนที่เข้มแข็งและมีส่วนร่วมจากคนในชุมชน โดยคัดเลือกผู้นำชุมชนที่มีความพร้อมและได้รับการยอมรับจากคนในชุมชน ทำให้ผู้นำชุมชนมีความเข้าใจและความต้องการของคนในชุมชนเป็นอย่างดี สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากธนาคารไปพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการและการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำของธนาคารกรุงไทยมีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยธนาคารได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการจัดอบรมให้ความรู้และทักษะด้านภาวะผู้นำแก่สมาชิกชุมชนอย่างเหมาะสม รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้โครงการสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม เช่น การให้โอกาสสมาชิกชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานของโครงการมากขึ้น เพื่อให้โครงการมีความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนได้ ธนาคารได้ดำเนินโครงการชุมชนท่ามะโอ จังหวัด

ลำปาง ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างผู้นำชุมชนที่เข้มแข็งและมีส่วนร่วมจากคนในชุมชน ส่งผลให้โครงการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ อย่างไรก็ตาม ยังมีประเด็นที่ควรพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้โครงการมีความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริงเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนได้

2) ด้านทีมงาน / ผู้ปฏิบัติโครงการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสมาชิกของทีมงานรวมถึงถึงการศึกษาทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ของทีม พบว่าทีมงานมีความพร้อมและมีเพียงพอต่อการดำเนินโครงการ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้รายละเอียดดังนี้

> "...การที่ธนาคารกรุงไทยเข้ามาช่วยทำให้รายได้เพิ่มมากขึ้นในชุมชน สามารถนำไปพัฒนาและประยุกต์ใช้ กับทรัพยากรหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ในชุมชน อุตสาหกรรมไม้ในจังหวัดลำปางเคยเฟื่องฟูมาก ๆ ผลผลิตจากฝีมือช่างไม้ในสมัยนั้นเลยกลายมาเป็นแบ็กกราวน์สุดคลาสสิกให้นักท่องเที่ยว..." (พนักงานธนาคารคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

> "...การดำเนินช่วยให้นักท่องเที่ยวทั้งโครงสร้างพื้นฐานและแหล่งท่องเที่ยว ต่อเนื่องจากการกระจุกตัวในด้านพื้นที่ท่องเที่ยวดังกล่าวส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ลดปัญหาความแออัดและแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม ซึ่งส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของภาคท่องเที่ยวไทยในระยะยาว..." (ประชาชนในชุมชนคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

> "...กระบวนการและการบริหารจัดการด้านทีมงาน / ผู้ปฏิบัติโครงการของโครงการกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เป็นไปอย่างเป็นระบบและมีการวางแผนอย่างรอบคอบ โดยทีมผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี มีการประสานงานกันเป็นอย่างดี และมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาชุมชนท่ามะโอให้ดีขึ้น ..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

"...ทีมงาน / ผู้ปฏิบัติโครงการของโครงการกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง มีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดความรู้และทักษะต่างๆ ให้กับชุมชนท่ามะโอ ทั้งในด้านการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การบริหารจัดการชุมชน การตลาด และความรู้ทางการเงิน ส่งผลให้ชุมชนท่ามะโอมีศักยภาพในการยกระดับการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจชุมชน..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

"...ทีมงานหรือพนักงานผู้ปฏิบัติโครงการของโครงการกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและเข้าใจความต้องการของชุมชนเป็นอย่างดี มีการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน และให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับชุมชนอย่างมีส่วนร่วม..." (ประชาชนในชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

สรุปได้ว่า กระบวนการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการโครงการชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง มีทีมงานผู้เชี่ยวชาญจากหลากหลายของผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ด้านการเงิน การท่องเที่ยว การตลาด ศิลปะและวัฒนธรรม ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดเพื่อให้มั่นใจว่าโครงการจะประสบความสำเร็จ ทีมงานเริ่มต้นด้วยการวางแผนและวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนเพื่อระบุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ ประเมินความต้องการและแรงบันดาลใจของชุมชน โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น การพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรม เมื่อกำหนดเป้าหมายแล้ว ทีมจะพัฒนาแผนโครงการที่ครอบคลุม สรุปงาน ลำดับเวลา และจัดสรรทรัพยากร แบ่งงานระหว่างสมาชิกในทีมตามความเชี่ยวชาญ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการใช้ทักษะและความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพ ในระหว่างขั้นตอนการดำเนินการ ทีมงานจะประสานงานอย่างใกล้ชิด สื่อสารและติดตามความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ ทำงานร่วมกันเพื่อเอาชนะความท้าทายและปรับเปลี่ยนตามความจำเป็น ผู้ปฏิบัติงานใช้ประโยชน์จากความรู้ด้านการเงิน การท่องเที่ยว การตลาด และศิลปะและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนากลยุทธ์และความคิดริเริ่มที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ ทีมบริหารโครงการยังมีบทบาทสำคัญในการจัดการทรัพยากร จัดสรรทรัพยากรทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้มั่นใจได้ถึงการควบคุมงบประมาณและค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม นอกจากนี้ มีการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายและพันธมิตรเพื่อจัดหาเงินทุนหรือการสนับสนุนเพิ่มเติมหากจำเป็น ในขณะที่โครงการดำเนินไป ทีมงานจะประเมินผลลัพธ์และผลกระทบอย่างต่อเนื่อง รวบรวมข้อเสนอแนะจากชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยวัดประสิทธิภาพของความคิดริเริ่มที่ดำเนินการ วงจรคำติชมนี้ช่วยให้ตัดสินใจได้อย่างรอบรู้

และปรับแต่งกลยุทธ์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด กระบวนการบริหารจัดการโครงการชุมชนท่ามะโอเป็นการทำงานร่วมกันของผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ นำความรู้และทักษะที่สั่งสมมาใช้ในการวางแผน ดำเนินการ และประเมินความคิดริเริ่มที่มุ่งส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และการอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรมในจังหวัดลำปาง

3) ด้านการมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องชุมชนท่ามะโอจังหวัดลำปางได้ดำเนินโครงการที่กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและความร่วมมืออย่างแข็งขันกับองค์กรต่าง ๆ เช่น ธนาคาร ลูกค้า และชุมชนเพื่ออนำไปสู่การตัดสินใจในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้นำชุมชนคนที่ 2 และประชาชนในชุมชนคนที่ 3 ดังนี้

> "...เราเน้นการดำเนินการแบบสาธารณประโยชน์ไปที่การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน จึงจับมือกับ ชุมชนท่ามะโอ มอบองค์ความรู้ ด้านความรู้ทางการเงิน ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ด้านสินค้า ด้านการตลาด ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านบริหารจัดการให้คนในชุมชนสามารถนำไปพัฒนาและประยุกต์ใช้ กับทรัพยากรหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ในชุมชน..." (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติกา คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

> "...ชุมชนท่ามะโอ มอบองค์ความรู้ ให้คนในชุมชนสามารถนำไปพัฒนาและประยุกต์ใช้กับทรัพยากรหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ในชุมชน ในการพัฒนาด้านความรู้ทางการเงิน ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ด้านสินค้า ด้านการตลาด ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านบริหารจัดการ นำไปพัฒนาและประยุกต์ใช้ กับทรัพยากรหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ในชุมชน..." (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

> "...ธนาคารได้จัดประชุมเชิงมีส่วนร่วมกับสมาชิกชุมชน เพื่อระดมความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของโครงการ ธนาคารได้จัดตั้งคณะกรรมการชุมชนขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนสมาชิกชุมชนในการร่วมดำเนินโครงการให้มีทีมงานของชุมชนประกอบด้วยตัวแทนจากภาคส่วนต่างๆ ของ

ชุมชน ได้แก่ ผู้นำชุมชน ตัวแทนกลุ่มอาชีพ ตัวแทนเยาวชน ธนาคารได้จัดอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกชุมชนเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ เพื่อให้สมาชิกชุมชนสามารถมีส่วนร่วมในโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...ธนาคารได้จัดประชุมเชิงมีส่วนร่วมกับสมาชิกชุมชนเป็นประจำ เพื่อให้สมาชิกชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน และติดตามผลการดำเนินงานของโครงการผ่านผู้นำชุมชนเป็นหลักในการประสานงานเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนสมาชิกชุมชนในการร่วมดำเนินโครงการ คณะกรรมการชุมชนประกอบด้วยตัวแทนจากภาคส่วนต่างๆ ของชุมชน ธนาคารได้สนับสนุนให้สมาชิกชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของโครงการ เช่น การอบรม การฝึกอบรม และกิจกรรมการท่องเที่ยว...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...ประชาชนในชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง มีส่วนร่วมในโครงการกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เป็นอย่างดี เนื่องจากโครงการมีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน และประชาชนในชุมชนเห็นว่าโครงการสามารถช่วยพัฒนาชุมชนได้จริง...” (ประชาชนในชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2566)

สรุปผู้วิจัยคิดว่าจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในโครงการกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง พบว่า โครงการมีการกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและความร่วมมืออย่างแข็งขันกับองค์กรต่าง ๆ เช่น ธนาคาร ลูกค้า และชุมชน เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ธนาคารกรุงไทยได้ดำเนินโครงการโดยเน้นการดำเนินการแบบสาธารณประโยชน์ไปที่การพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน จึงได้จับมือกับชุมชนท่ามะโอเพื่อมอบองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ให้กับคนในชุมชน เช่น ด้านความรู้ทางการเงิน ด้านการท่องเที่ยวและบริการ ด้านสินค้า ด้านการตลาด ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านบริหารจัดการ เพื่อให้คนในชุมชนสามารถนำไปพัฒนาและประยุกต์ใช้กับทรัพยากรหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ในชุมชน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้จัดประชุมเชิงมีส่วนร่วมกับสมาชิกชุมชนเพื่อระดมความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของโครงการ อีกทั้งยังจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนสมาชิกชุมชนในการร่วมดำเนินโครงการ คณะทำงานของชุมชนประกอบด้วยตัวแทนจากภาคส่วนต่างๆ ของชุมชน ได้แก่ ผู้นำชุมชน ตัวแทนกลุ่มอาชีพ ตัวแทนเยาวชน นอกจากนี้ ธนาคารยังได้

จัดอบรมให้ความรู้แก่สมาชิกชุมชนเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ เพื่อให้สมาชิกชุมชนสามารถมีส่วนร่วมในโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในโครงการเป็นอย่างดี เนื่องจากโครงการมีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน และประชาชนในชุมชนเห็นว่าโครงการสามารถช่วยพัฒนาชุมชนได้จริง โครงการกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ประสบความสำเร็จในการกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและความร่วมมือจากทุกภาคส่วน โดยธนาคารกรุงไทยได้ดำเนินโครงการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ มีการระดมความคิดเห็นและความต้องการของชุมชนในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางการดำเนินงานของโครงการ อีกทั้งยังจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนสมาชิกชุมชนในการร่วมดำเนินโครงการ ส่งผลให้ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในโครงการเป็นอย่างดี

ผลผลิต

โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ริเริ่มโดยธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างสังคมให้ยั่งยืน โดยใช้กลยุทธ์หลัก 3 ประการ ได้แก่ การเสริมสร้างรากฐานของชุมชน การหาทางออกในท้องถิ่น การส่งเสริมการเติบโตของชุมชน โครงการนี้ประสบความสำเร็จอย่างงดงามในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยประสบความสำเร็จอย่างงดงามในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนท่ามะโอ โดยโครงการได้ช่วยส่งเสริมด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมของชุมชนอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีผลลัพธ์ของโครงการดังนี้

1) การสร้างงานหนึ่งในส่วนสำคัญของโครงการคือการสร้างโอกาสการจ้างงานภายในชุมชน สมาชิกในชุมชนสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อการบริโภคส่วนตัวได้โดยการให้ความรู้และทรัพยากรแก่บุคคลและครัวเรือน นอกจากนี้ โครงการยังได้อำนวยความสะดวกในการทำการตลาดของผลิตภัณฑ์เหล่านี้ผ่านแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มการมองเห็นและสร้างรายได้จากการขาย สิ่งนี้ส่งผลให้เกิดการสร้างงานและการเติบโตทางเศรษฐกิจภายในชุมชน

2) การเพิ่มรายได้โครงการนี้มีผลกระทบเชิงบวกต่อระดับรายได้ของสมาชิกในชุมชน มีการดำเนินโครงการฝึกอบรมความรู้ทางการเงิน เพื่อให้สมาชิกในชุมชนมีทักษะที่จำเป็นสำหรับการวางแผนและการจัดการทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านโปรแกรมเหล่านี้บุคคลได้รับความรู้เกี่ยวกับการบัญชีรายรับและรายจ่ายซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติในการจัดการทางการเงินที่ดีขึ้น ส่งผลให้สมาชิกในชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

3) การพึ่งพาตนเอง โครงการดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการพึ่งพาตนเองของชาวชุมชนท่ามะโอ ด้วยการพัฒนาและยกระดับผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น โครงการนี้ช่วยสร้างมาตรฐานสำหรับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เหล่านี้ในห้างสรรพสินค้า ทำให้เป็นที่รู้จักและมีคุณค่าในตลาดมากขึ้น นอกจากนี้ โครงการฯ ยังเน้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนด้วยการนำป้าย QR Code และคลิปวีดิโอเพื่อเน้นแหล่งท่องเที่ยว ความคิดริเริ่มนี้ได้สร้างรายได้เพิ่มเติมให้กับสมาชิกในชุมชนและทำให้มีชีวิตแบบพอเพียง

โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยได้สร้างผลกระทบที่สำคัญในชุมชนท่ามะโอ ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ ส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรม และสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืน ความพยายามของโครงการไม่เพียงแต่สร้างโอกาสในการจ้างงานและเพิ่มระดับรายได้เท่านั้น แต่ยังช่วยให้สมาชิกในชุมชนสามารถดูแลความเป็นอยู่ทางเศรษฐกิจและสังคมของตนเองได้ โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรในท้องถิ่นและส่งเสริมการท่องเที่ยว โครงการนี้มีส่วนช่วยให้ชุมชนท่ามะโอมีความยืดหยุ่นโดยรวมและพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องพบว่า

> "...ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ซึ่งในชุดประกอบด้วย สเปรย์สมุนไพรกระดูกไก่ดำ น้ำมันเหลืองไพลและขมิ้นชัน มีสรรพคุณแก้อาการฟกช้ำ ปวดเมื่อย กล้ามเนื้ออักเสบ น้ำมันเขียวย่านาง ใช้ถอนพิษร้อน บรรเทาอาการน้ำร้อนลวก แมลงสัตว์กัดต่อย ธนาคารจึงเข้าไปพัฒนาสนับสนุนเรื่องของสินค้าในชุมชนด้านสินค้า พัฒนา Packaging และพัฒนาสินค้าที่เป็นของดีในชุมชน..." (ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชน คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

> "...กรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ เช่น ชุดสมุนไพรเพื่อสุขภาพจากชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง โดยธนาคารได้ลงพื้นที่เพื่อร่วมหารือกับชุมชน และกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาร่วมกันเข้ามาพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน ในเรื่องการบริหารจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน สินค้าท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม การตลาด และความรู้ทางการเงิน..." (พนักงานธนาคารคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

> "...โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรในชุมชนท่ามะโอ โดยธนาคารได้ให้การสนับสนุนด้านความรู้ เทคโนโลยี และทุนทรัพย์แก่สมาชิกที่ประกอบอาชีพในชุมชน ส่งผลให้สามารถเพิ่มผลผลิตภัณฑ์พื้นฐานของชุมชน

ได้ เช่น สมุนไพร...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ได้มีส่วนช่วยสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนท่ามะโอทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านเศรษฐกิจ โครงการได้ช่วยเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนและสร้างอาชีพให้กับคนในชุมชน ส่งผลให้คนในชุมชนมีรายได้ที่มั่นคงและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ โครงการยังได้ช่วยส่งเสริมความร่วมมือและสามัคคีของคนในชุมชน และส่งเสริมการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

“...โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ได้มีส่วนช่วยส่งเสริมด้านผลผลิตของชุมชนท่ามะโออย่างเป็นรูปธรรม โดยช่วยให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นด้วยการพัฒนาจากโครงการส่งผลให้คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสามารถรักษามรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของชุมชนไว้ได้อย่างยั่งยืน...” (ประชาชนในชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

โดยสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีความเหมือนกันกับชุมชนอื่นๆผู้วิจัยมีความเห็นว่า ธนาคารเป็นหน่วยงานที่เข้ามาสนับสนุนการประชาสัมพันธ์ด้านการตลาด พัฒนาบรรจุภัณฑ์ของสินค้าให้มีความทันสมัยขึ้นในการวางขายสู่ตลาด หรือหาช่องทางที่ทำให้บุคคลทั่วไปได้รู้จักชุมชนมากยิ่งขึ้น ซึ่งก็เป็นช่องทางที่สามารถเข้าถึงแหล่งนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลัก โดยมุ่งเน้นส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ ส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรม และสนับสนุนการพัฒนาที่ยั่งยืน โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ได้มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรในชุมชนท่ามะโอ โดยธนาคารได้ให้การสนับสนุนด้านความรู้ เทคโนโลยี และทุนทรัพย์แก่กลุ่มสมาชิกในชุมชน ส่งผลให้สมาชิกสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและแปรรูปผลผลิตทางการเกษตรได้ เช่น ผลิตภัณฑ์จานจากใบตอง นอกจากนี้ โครงการยังได้ช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนท่ามะโอ โดยธนาคารได้ให้การสนับสนุนด้านการพัฒนาสินค้าและบริการ การตลาด และการประชาสัมพันธ์ ส่งผลให้ชุมชนท่ามะโอเป็นชุมชนท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากขึ้น โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ได้มีส่วนช่วยส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับชุมชนท่ามะโอทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม โดยช่วยให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และสามารถรักษามรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมของชุมชนไว้ได้อย่างยั่งยืน

โครงการกรุงไทยรักชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์

ชุมชนบ้านสนวนนอกเป็นชุมชนเขมรโบราณ ตั้งอยู่ในตำบลสนวน อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ มีชื่อเสียงในด้านการผลิตผ้าไหมหางกระรอกคู่ ซึ่งเป็นผ้าไหมที่มีลวดลายดั้งเดิม ชุมชนมีประวัติศาสตร์อันยาวนานและได้รักษาความรู้และเทคนิคการผลิตผ้าไหมที่สืบทอดกันมาจากรุ่นสู่รุ่นชุมชนมีส่วนร่วมอย่างลึกซึ้งในทุกด้านของการผลิตไหม เริ่มตั้งแต่การปลูกหม่อนซึ่งเป็นแหล่งอาหารหลักของหนอนไหม เลี้ยงและให้อาหารหนอนไหมอย่างระมัดระวังเพื่อให้แน่ใจว่าพวกมันจะเติบโตอย่างแข็งแรง เมื่อหนอนไหมเติบโตและสร้างรังไหม ชาวบ้านจะเข้าสู่กระบวนการฟอกสี ย้อมสี และทอผ้าไหมความโดดเด่นอย่างหนึ่งของชุมชนบ้านสนวนนอก คือ ความสามารถในการสร้างสรรค์ลวดลายต่าง ๆ บนผืนผ้าไหม มีความชำนาญในศิลปะการมัดหมี่ซึ่งเป็นเทคนิคการทอแบบไทยโบราณที่มีการมัดและย้อมเส้นไหมเพื่อสร้างลวดลายเรขาคณิตที่สลับซับซ้อน ชุมชนยังใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นเพื่อผลิตงานฝีมืออื่น ๆ เช่น กระดิ่งไม้และเครื่องใช้จากกะลามะพร้าวการผลิตผ้าไหมที่โดดเด่นของชุมชนเป็นผลมาจากวิถีชีวิตที่เรียบง่ายและการอุทิศตนในการสืบสานการเลี้ยงไหมตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ประชากรของบ้านสนวนนอกในปี พ.ศ. 2565 มีประมาณ 7,631ราย อาศัยอยู่ใน 1,528 ครัวเรือน รายฎรมีอาชีพหลักคือการทำนา โดยมีผู้ได้รับผลประโยชน์ 481 รายจากการผลิตผ้าไหมบ้านสนวนนอกตั้งอยู่ในพื้นที่งดงามซึ่งแต่เดิมปกคลุมด้วยป่าสนหนาทึบ จึงได้ชื่อว่า “บ้านสนวน” ซึ่งมีความหมายว่า “สนวน” ในภาษาไทย หมู่บ้านแห่งนี้ยังคงวิถีชีวิตที่เรียบง่ายและยังคงปลูกหม่อนเลี้ยงไหม สมาชิกในชุมชนพูดภาษาพื้นเมืองของเขมร ซึ่งเพิ่มเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของพื้นที่ผ้าไหมลายดั้งเดิมของบ้านสนวนนอก คือ ไหมหางกระรอก ซึ่งถือเป็นเอกลักษณ์ของผ้าไหม หากนักท่องเที่ยวสนใจศึกษาและเรียนรู้กระบวนการผลิตผ้าไหมอย่างละเอียดทางชุมชนฯ จัดให้มีมัคคุเทศก์ประจำหมู่บ้านที่สามารถอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่การปลูกต้นหม่อน การเก็บใบหม่อน การเลี้ยงไหม การดึงเส้นไหมออกจากรังไหม การฟอกย้อมเส้นไหม และสุดท้ายคือ การทอและแปรรูปผ้านอกจากการผลิตผ้าไหมแล้ว บ้านสนวนนอกยังมีอาหารพื้นบ้านรสเด็ดที่นักท่องเที่ยวไม่ควรพลาด เช่น แกงหยวกกล้วย บุกต้ม ส้มตำ เก๊กฮวย และชาใบหม่อนซึ่งเป็นเครื่องดื่มยอดนิยมในชุมชน สำหรับผู้ที่สนใจดื่มด่ำกับวัฒนธรรมท้องถิ่น มีที่พักให้เลือกตั้งแต่รีสอร์ตทันสมัยไปจนถึงโฮมสเตย์เรียบง่ายที่ให้ประสบการณ์ชีวิตหมู่บ้านอย่างแท้จริงมีกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวไม่ควรพลาดมากมายในบ้านสนวนนอก ซึ่งรวมถึงการเยี่ยมชมพื้นที่เพาะเลี้ยงหม่อนไหม ซึ่งจัดแสดงแนวคิด Thai Silk Full Circle สาธิตทุกขั้นตอนในการผลิตผ้าไหม ผู้เยี่ยมชมยังสามารถสัมผัสประสบการณ์โดยตรงกับกระบวนการปั่นและทอผ้าไหมภายใต้คำแนะนำของชาวบ้าน สำรวจตลาดโบราณ ชิมอาหารท้องถิ่น และลองชิมอาหารอันเป็นเอกลักษณ์ เช่น หนอน

ไหมหรือดักแด้ย่างสมุนไพรนักท่องเที่ยวสามารถเปลี่ยนเสื้อผ้าแบบดั้งเดิม นุ่งโสร่งตามวิถีชีวิตชาวเขมร ชิมขนมท้องถิ่น และเพลิดเพลินกับพืชสมุนไพรที่มีกลิ่นหอมและรสชาติดีในพื้นที่ การนั่งกระสวยอวกาศซึ่งเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ไม่เหมือนใครในหมู่บ้าน มอบทัศนียภาพอันน่าทึ่งของนาข้าวโดยรอบและประสบการณ์ที่สดชื่นในธรรมชาติหมู่บ้านเปิดโอกาสให้เลือกซื้อผ้าไหมลายท้องถิ่นที่ไม่เหมือนใคร รวมทั้งผ้าไหมหางกระรอกที่มีชื่อเสียงหรือผ้าซิ่นโจงกระเบนผู้เข้าชมยังสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การฟ้อนรำ การละเล่นพื้นบ้านอีสานโบราณ และเพลิดเพลินไปกับบรรยากาศวัฒนธรรมที่มีชีวิตชีวาของอีสานใต้

จะเห็นได้ว่านโยบายและการดำเนินงานโครงการของธนาคารมีความชัดเจนในขณะเดียวกันบริบทของพื้นที่ดำเนินการก็มีความเหมาะสมเนื่องจากแต่ละชุมชนมีทุนทางธรรมชาติ ทุนทางวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาต่อยอดได้โดยพิจารณาตามหลักเกณฑ์ของชุมชน แต่ละด้านดังนี้

บริบท

ธนาคารดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย เพื่อพัฒนาศักยภาพของชุมชนให้เข้มแข็งในด้านภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น โดยยึดหลักการพึ่งพาตนเอง รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน ชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นชุมชนที่มีเขมรโบราณ ตั้งอยู่ในตำบลสนวน อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ มีชื่อเสียงในด้านการผลิตผ้าไหมหางกระรอกคู่ ซึ่งเป็นผ้าไหมที่มีลวดลายดั้งเดิม ชุมชนมีประวัติศาสตร์อันยาวนานและได้รักษาความรู้และเทคนิคการผลิตผ้าไหมที่สืบทอดกันมาจากรุ่นสู่รุ่น ธนาคารกรุงไทยได้เข้าไปดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยที่ชุมชนบ้านสนวนนอก โดยมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาศักยภาพของชุมชนในด้านการผลิตผ้าไหมหางกระรอกคู่ ดังนี้ เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น โดยจัดตั้งศูนย์จำหน่ายสินค้าชุมชน และสนับสนุนให้ชุมชนเข้าร่วมงานแสดงสินค้าต่างๆ พัฒนาจุดท่องเที่ยวใหม่ๆของชุมชนให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเพิ่มมากขึ้น โดยจัดให้มีกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เช่น การเยี่ยมชมพื้นที่เพาะเลี้ยงหม่อนไหม การสาธิตการผลิตผ้าไหม การเยี่ยมชมตลางโบราณ และชิมอาหารท้องถิ่น จากการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยที่ชุมชนบ้านสวนนอกส่งผลให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และจากช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ชุมชนยังมีความรู้และทักษะในการผลิตผ้าไหมหางกระรอกคู่ที่ดีอีกด้วย ซึ่งมีผู้ให้การสัมภาษณ์ดังนี้

"...โครงการกรุงไทยรักชุมชนบ้านสนวนนอก เป็นโครงการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจชุมชน โดยใช้ศักยภาพของชุมชนในด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนา โครงการนี้ประสบความสำเร็จ โดยชุมชนบ้านสนวนนอกมีการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจชุมชนอย่างเห็นได้ชัด เช่น มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมชุมชนเพิ่มขึ้น มีการจัดตั้งกลุ่มทอผ้าไหมเพื่อผลิตสินค้าจำหน่าย มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนอื่นๆ เช่น อาหารพื้นถิ่น เครื่องประดับ เป็นต้น นอกจากนี้ ประชาชนในชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

"...โครงการกรุงไทยรักชุมชนของบ้านสนวนนอก เป็นโครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารกรุงไทยและชุมชนบ้านสนวนนอก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนและเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนในชุมชน โดยเน้นการอนุรักษ์และสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น โครงการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยชุมชนบ้านสนวนนอกมีการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจชุมชนอย่างยั่งยืน ส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้นและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

"...โครงการมีประโยชน์ต่อชุมชนอย่างมาก โดยโครงการนี้ช่วยให้ชุมชนมีการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจชุมชนอย่างยั่งยืน ส่งผลให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ โครงการนี้ยังช่วยอนุรักษ์และสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนไว้อีกด้วยเนื่องจากอาชีพหลักในอดีตของที่บุรีรัมย์จะเป็นอาชีพเลี้ยงไหมตลอดไปจนถึงการสาวไหมเพื่อนำมาผลิตเป็นผ้าไหม..." (ประชาชนในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

สรุปผู้วิจัยคิดว่าโครงการกรุงไทยรักชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นโครงการความร่วมมือระหว่างธนาคารและชุมชนบ้านสนวนนอก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนและเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนในชุมชน โดยเน้นการอนุรักษ์และสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น โครงการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยชุมชนบ้านสนวนนอกมีการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจชุมชนอย่างยั่งยืน ส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้นและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น นอกจากนี้ โครงการนี้ยังช่วยอนุรักษ์และสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนไว้อีกด้วย ปัจจัยที่ส่งผลให้โครงการประสบความสำเร็จ ได้แก่ ศักยภาพของชุมชนในด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรม

ท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เช่น การปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและทอผ้าไหมแบบดั้งเดิม ความมุ่งมั่นของชุมชนในการอนุรักษ์และสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น การสนับสนุนจากธนาคารกรุงไทยในด้านเงินทุน ความรู้ เทคโนโลยี และการตลาด บริบทที่ธนาคารกรุงไทยเลือกชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ มีบุคคลในชุมชนเป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยอยู่แล้ว มีภูมิปัญญาท้องถิ่นและมีชื่อเสียงทางด้านผ้าไหม และมีวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม โครงการกรุงไทยรักชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นโครงการที่ประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างมาก ทั้งในด้านการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวและเศรษฐกิจชุมชน อนุรักษ์และสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน

ปัจจัยนำเข้า

การประเมินปัจจัยนำเข้านั้นเป็นในการนำทรัพยากรทางการบริหารกระบวนการดำเนินกิจกรรมต่างๆรวมถึงปัจจัยแวดล้อมต่างๆมาประกอบกันเพื่อแก้ปัญหาและใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการให้โครงการนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปัจจัยเบื้องต้นที่กำหนดขึ้นมาในกระบวนการดำเนินการ แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านองค์ความรู้ 3) ด้านงบประมาณ 4) ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี ประเด็นทั้ง 4 เป็นพื้นฐานที่มีความสำคัญในการดำเนินโครงการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

1) ด้านบุคลากรของธนาคารที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ

ทางธนาคารเน้นที่การส่งเสริมชุมชนที่พึ่งพาตนเองได้โครงการนี้มีเป้าหมายเพื่อลดการพึ่งพาทรัพยากรภายนอกและช่วยให้ชุมชนเติบโตอย่างอิสระ ตั้งแต่ปี 2562 ธนาคารได้มีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการสนับสนุนชุมชนบ้านสวนนอกในจังหวัดบุรีรัมย์ ประเทศไทย เพื่อให้การพัฒนาชุมชนบรรลุผลสำเร็จ ธนาคารได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ หนึ่งในกิจกรรมดังกล่าวคือการให้ความรู้ทางการเงิน ซึ่งช่วยให้สมาชิกในชุมชนได้รับความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการสอนเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ การออม และการตัดสินใจทางการเงินอย่างรอบรู้ นอกจากนี้ ธนาคารยังช่วยเหลือชุมชนในการวางแผนการเงิน สิ่งนี้เกี่ยวข้องกับการทำงานอย่างใกล้ชิดกับบุคคลและกลุ่มภายในชุมชนเพื่อพัฒนากลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการเงิน ด้วยการให้คำแนะนำและการสนับสนุนในด้านนี้ ธนาคารมีเป้าหมายที่จะยกระดับความเป็นอยู่ทางการเงินของชุมชนและส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจ อีกด้านของโครงการเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชน ธนาคารร่วมมือกับพันธมิตรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เพื่อ

สร้างโอกาสดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาในพื้นที่ ซึ่งอาจรวมถึงการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน และการจัดงานและกิจกรรมที่แสดงวัฒนธรรมและมรดกอันเป็นเอกลักษณ์ของชุมชน โดยการส่งเสริมการท่องเที่ยว ธนาคารมีส่วนช่วยในการพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนและช่วยสร้างชีวิตความเป็นอยู่ที่ยั่งยืนให้กับผู้อยู่อาศัย โดยรวมแล้ว โครงการกรุงไทยรักชุมชนพยายามปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านสวนนอกและชุมชนอื่นที่คล้ายคลึงกันทั่วประเทศไทย ผ่านการให้ความรู้ทางการเงิน การสนับสนุนการวางแผนทางการเงิน และการส่งเสริมการท่องเที่ยว ธนาคารมีเป้าหมายที่จะส่งเสริมชุมชนเหล่านี้ให้พึ่งพาตนเองและยกระดับความเป็นอยู่โดยรวมซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญดังนี้

> "...ความรับผิดชอบต่อสังคมที่ตอบสนองประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 2 ประการ ได้แก่ การปฏิบัติตนเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร และการลดผลกระทบด้านลบที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจ แม้ว่าในปัจจุบันจะไม่ได้เกี่ยวข้องกับโครงการริเริ่มเพื่อสังคมเพิ่มเติมก็ตาม แนวทางเชิงโต้ตอบต่อ CSR นี้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อเกิดปัญหาขึ้นหรือเมื่อสังคมเรียกร้องให้ธุรกิจรับผิดชอบต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น ขับเคลื่อนโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกและเป็นประโยชน์ต่อบุคคลหรือกลุ่มภายนอกองค์กร แม้จะมีการตอบสนองนี้ แต่ธุรกิจยังคงพยายามรักษาค่านิยมหลัก..." (ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชน คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

> "...สมาชิกในชุมชนได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการขายสินค้าผ่านอินเตอร์เน็ต การอบรมครั้งนี้ครอบคลุมถึงโครงการสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรม โดยเน้นที่ เครื่องแต่งกายและเครื่องดนตรีของชาวตราด เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ฝ่ายบริหารชุมชนได้จัดตั้งกลุ่มเฉพาะที่มีโครงสร้างและแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน นอกจากนี้ยังมีข้อตกลงร่วมกันที่สอดคล้องกับการปฏิบัติตามนโยบายกิจกรม ของธนาคารเพื่อให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุนซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน..." (ประชาชนในชุมชนคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 ตุลาคม 2564)

> "...พนักงานหรือบุคลากรของธนาคารที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ ประกอบด้วยพนักงานธนาคารที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาชุมชนพนักงานธนาคารได้รับการอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการและชุมชนเป้าหมายเป็น

อย่างดี เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพพนักงานธนาคารมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

"...บุคลากรของธนาคารที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ ประกอบด้วย พนักงานธนาคารที่มีทักษะการสื่อสารที่ดี สามารถอธิบายรายละเอียดของโครงการให้กับชุมชนเป้าหมายเข้าใจได้ง่ายพนักงานธนาคารมีความอดทนและเข้าใจความหลากหลายของวัฒนธรรมในชุมชนพนักงานธนาคารมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

"...ด้านบุคลากรของธนาคารที่นำมาใช้ติดต่อประสานงานกับชุมชนพนักงานธนาคารที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชนเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือชุมชนลงพื้นที่บ่อยๆ และมีความตั้งใจที่จะทำงานพนักงานธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถสร้างความไว้วางใจให้กับชุมชนพนักงานธนาคารมีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมในชุมชน..." (ประชาชนในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 ตุลาคม 2564)

โดยสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีความเหมือนกันกับชุมชนอื่นๆผู้วิจัยมีความเห็นว่าความพร้อมในด้านบุคลากรในส่วนของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่เข้าไปดำเนินการโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ มีความพร้อมในการดำเนินงานเป็นอย่างดีและมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในด้านกิจกรรมเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โครงการดังกล่าวเป็นโครงการ CSR ที่ธนาคารกรุงไทยดำเนินงานร่วมกับชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมชุมชน โดยมุ่งเน้นไปที่การส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน การสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าและบริการของชุมชน และการพัฒนาทักษะอาชีพให้แก่คนในชุมชนปัจจัยนำเข้าด้านบุคลากรของธนาคารกรุงไทยที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการธนาคารกรุงไทยได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยนำเข้าด้านบุคลากรเป็นอย่างมาก โดยคัดเลือกพนักงานที่มีความเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีทักษะและความรู้ที่จำเป็น มีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาชุมชน และมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงาน พนักงานธนาคารทุกคนได้รับการอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการและชุมชนเป้าหมายเป็นอย่างดี เพื่อให้สามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ธนาคารยังได้ประสานงานกับหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นผลการดำเนินงานของโครงการจากการดำเนินงานของโครงการ พบว่าประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยสามารถพัฒนาศักยภาพของชุมชนในด้านต่างๆชุมชนสามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพิ่มขึ้น สินค้าและบริการของชุมชนมีมูลค่าเพิ่ม และคนในชุมชนมีทักษะอาชีพเพิ่มขึ้นชุมชนมีความเข้มแข็ง มีความร่วมมือกัน และมีความสามัคคีชุมชนมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมธนาคารควรมีการประเมินผลการดำเนินงานของโครงการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงโครงการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นธนาคารควรมีการประชาสัมพันธ์โครงการให้เป็นที่รู้จักของชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือและการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน

2) ด้านองค์ความรู้ของผู้ดำเนินโครงการ

ธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ของผู้ดำเนินโครงการ โดยจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมทุกปี เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และภาษาท้องถิ่นนั้น ๆ รวมถึงทักษะการสานสัมพันธ์นอกจากนี้ ยังจัดให้พนักงานสาขาย่อยในพื้นที่นั้น ๆ เข้าร่วมโครงการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในชุมชนและสามารถสื่อสารกับประชาชนได้อย่างเข้าใจและเป็นกันเอง

> "...ธนาคารให้ความสำคัญกับโครงการให้ความรู้แก่ชุมชน โดยเน้นการใช้บุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้านและมีความรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น โดยจัดอบรมความรู้เกี่ยวกับโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นประจำทุกปี รวมทั้งจัดให้พนักงานสาขาย่อยในพื้นที่นั้นๆ ที่เข้าไปทำโครงการที่มีความรู้มีทักษะทางด้านภาษาท้องถิ่นเป็นอย่างดี และใช้วิทยากรในการให้ความรู้เป็นคนท้องถิ่น เพื่อให้ง่ายต่อการสื่อสารกับคนในท้องถิ่น นอกจากนี้ ธนาคารยังพยายามหาความรู้เสริมให้แก่พนักงานที่ดำเนินโครงการ เช่น ปรึกษากับองค์กรอิสระในการบริหารการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาแผนการพัฒนาชุมชนและแผนในการนำไปสอนให้ความรู้ รวมทั้งใช้เทคนิคใหม่ๆ เพื่อให้สามารถเข้ากับประชาชนในชุมชนได้ โดยเน้นการเข้าถึงชุมชนตามพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยใช้บุคลากรของธนาคารของพื้นที่นั้นๆ มาร่วมดำเนินกิจกรรมด้วย เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในด้านวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และภาษาของท้องถิ่นนั้นๆ เพื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสารให้ความรู้แก่กลุ่มชาวบ้านในชุมชนได้อย่างเข้าใจและเป็นกันเองยิ่งขึ้น..." (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มีนาคม 2564)

"...พนักงานทุกคนที่ดำเนินโครงการต่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการเป็นอย่างดี โดยได้รับการอบรมเกี่ยวกับโครงการอย่างครบถ้วนตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการ ซึ่งครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของโครงการ กระบวนการดำเนินโครงการ บทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคาร และแนวทางการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารทุกคนที่ดำเนินโครงการต่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชนเป็นอย่างดี โดยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนก่อนเริ่มโครงการ ซึ่งครอบคลุมถึงสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความต้องการของชุมชน..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มีนาคม 2564)

"...ทีมงานทุกคนที่ดำเนินโครงการต่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชนเป็นอย่างดี โดยได้รับการอบรมเกี่ยวกับข้อมูลการลงพื้นที่ทำโครงการ ซึ่งครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของโครงการ บทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารในการช่วยเหลือชุมชน และแนวทางการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารทุกคนที่ดำเนินโครงการต่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชนเป็นอย่างดี โดยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนรวมไปถึงสภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรมของชุมชน..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มีนาคม 2564)

"...พนักงานธนาคารที่ดำเนินโครงการต่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการเป็นอย่างดี โดยสามารถอธิบายวัตถุประสงค์ของโครงการ กระบวนการดำเนินโครงการ และบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารได้อย่างเข้าใจง่ายพนักงานธนาคารที่ดำเนินโครงการต่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชนเป็นอย่างดี โดยสามารถสื่อสารกับชุมชนได้อย่างเข้าใจง่าย และสามารถปรับรูปแบบการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความต้องการของชุมชน..." (ประชาชนในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มีนาคม 2564)

โดยสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีความเหมือนกันกับชุมชนอื่นๆผู้วิจัยมีคิดว่าองค์ความรู้บุคลากรในส่วนของธนาคารที่เข้าไปดำเนินการโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการเป็นอย่างดี โดยได้รับการอบรมเกี่ยวกับโครงการอย่างครบถ้วนตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการ ซึ่งครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของโครงการ กระบวนการดำเนินโครงการ บทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคาร และแนวทางการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ พนักงานธนาคารยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชนเป็นอย่างดี โดยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนก่อนเริ่มโครงการ ซึ่งครอบคลุมถึงสภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความต้องการของชุมชนธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญกับการ

พัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานธนาคาร เพื่อให้พนักงานสามารถดำเนินโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยพนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการเป็นอย่างดี สามารถอธิบายวัตถุประสงค์ของโครงการ กระบวนการดำเนินโครงการ และบทบาทหน้าที่ของพนักงานธนาคารได้อย่างเข้าใจง่าย พนักงานธนาคารยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชนเป็นอย่างดี สามารถสื่อสารกับชุมชนได้อย่างเข้าใจง่าย และสามารถปรับรูปแบบการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความต้องการของชุมชนนอกจากนี้ ข้อมูลยังแสดงให้เห็นว่าชุมชนมีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะในการดำเนินโครงการอยู่แล้ว โดยชุมชนมีต้นทุนความรู้อาชีพมาตั้งแต่อดีตและมีความเชี่ยวชาญถูกสอนมาตั้งแต่สมัยบรรพบุรุษ ธนาคารเข้ามาต่อยอดส่งเสริมชุมชนเพิ่มเติมตามวัตถุประสงค์ของโครงการเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ

3) ด้านงบประมาณ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารรายงานความยั่งยืนประจำปีและการสัมภาษณ์การพิจารณาความเพียงพอของงบประมาณในการดำเนินโครงการว่ามีความเพียงพอหรือไม่ พบว่า โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยเป็นโครงการริเริ่มของธนาคารกรุงไทยในภูมิภาคต่าง ๆ ของประเทศไทย เป็นการนำเอาปัจจัยภายนอกเข้ามา เช่น ทรัพยากร งบประมาณ และแรงงาน ที่ไม่ได้บริหารจัดการโดยธนาคารโดยตรง แต่เน้นการใช้ศักยภาพ ทรัพยากร ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นของชุมชนบ้านสวนนอก เพื่อให้การพัฒนาชุมชนยั่งยืน ธนาคารได้น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งเน้นความพอประมาณและการพึ่งตนเอง ส่วนหนึ่งของความพยายามนี้ ธนาคารนำเสนอนวัตกรรมทางการเงิน เช่น แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และ KrungthaiConnext สู่ชุมชน ธนาคารยังลงทุนพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่มุ่งยกระดับมาตรฐานและมูลค่าการท่องเที่ยวชุมชน ซึ่งหมายความว่าทำงานเพื่อปรับปรุงคุณภาพของประสบการณ์การท่องเที่ยวในชุมชน และเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจโดยรวมที่เกิดจากกิจกรรมการท่องเที่ยว นอกจากนี้ธนาคารยังใช้ทรัพยากรและผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ในชุมชนอย่างจริงจังเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับเศรษฐกิจในท้องถิ่น วิธีการนี้ช่วยส่งเสริมธุรกิจและอุตสาหกรรมในท้องถิ่น กระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจและความยั่งยืนภายในชุมชน ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวไว้ดังนี้

> "...ธนาคารมุ่งมั่นดำเนินนโยบายส่งเสริมความรักสู่ชุมชนทั่วไทยผ่านกิจกรรมหลัก 4 ประการ ได้แก่ การส่งเสริมความรู้ทางการเงิน เพื่อช่วยให้ชุมชนมีความเข้าใจและใช้ประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมการ

ท่องเที่ยวและการตลาดบริการ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและสร้างรายได้ให้กับชุมชน การปรับปรุงแนวปฏิบัติด้านการจัดการ เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาลในชุมชน อำนวยความสะดวกในการจัดการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน นอกจากนี้ ธนาคารยังสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดเส้นทางศึกษาธรรมชาติ การเพิ่มพูนความรู้ โดยงบประมาณในการดำเนินโครงการต่อชุมชนอยู่ที่ประมาณ 2,000,000 - 3,000,000 บาท และงบประมาณในการทำการตลาดเชิงรุกการประชาสัมพันธ์สินค้าและบริการของชุมชนอยู่ที่ประมาณ 10,000,000 บาท โดยงบประมาณทั้งสองส่วนแยกออกจากกัน..." (ผู้อำนวยการฝ่ายระดับหัวหน้างานในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม , การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2566)

"...ธนาคารได้ให้การสนับสนุนชุมชนและสังคมโดยจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอในด้านผลิตภัณฑ์ ธนาคารได้ทุ่มเทให้กับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องและนำเสนอบริการทางการเงินที่หลากหลาย ความมุ่งมั่นนี้มีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจและความสะดวกสบายให้กับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ รวมถึงลูกค้าที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารและแนวปฏิบัติที่มีความรับผิดชอบ ในการทำเช่นนั้น ธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างตัวเองให้เป็นสถาบันที่เชื่อถือได้และสะดวกสบายในสายตาของลูกค้า..." (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มีนาคม 2564)

"...ศิลปะและวัฒนธรรมครอบคลุมองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น เครื่องแต่งกาย ระบำพื้นเมือง เครื่องดนตรี และการแสดงพื้นบ้าน ซึ่งล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการแสดงอารมณ์ ความปรารถนา และความเชื่อทางวัฒนธรรม การแสดงออกทางศิลปะเหล่านี้แตกต่างกันไปตามภูมิภาคและชุมชนต่าง ๆ สะท้อนถึงความเชื่อและค่านิยมทางวัฒนธรรมที่หลากหลายที่ยึดถือโดยผู้คนในแต่ละพื้นที่..." (ประชาชนในชุมชนคนที่ 5, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มีนาคม 2564)

"...ด้านงบประมาณที่สำคัญที่สุดคือ ความเพียงพอ ของงบประมาณ หมายถึง งบประมาณที่ได้รับต้องเพียงพอต่อความต้องการในการดำเนินงานของหน่วยงานหรือโครงการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในกรณีของธนาคาร งบประมาณที่สำคัญคืองบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร เช่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างๆ เป็นต้น หาก

งบประมาณที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการเป็นงบที่มีการจัดสรรไว้แล้วสำหรับการดำเนินงาน...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 มีนาคม 2564)

“...งบประมาณที่สำคัญที่สุดคือความเหมาะสม งบประมาณที่ได้รับต้องเหมาะสมกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานหรือโครงการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในกรณีของธนาคาร งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงานของธนาคารควรมีความเหมาะสมกับประเภทของธุรกิจ ตัวอย่างเช่น ธนาคารพาณิชย์ควรมีงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

“...งบประมาณที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ กระบวนการจัดสรรงบประมาณตรวจสอบได้เปิดเผยแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการใช้งบประมาณ และมั่นใจว่างบประมาณที่ได้รับจะถูกนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ในกรณีของชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ งบประมาณที่สำคัญคืองบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาชุมชน เช่น งบประมาณที่ใช้ในการนำมาปรับปรุงด้านสถานที่ศูนย์ให้ความรู้ด้านผ้าไหม ทำให้ประชาชนไม่ได้รับประโยชน์จากงบประมาณ...” (ประชาชนในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

โดยสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีความเหมือนกันกับชุมชนอื่นๆผู้วิจัยคิดว่าความพร้อมในด้านงบประมาณในส่วนของธนาคารที่นำมาใช้ในการดำเนินการโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ธนาคารมีความพร้อมในด้านงบประมาณสำหรับโครงการ CSR ในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ในแง่ของความเพียงพอ เนื่องจากมีงบประมาณที่เพียงพอสำหรับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างไรก็ตาม ในด้านความเหมาะสม และโปร่งใส ยังมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงในแง่ของความเหมาะสม งบประมาณที่ใช้ในโครงการ CSR ส่วนใหญ่ถูกนำไปใช้ในการต่อยอดโครงการเดิมที่มีอยู่ของชุมชน เช่น การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานสถานที่ศูนย์การเรียนรู้อาชีพของชุมชน การตลาดประชาสัมพันธ์สินค้าของชุมชน ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนอีกทั้งชุมชนยังต้องการงบประมาณที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อนำไปบริหารจัดการให้คล่องตัวมากขึ้นเนื่องจากการเบิกจ่ายต้องอาศัยแผนงานของชุมชนที่นำเสนอให้แก่ธนาคารตามวาระต่างๆเพื่อขออนุมัติ ซึ่งอาจทำให้ต้องใช้ระยะเวลาเพิ่มขึ้นใน

การขออนุมัติงบประมาณหากหน่วยงานปรับกระบวนการได้จะทำให้โครงการ CSR ในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ มีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ดีขึ้น

4) ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี

จากการศึกษาในการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย เป็นโครงการริเริ่มที่ดำเนินการทั่วประเทศไทย โดยมุ่งเน้นไปที่ประเด็นสำคัญหลายประการในการสนับสนุนและส่งเสริมชุมชนท้องถิ่น โครงการฯ ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำธุรกรรมทางการเงินและส่งเสริมการเติบโตของอุตสาหกรรมการทอผ้าไหมด้านการทำธุรกรรมทางการเงิน โครงการฯ นำเสนอนวัตกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT แอปพลิเคชันนี้ออกแบบมาเพื่อให้การทำธุรกรรมทางการเงินสะดวกและเข้าถึงได้มากขึ้นสำหรับผู้คน ช่วยให้บุคคลสามารถจัดการการเงิน ทำธุรกรรม และเข้าถึงบริการธนาคารได้อย่างง่ายดายผ่านอุปกรณ์พกพา นอกจากนี้ โครงการฯ ยังได้นำระบบบัญชีรายรับ-รายจ่าย ระบบนี้ช่วยให้สมาชิกในชุมชนติดการทำธุรกรรมทางการเงินโดยเก็บบันทึกรายรับและรายจ่าย ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสำหรับบุคคลและธุรกิจในการตรวจสอบกิจกรรมทางการเงินและตัดสินใจอย่างชาญฉลาดเกี่ยวกับการจัดการทางการเงิน ยังมีการส่งเสริมรหัส QR ในการทำธุรกรรมทางธนาคารรหัส QR เป็นบาร์โค้ดประเภทหนึ่งที่อุปกรณ์พกพาสามารถสแกนได้ ประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมเฉพาะ เช่น รายละเอียดการชำระเงินหรือข้อมูลบัญชี ด้วยการส่งเสริมการใช้คิวอาร์โค้ด โครงการฯ มีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงการทำธุรกรรมทางธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีนี้ช่วยให้บุคคลสามารถชำระเงินหรือรับเงินโดยเพียงแค่สแกนรหัส QR ทำให้ไม่จำเป็นต้องป้อนข้อมูลด้วยตนเองด้านอุตสาหกรรมการทอผ้าไหม โครงการฯ มุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงข้อมูลการเลี้ยงหม่อนไหมในศูนย์การเรียนรู้ การเลี้ยงไหมหมายถึง การเลี้ยงไหมเพื่อผลิตเส้นไหม ด้วยการใช้เทคโนโลยี เช่น แพลตฟอร์มออนไลน์หรือแอปพลิเคชันมือถือ โครงการฯ ช่วยให้เข้าถึงข้อมูลอันมีค่าเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีปฏิบัติในการเพาะเลี้ยงหม่อนไหม ข้อมูลนี้มีอยู่ในศูนย์การเรียนรู้เพื่อให้สมาชิกในชุมชนได้เพิ่มพูนความรู้และทักษะในด้านการเลี้ยงไหมสุดท้ายนี้ โครงการฯ มีส่วนช่วยพัฒนาอุตสาหกรรมการทอผ้าไหมโดยบริจาคเครื่องมือและอุปกรณ์ให้กับกลุ่มทอผ้าไหมบ้านสวน เครื่องมือและอุปกรณ์เหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มกำลังการผลิตและปรับปรุงศักยภาพทางการตลาดของกลุ่ม ด้วยการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นโครงการฯ สนับสนุนการเติบโตของธุรกิจในท้องถิ่นและช่วยให้ขยายการเข้าถึงในตลาด ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์ดังนี้

“...ในชุมชนบ้านสนวนนอก จ.บุรีรัมย์ มีการใช้สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีรูปแบบต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น การปรับปรุงสถานที่ศูนย์การเรียนรู้การผลิตผ้าไหมให้มีความทันสมัยยิ่งขึ้น การดำเนินงานประกอบด้วยโครงการฝึกอบรมบุคลากรที่รับผิดชอบต่อสังคมตลอดจนการบริหารทรัพยากรของธนาคารเรามีผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับนโยบายและกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม...” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

“...ธนาคารยังส่งเสริมการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เพียงพอในชุมชนและสังคมอย่างแข็งขัน ทุ่มเทให้กับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนำเสนอบริการทางการเงินที่หลากหลาย ธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายโดยยึดถือนโยบายความรับผิดชอบด้านผลิตภัณฑ์และแนวปฏิบัติ ในการทำเช่นนี้ ธนาคารมีเป้าหมายที่จะสร้างตัวเองให้เป็นสถาบันการเงินที่น่าเชื่อถือและสะดวกสบายในสายตาของลูกค้า...” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

“...วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการให้บริการของธนาคารเป็นอย่างมาก เนื่องจากจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้พนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและสามารถนำมาเป็นตัวช่วยในการพัฒนาโครงการต่อยอดโครงการได้ เช่น การเพิ่มช่องทางการชำระเงินโดยใช้การสแกนในกลุ่มลูกค้าธุรกิจร้าค้า...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

“...วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีควรมีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น การมีเทคโลยีที่เพียงพอต่อการใช้งาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรได้รับการอัปเดตทันสมัยอยู่เสมอและมีคุณภาพดีและใช้งานได้อย่างเพื่อที่จะสามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานต่างๆได้...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

"...เทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการให้บริการของธนาคารเป็นอย่างมาก เนื่องจากจะช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และระบบงานต่างๆช่วยให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลบัญชีของตนเองได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย เช่น ระบบร้านค้า รับจ่ายเงิน ที่สามารถช่วยให้ประชาชนสามารถใช้บริการธนาคารได้อย่างสะดวกและปลอดภัย..." (ประชาชนในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำธุรกรรมทางการเงินและส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมการทอผ้าไหมด้วยความคิดริเริ่มต่าง ๆเช่นแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ระบบบัญชีรายรับ-รายจ่ายและการใช้ QR Code โครงการนี้มีเป้าหมายเพื่อทำให้กระบวนการทางการเงินสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงข้อมูลการเลี้ยงไหมและการบริจาคเครื่องมือและอุปกรณ์ให้กับกลุ่มทอผ้าไหมโครงการนี้สนับสนุนการเติบโตและความยั่งยืนของชุมชนท้องถิ่น

จากการสัมภาษณ์โดยสรุปผู้วิจัยคิดว่าเครื่องทางเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์เป็นโครงการที่ธนาคารกรุงไทยมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำธุรกรรมทางการเงินและส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมการทอผ้าไหม โครงการนี้ประสบความสำเร็จในการทำให้กระบวนการทางการเงินสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงข้อมูลการเลี้ยงไหมและการบริจาคเครื่องมือและอุปกรณ์ให้กับกลุ่มทอผ้าไหม โครงการนี้สนับสนุนการเติบโตและความยั่งยืนของชุมชนท้องถิ่นอย่างไรก็ตาม โครงการนี้ยังมีข้อจำกัดบางประการ เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายในชุมชนเป็นผู้สูงอายุ ทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ นอกจากนี้โครงการนี้เป็นการนำไปประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีที่ธนาคารใช้อยู่แล้วให้แก่ร้านค้า และการเบิกจ่ายผ่านบัญชีของธนาคารในการดำเนินโครงการ ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับบริบทของชุมชนท้องถิ่นบางแห่งนอกจากนี้ โครงการนี้ยังสามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้ โดยคำนึงถึงบริบทของชุมชนท้องถิ่นและช่วงอายุของสมาชิกในชุมชน เช่น การออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีที่เข้าใจง่ายและเหมาะสมกับช่วงอายุของสมาชิก หรือการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสมกับความต้องการของชุมชนท้องถิ่น

กระบวนการและการบริหารจัดการ

การศึกษากระบวนการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารโดยการประเมินความเหมาะสมหรือไม่อย่างไรในการร่วมตัดสินใจแนวทางในการบริหารจัดการโครงการของผู้บริหารในส่วนของธนาคารในการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยของชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ปัจจัยเบื้องต้นที่กำหนดขึ้นมาในการศึกษากระบวนการดำเนินงานแบ่งออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านทีมงาน/ ผู้ปฏิบัติโครงการ 3) ด้านการมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน ประเด็นทั้ง 3 เป็นกระบวนการบริหารโครงการเพื่อให้การดำเนินโครงการบรรลุตามวัตถุประสงค์

1) ด้านภาวะผู้นำ

โครงการชุมชนผู้นำบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นโครงการ CSR ของธนาคารกรุงไทย มุ่งส่งเสริมการเติบโตและการพัฒนาอย่างยั่งยืนในชุมชน ตามแนวทาง SDGs และเศรษฐกิจพอเพียงกระบวนการดำเนินโครงการมี 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่การระบุความต้องการธนาคารกรุงไทยทำงานร่วมกับชุมชนเพื่อระบุความต้องการและปัญหาที่ควรแก้ไขการวางแผนและจัดสรรทรัพยากร ธนาคารกรุงไทยจัดทำแผนโครงการที่ครอบคลุมและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการดำเนินโครงการการดำเนินการ ธนาคารกรุงไทยทำงานร่วมกับชุมชนเพื่อดำเนินกิจกรรมโครงการตามแผนติดตามและประเมินผล ธนาคารกรุงไทยติดตามและประเมินผลโครงการอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานโครงการให้ความสำคัญกับความร่วมมือกับชุมชนและองค์กรท้องถิ่น รวมถึงการนำแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืนมาใช้ ความเป็นผู้นำของธนาคารกรุงไทยมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนโครงการและสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้การสัมภาษณ์ดังนี้

> “...ธนาคารให้ความสำคัญของโครงการ CSR เพื่อเรียนรู้ชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์สืบสาน อนุรักษ์จัดการเรียนรู้ ศิลปะ วัฒนธรรม ท้องถิ่นและร่วมสมัย จากร่วมมือหน่วยงาน ทำสื่อการเรียนการสอนและคู่มือเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการ...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม , การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2566)

“...กระบวนการคิดเพื่อให้ได้มาซึ่งกิจกรรม CSR เชิงกลยุทธ์หรือการคิด CSR เชิงยุทธศาสตร์ เป็นการคิดที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์จินตนาการและความรู้สึกเป็นสำคัญ เป็นการทำ CSR ที่ก้าวข้ามบริบทแต่เป็นการพัฒนากิจกรรมในเชิงร่วมมือที่เปิดโอกาสให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างธุรกิจและสังคมอย่างไม่แบ่งแยก สำหรับวิธีการแสดงความรับผิดชอบในรูปแบบนี้ จะมิได้จำกัดเพียงการสร้างความแตกต่างในวิธีการ ที่มีอยู่ แต่เป็นการคิดค้นวิธีขึ้นใหม่เป็นนวัตกรรม...” (ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชน คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

“...ภาวะผู้นำในกระบวนการและการบริหารจัดการมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างมาก ผู้นำที่ดีจะสามารถกำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างแรงจูงใจและความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

“...ผู้นำในกระบวนการและการบริหารจัดการมีความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ผู้นำที่ดีจะสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี...” (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

“...หัวหน้างานในกระบวนการและการบริหารจัดการมีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนเป็นอย่างมาก ผู้นำที่ดีจะสามารถกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการพัฒนาชุมชนได้อย่างดี สามารถสร้างความร่วมมือในการทำงานของคนในชุมชนและหัวหน้างานของทีมมีการลงมาพื้นที่ส่งผลให้รับรู้ปัญหาชุมชนและสามารถพัฒนาได้อย่างดียิ่งขึ้น...” (ประชาชนในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

โดยสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้วิจัยมีความเห็นว่าโครงการกรุงไทยรักชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นโครงการ CSR ของธนาคารที่มุ่งส่งเสริมการเติบโตและการพัฒนาอย่างยั่งยืนในชุมชน โดยใช้แนวทาง SDGs และเศรษฐกิจพอเพียง ภาวะผู้นำของธนาคารกรุงไทยมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนโครงการและสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโครงการนี้ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ชุมชน สืบสาน อนุรักษ์ จัดการเรียนรู้ ศิลปะ วัฒนธรรม ท้องถิ่นและร่วม

สมัย ธนาคารมีกระบวนการคิด CSR เชิงกลยุทธ์ เป็นการคิดที่อาศัยความคิดสร้างสรรค์จินตนาการและความรู้สึกเป็นสำคัญ เป็นการทำ CSR ที่ก้าวข้ามบริบทของการรุก-รับแต่เป็นการพัฒนากิจกรรมในเชิงร่วมมือที่เปิดโอกาสให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างธุรกิจและสังคมอย่างไม่แบ่งแยกภาวะผู้นำในกระบวนการและการบริหารจัดการมีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเป็นอย่างมาก ผู้นำที่ดีจะสามารถกำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างแรงจูงใจและความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ภาวะผู้นำในกระบวนการและการบริหารจัดการมีความสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ผู้นำที่ดีจะสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมเชิงบวกในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรมีบรรยากาศในการทำงานที่ดีภาวะผู้นำในกระบวนการและการบริหารจัดการมีความสำคัญต่อการพัฒนาชุมชนเป็นอย่างมาก ผู้นำที่ดีจะสามารถกำหนดทิศทางและเป้าหมายในการพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสร้างความร่วมมือในการทำงานของคนในชุมชนส่งผลให้ชุมชนสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน

2) ด้านทีมงาน / ผู้ปฏิบัติโครงการ

โครงการที่ชุมชนบ้านสวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์มีทีมนักปฏิบัติจากธนาคารที่ร่วมมือกับคนในชุมชน ผู้ปฏิบัติงานนำความเชี่ยวชาญจากสาขาต่าง ๆ มาสนับสนุนและทำงานร่วมกับชุมชนในหลากหลายด้าน ทั้งการเงิน การท่องเที่ยว การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด และการอนุรักษ์วัฒนธรรมกระบวนการดำเนินงานหรือการจัดการโครงการในบริบทนี้เกี่ยวข้องกับความพยายามในการประสานงานของผู้ปฏิบัติงานและสมาชิกในชุมชน ประการแรก ทีมงานระบุความต้องการและเป้าหมายเฉพาะของชุมชน ซึ่งอาจรวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางการเงิน การพัฒนาโอกาสในการท่องเที่ยว การสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ การส่งเสริมผ่านกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ และการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นเมื่อระบุความต้องการและเป้าหมายแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานอย่างใกล้ชิดกับสมาชิกในชุมชนเพื่อพัฒนาแผนที่ครอบคลุม แผนนี้สรุปงาน ลำดับเวลา และความรับผิดชอบเฉพาะสำหรับสมาชิกในทีมแต่ละคน การสื่อสารที่ชัดเจนและการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและชุมชนเป็นสิ่งสำคัญในช่วงนี้ทีมดำเนินการตามแผนโดยดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้ปฏิบัติงานใช้ความเชี่ยวชาญของตนเพื่อให้คำแนะนำ ฝึกอบรม และสนับสนุนสมาชิกในชุมชนในขณะที่ทำงานในความคิดริเริ่มต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินอาจช่วยในการสร้างระบบการเงินและให้คำแนะนำทางการเงิน ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวสามารถช่วยสร้างแพ็คเกจการท่องเที่ยวและปรับปรุงประสบการณ์ของผู้มาเยือนตลอด

โครงการ ทีมงานติดตามความคืบหน้าและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ สิ่งนี้ช่วยให้ทำการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงที่จำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าโครงการจะประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานยังให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่สมาชิกในชุมชนอย่างต่อเนื่อง เสริมศักยภาพให้รักษาและพัฒนาความคิดริเริ่มต่อไปแม้หลังจากเสร็จสิ้นโครงการแล้วกระบวนการดำเนินงานหรือการจัดการโครงการของชุมชนบ้านสวนนอกนั้นต้องอาศัยความร่วมมืออย่างใกล้ชิดระหว่างผู้ปฏิบัติงานจากธนาคารกรุงไทยและสมาชิกในชุมชน โดยใช้ประโยชน์จากความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง ทำงานร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนในด้านต่าง ๆ เช่น การเงิน การท่องเที่ยว การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด และการอนุรักษ์วัฒนธรรม โครงการนี้มีเป้าหมายเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนและส่งผลดีต่อชุมชนในระยะยาวซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้การสัมภาษณ์ดังนี้

> "...หน่วยงานมีสมาชิกในการลงพื้นที่โดยเราจะแบ่งเป็นชุมชนละ 2 คนและมีพนักงานในพื้นที่เข้าไปร่วมด้วย โดยประมาณและผู้นำกระผมคอยเป็นผู้ประสานงานดูแลในทุกโครงการอยู่แล้ว โดยผมจะถ่ายทอดนโยบายที่ได้รับมาจากธนาคารให้ทีมงานมีความเข้าใจและเน้นให้ทีมงานมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของนโยบายได้ ในปี 2562โดยดำเนินการใน 4 กิจกรรมหลัก ได้แก่ 1) ด้านความรู้ทางการเงิน จัดอบรมการวางแผนทางการเงิน การลงบัญชี รายรับ-รายจ่าย 2) ด้านการท่องเที่ยวและบริการ 3) ด้านการตลาดปรับปรุงการขายสินค้า และ 4) ด้านบริหารจัดการ จัดอบรมให้ความรู้โดยกรมท่องเที่ยว อบรมให้ความรู้การบริหารจัดการเงินในการบำรุงหมู่บ้านในชุมชนนี่เราก็มีส่วนช่วยสนับสนุน..." (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม , การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2566)

> "...ผมคิดว่าคุณภาพของทีมงานผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในด้านต่าง ๆ ดีอยู่แล้วจากประสบการณ์ในการดำเนินงานมาหลายปีในโครงการก่อนหน้า เช่น ความรู้ด้านการเงิน การท่องเที่ยว การตลาด ศิลปะและวัฒนธรรม ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดเพื่อให้มั่นใจว่าโครงการจะประสบความสำเร็จทีมงานเริ่มต้นด้วยการวางแผนและวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วนเพื่อระบุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการ ประเมินความต้องการและแรงบันดาลใจของชุมชน โดยพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น การพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการท่องเที่ยว และการอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรมเมื่อกำหนดเป้าหมายแล้ว ทีมจะพัฒนาแผนโครงการที่ครอบคลุม สรุปงาน ลำดับเวลา และจัดสรรทรัพยากร แบ่งงานระหว่างสมาชิกในทีมตามความเชี่ยวชาญ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการใช้

ทักษะและความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพในระหว่างขั้นตอนการดำเนินการ ทีมงานจะประสานงานอย่างใกล้ชิด และติดตามความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ รวมไปถึงทักษะในด้านการสานสัมพันธ์กับคนในชุมชนได้เป็นอย่างดี...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม , การสื่อสารส่วนบุคคล , 14 มิถุนายน 2566)

“...ทางธนาคารเน้นโครงการที่ให้ความรู้แก่ชุมชนโดยทางทีมงานจะจัดให้พนักงานสาขาย่อยในพื้นที่นั้นๆ ที่เข้าไปทำโครงการที่มีความรู้มีทักษะทางด้านภาษาท้องถิ่นของชุมชน และใช้วิทยากรในการให้ความรู้เป็นคนท้องถิ่นเพื่อง่ายต่อการสื่อสารทางด้านภาษากับคนในท้องถิ่นเป็นหลักเราได้แบ่งพนักงานเป็นสัดส่วนแยกหน้าที่พนักงานแต่ละคนในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันชัดเจนเพื่อความคล่องตัวอยู่แล้วในการขับเคลื่อนโครงการ...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม , การสื่อสารส่วนบุคคล, 14 มิถุนายน 2566)

โดยผู้ให้สัมภาษณ์ท่านที่ 2 กล่าวเสริมว่า

“...เรามีนโยบายในการเข้าถึงชุมชนตามพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินกิจกรรม CSR โดยใช้บุคลากรของธนาคารของพื้นที่นั้นๆ มาเป็นผู้ร่วมทีมในการดำเนินกิจกรรมเนื่องจากจะมีความรู้ความเข้าใจในด้านวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และภาษาของท้องถิ่นนั้นๆ เพื่อเป็นตัวกลางในการสื่อสารให้ความรู้แก่กลุ่มประชาชน ได้อย่างเข้าใจและเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น...” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

การทำงานร่วมกันของผู้เชี่ยวชาญในทีมการนำความรู้และทักษะที่สั่งสมมาใช้ในการวางแผน ดำเนินการและประเมินความคิดริเริ่มที่มุ่งส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และการอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรมสอดคล้องกับวิทยากรคนที่ 1 และประชาชนในชุมชนคนที่ 2 ดังนี้

“...ทีมงานของธนาคารกรุงไทยเข้ามาช่วยทำให้รายได้เพิ่มมากขึ้นในชุมชนสามารถนำไปพัฒนาและประยุกต์ใช้ กับทรัพยากรหรือผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ในชุมชน

อุตสาหกรรมในจังหวัดได้และมีมนุษยสัมพันธ์ดีกับชุมชนสร้างความเป็นกันเอง..." (พนักงานคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

"...การดำเนินช่วยให้นักท่องเที่ยวทั้งโครงสร้างพื้นฐานสถานที่ต่างๆและแหล่งท่องเที่ยวต่อเนื่องจากการพื้นที่ท่องเที่ยวดังกล่าวส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและเข้ามาท่องเที่ยวในชุมชนเพิ่มมากขึ้น ลดปัญหาความล่าช้าในกระบวนการขายสินค้าและปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมซึ่งส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของภาคท่องเที่ยวไทยในระยะยาว..." (ประชาชนในชุมชนคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

โดยสรุปได้ว่า โครงการ CSR ของธนาคารกรุงไทยที่ชุมชนบ้านสวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ มีทีมนักปฏิบัติจากธนาคารที่ร่วมมือกับคนในชุมชน ผู้ปฏิบัติงานนำความเชี่ยวชาญจากสาขาต่าง ๆ มาสนับสนุนและทำงานร่วมกับชุมชนในหลากหลายด้าน ทั้งการเงิน การท่องเที่ยว การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด และการอนุรักษ์วัฒนธรรมกระบวนการดำเนินงานหรือการจัดการโครงการในบริบทนี้เกี่ยวข้องกับความพยายามในการประสานงานของผู้ปฏิบัติงานและสมาชิกในชุมชน ประการแรก ทีมงานระบุความต้องการและเป้าหมายเฉพาะของชุมชน ซึ่งอาจรวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางการเงิน การพัฒนาโอกาสในการท่องเที่ยว การสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ การส่งเสริมผ่านกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพ และการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นเมื่อระบุความต้องการและเป้าหมายแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะทำงานอย่างใกล้ชิดกับสมาชิกในชุมชนเพื่อพัฒนาแผนที่ครอบคลุม แผนนี้สรุปงาน ลำดับเวลา และความรับผิดชอบเฉพาะสำหรับสมาชิกในทีมแต่ละคน การสื่อสารที่ชัดเจนและการทำงานร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานและชุมชนเป็นสิ่งสำคัญในช่วงนี้ทีมดำเนินการตามแผนโดยดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้ปฏิบัติงานใช้ความเชี่ยวชาญของตนเพื่อให้คำแนะนำ ฝึกอบรม และสนับสนุนสมาชิกในชุมชนในขณะที่ทำงานในความคิดริเริ่มต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินอาจช่วยในการสร้างระบบการเงินและให้คำแนะนำทางการเงิน ในขณะที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวสามารถช่วยสร้างแพ็คเกจให้กับสินค้าให้ทันสมัยมากขึ้นและทีมงานติดตามความคืบหน้าและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ สิ่งนี้ช่วยให้ทำการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงที่จำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าโครงการจะประสบความสำเร็จ นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานยังให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่สมาชิกในชุมชนอย่างต่อเนื่อง เสริมศักยภาพให้รักษาและพัฒนาความคิดริเริ่มต่อไป

3) ด้านการมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องชุมชนบ้านสวนนอก ธนาคารได้สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างทีมงานและประชาชนในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในกระบวนการจัดการโครงการสำหรับชุมชนบ้านสนวนนอกในจังหวัดบุรีรัมย์ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักและชื่นชมในการมีส่วนร่วมของทั้งทีมงานโครงการและสมาชิกในชุมชน โครงการสามารถพัฒนาแผนงานที่ครอบคลุมและมุ่งกระบวนการติดตามและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อประเมินความก้าวหน้าและประสิทธิผลของโครงการ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของพนักงานธนาคารคนที่ 1 และประชาชนในชุมชนคนที่ 2 ดังนี้

"...การสนับสนุนและร่วมมือกับพันธมิตรในการแลกเปลี่ยนทรัพยากรอันจะนำมาซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดในการดำเนินการร่วมกันเพื่อยกระดับคุณชีวิตการอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูลแบ่งปันสู่สังคมและชุมชน..." (พนักงานธนาคารคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 ตุลาคม 2564)

"...กระบวนการและการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน ถือว่ามีความเป็นธรรมและโปร่งใส เพราะมีการเปิดเวทีประชาคมให้ชุมชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและแนวทางในการพัฒนาชุมชน แผนพัฒนาชุมชนก็มีการจัดทำร่วมกับชุมชนโดยมีการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในชุมชน ที่สำคัญคือแผนพัฒนาชุมชนได้กำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน และแผนงบประมาณในการพัฒนาชุมชนอย่างชัดเจน ทำให้ชุมชนสามารถดำเนินการตามแผนพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

"...การมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน ถือว่ามีความคืบหน้าและประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง เห็นได้จากการพัฒนาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน เช่น ถนนหนทางที่ดีขึ้น แหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมีบางประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข เช่น การสื่อสารระหว่างทีมงานและสมาชิกของชุมชนควรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนใหญ่จะมีการใช้ตัวกลางผู้นำชุมชนเป็นหลักเพื่อให้สมาชิกของชุมชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

"...การมีส่วนร่วมในโครงการพนักงานและสมาชิกของชุมชน ถือว่าดีมากเพราะมีทีมงานเข้ามาประสานงานช่วยเหลือตลอดการดำเนินโครงการ เห็นได้จากการพัฒนาสินค้าที่ขายดีขึ้นเป็นที่รู้จักมากขึ้นของชุมชน เช่น สถานที่สวยงามขึ้น แหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวมากขึ้น ยังมีบางประเด็นที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข เช่น การสื่อสารระหว่างทีมงานและสมาชิกของชุมชนบางครั้งก็เข้าใจไม่ตรงกัน..." (ประชาชนในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 ตุลาคม 2564)

โดยสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยมีความเห็นว่ามีความเหมือนกันกับชุมชนอื่นๆ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ผู้บริหารนำทีมงานเข้ามาเพื่อให้ความรู้ชุมชนบ้านสนวนนอก ธนาคารมีผู้นำที่แข็งแกร่งในการตัดสินใจโดยยึดความต้องการของทีมงานเป็นหลักเพื่อนำมาวิเคราะห์แก้ไขปัญหาร่วมกันผู้นำจะเป็นผู้ให้คำแนะนำและทิศทางเพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินโครงการ CSR จะประสบความสำเร็จตั้งแต่กระบวนการจัดตั้งทีมงานเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการและจัดการโครงการ CSR และเน้นย้ำให้ผู้ปฏิบัติงานเหล่านี้ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ รวมถึงพนักงานภาคพื้น ลูกค้า ชุมชน และกลุ่มสิ่งแวดล้อม เพื่อทำความเข้าใจข้อกังวลและความคาดหวังพร้อมเป็นที่ปรึกษาให้กับประชาชนในชุมชน

ผลผลิต

จากการศึกษาผลผลิตที่เกิดจากการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ริเริ่มโดยธนาคารมุ่งมั่นที่จะสร้างสังคมให้ยั่งยืนใช้กลยุทธ์หลัก 3 ประการ ได้แก่ การเสริมสร้างรากฐานของชุมชน การหาทางออกในท้องถิ่น และการส่งเสริมการเติบโตของชุมชน โดยอ้างอิงจากวัตถุประสงค์หลักของโครงการนี้ คือ (1)เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐให้มีความเจริญและความเข้มแข็งให้ชุมชน (2)เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคาร สังคม ชุมชน (3)ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และบริการทางการเงินในระบบธนาคาร (4)เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้แก่ชุมชน ในการบรรเทาความยากจน ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ และยกระดับคุณภาพชีวิตในชุมชนทั่วประเทศ ธนาคารใช้ความเชี่ยวชาญทางการเงินและทรัพยากรเพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะของแต่ละชุมชน โดยร่วมมือกับพันธมิตรที่เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ เช่น การท่องเที่ยวโดยชุมชน ผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ศิลปะและวัฒนธรรม การตลาด และความรู้ทางการเงิน ธนาคารจะเลือกชุมชนที่มีจุดเด่นจากสาขาในพื้นที่ทั่วประเทศ จากนั้นธนาคารเลือกชุมชนเพื่อกำหนดเป้าหมายการพัฒนาร่วมกัน ความสำเร็จของโครงการประเมินจากผลกระทบต่อการสร้างงาน การเสริมสร้างศักยภาพทาง

เศรษฐกิจ และการส่งเสริมการพึ่งพาตนเองภายในชุมชน ด้วยการสนับสนุนให้ชุมชนใช้ศักยภาพของทรัพยากร ภูมิปัญญา และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นผลลัพธ์เหล่านี้มีส่วนช่วยในการพัฒนาโดยรวมของชุมชนและเพิ่มความน่าดึงดูดให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวผลลัพธ์โดยละเอียดและผลลัพธ์เชิงบวกที่ได้รับจากโครงการ

1) การสร้างงาน โครงการดังกล่าวได้สร้างโอกาสการจ้างงานในชุมชนทำให้ชาวบ้านสนวนนอกมีรายได้เพิ่มขึ้น ด้วยความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่าง ๆ และการสนับสนุนจากสาขาธนาคารในพื้นที่ โครงการนี้ได้พัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกในชุมชน นอกจากนี้ยังเพิ่มพูนความรู้ทางการเงินและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการทางการเงิน เพิ่มศักยภาพให้กับบุคคลในด้านเศรษฐกิจ

2) การสร้างรายได้การดำเนินโครงการส่งผลให้ชุมชนบ้านสนวนนอกมีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างมากถึงร้อยละ 50 จากประสบการณ์ของธนาคารในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการนี้ได้สนับสนุนธุรกิจที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนและการตลาดผลิตภัณฑ์ท้องถิ่น ศิลปะ และวัฒนธรรม สิ่งนี้ทำให้เกิดกระแสรายได้ใหม่สำหรับสมาชิกในชุมชนและมีส่วนสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจ

3) การพึ่งพาตนเองโครงการได้ปลูกฝังความรู้สึกในการพึ่งพาตนเองของสมาชิกในชุมชนโดยกระตุ้นให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางสำหรับกิจกรรมการพัฒนาชุมชน โดยการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ทำให้ชุมชนเกิดความสมดุลและเข้มแข็งจากภายใน เป็นการส่งเสริมความชัดเจนของอัตลักษณ์ท้องถิ่นและรักษารูปแบบศิลปะแบบดั้งเดิมรวมถึงการแสดงพื้นบ้านและงานฝีมือแบบดั้งเดิม การมุ่งเน้นที่การพึ่งพาตนเองนี้ได้เพิ่มความยืดหยุ่นของชุมชนและมรดกทางวัฒนธรรม

ด้วยกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ธนาคารกรุงไทยได้สร้างทุนทางปัญญาและพัฒนาโมเดลธุรกิจเชิงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โครงการนี้สนับสนุนความคิดริเริ่มด้านความรู้ทางการเงิน แนะนำระบบบัญชีรายรับและรายจ่าย ส่งเสริมการท่องเที่ยว ปรับปรุงแนวทางการเลี้ยงไหม และสนับสนุนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการตลาดผ่านแพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ นอกจากนี้ ยังมีการริเริ่มการจัดการขยะ เช่น เตาเผาขยะไร้ควัน เพื่อปกป้องสิ่งแวดล้อมในขณะที่เสริมสร้างอัตลักษณ์ของชุมชนโครงการกรุงไทยรักษ์ชุมชนทั่วไทยมีส่วนช่วย

สร้างงาน เพิ่มรายได้ และส่งเสริมการพึ่งพาตนเองในชุมชนบ้านสนวนนอก ทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพชีวิตของสมาชิกในชุมชน และส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้นำชุมชนคนที่ 1 และ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

"...ธนาคารกรุงไทยด้วยความรู้ที่สืบทอดกันมาตั้งแต่บรรพบุรุษ เป็นแหล่งเรียนรู้วิถีชีวิตผลิตไหม เริ่มตั้งแต่การปลูกหม่อน เก็บใบหม่อนไปเลี้ยงไหม การเลี้ยงไหม ให้อาหารตัวไหม การเลี้ยงไหมสาวไหม ไปจนถึงการฟอก ย้อม มัดหมี่ ทอผ้า แปรรูป จนกระทั่งถึงการสร้างสรรค์ ลวดลายต่าง ๆ บนผืนผ้าไหม ทั้งผลิตสินค้าจากทรัพยากรที่มีอยู่ในท้องถิ่น เช่น กระดิ่งไม้ ข้าวของเครื่องใช้จากกะลามะพร้าว จักสานเป็นต้น..." (ผู้นำชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ , การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

"...ผลผลิตในโครงการกรุงไทยรักชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ มีพัฒนาการที่ดี โดยผลผลิตหลักของชุมชนคือผ้าไหม ซึ่งมีความโดดเด่นในด้านความสวยงามของลวดลายและคุณภาพของเนื้อผ้า จากการอบรมและพัฒนาของธนาคาร เกษตรกรในชุมชนสามารถผลิตผ้าไหมได้หลากหลายรูปแบบและลวดลายมากขึ้น รวมถึงสามารถเพิ่มมูลค่าของผ้าไหมด้วยการแปรรูปเป็นสินค้าอื่นๆ เช่น กระเป๋า ผ้าพันคอ ผ้าคลุมไหล่ เป็นต้น นอกจากนี้ชุมชนยังมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ เช่น อาหารพื้นเมือง สินค้าหัตถกรรม การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งล้วนได้รับการส่งเสริมและพัฒนาจากธนาคาร ส่งผลให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นและเกิดการจ้างงานในชุมชนมากขึ้น..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

"...เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยผลผลิตหลักของชุมชนคือผ้าไหม ซึ่งได้รับการพัฒนาทั้งในด้านคุณภาพและมาตรฐานการผลิต ส่งผลให้ผ้าไหมของชุมชนมียอดจำหน่ายเพิ่มขึ้นและสามารถจำหน่ายได้ในราคาที่สูงขึ้น นอกจากนี้ ชุมชนยังมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ให้มีความหลากหลายและน่าสนใจมากขึ้น ส่งผลให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นและเกิดการจ้างงานในชุมชนมากขึ้น..." (พนักงานธนาคาร คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

"...มีประโยชน์ต่อชุมชนอย่างมาก โดยช่วยให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น สามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้ดียิ่งขึ้น และชุมชนมีความเข้มแข็งมากขึ้น จากการอบรมและพัฒนาของ

ธนาคาร เกษตรกรในชุมชนมีความรู้และทักษะในการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและทอผ้าไหมมากขึ้น สามารถผลิตผ้าไหมได้หลากหลายรูปแบบและลวดลายมากขึ้น รวมถึงสามารถเพิ่มมูลค่าของผ้าไหมด้วยการแปรรูปเป็นสินค้าอื่นๆ เป็นต้น นอกจากนี้ ชุมชนยังมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ให้มีความหลากหลายและน่าสนใจมากขึ้น ส่งผลให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นและเกิดการจ้างงานในชุมชนมากขึ้น...” (ประชาชนในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

โดยสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีความเหมือนกันกับชุมชนอื่นๆผู้วิจัยมีความเห็นว่า ธนาคารเป็นหน่วยงานที่เข้ามาสนับสนุนการประชาสัมพันธ์การประชาสัมพันธ์ หรือหาช่องทางที่ทำให้บุคคลทั่วไปได้รู้จักชุมชนบ้านสนวนนอกมากขึ้น ซึ่งเพิ่มการประชาสัมพันธ์ชุมชนบ้านสนวนนอกเข้าไปผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้สินค้าของชุมชนเป็นที่รู้จักมากขึ้นหลังจากที่ธนาคารได้เข้ามาสนับสนุนก็ทำให้เศรษฐกิจของชุมชนดีขึ้นอย่างชัดเจนทำให้คนในชุมชนสามารถวางแผนและจัดการการเงินของธุรกิจตนเองได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้รายได้ของคนในชุมชนมีเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 70 และผลการลงคะแนนจากสื่อมวลชนและบล็อกเกอร์ท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 30 โดยรูปแบบชุมชนเมื่อธนาคารเข้าไปพัฒนา เช่น การพัฒนาจุดเช็คอิน จุดถ่ายรูปชมหวิวปรับภูมิทัศน์ ส่งผลให้ชุมชนมีการพัฒนาและน่าเดินทางมาท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นโดยเป็นชุมชนท่องเที่ยวที่ได้รับรางวัลจะได้รับการประชาสัมพันธ์ต่อยอดการตลาดผลผลิตในโครงการกรุงไทยรักชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ มีพัฒนาการที่ดีและเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยผลผลิตหลักของชุมชนคือผ้าไหม ซึ่งได้รับการพัฒนาทั้งในด้านคุณภาพและมาตรฐานการผลิต ส่งผลให้ผ้าไหมของชุมชนมียอดจำหน่ายเพิ่มขึ้น และสามารถจำหน่ายได้ในราคาที่สูงขึ้น นอกจากนี้ ชุมชนยังมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ให้มีความหลากหลายและน่าสนใจมากขึ้น ส่งผลให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นและเกิดการจ้างงานในชุมชนมากขึ้นผลผลิตในโครงการดังกล่าวมีประโยชน์ต่อชุมชนอย่างมาก โดยช่วยให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น สามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้อย่างมั่นคง และชุมชนมีความเข้มแข็งมากขึ้น จากการอบรมและพัฒนาของธนาคาร เกษตรกรในชุมชนมีความรู้และทักษะในการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและทอผ้าไหมมากขึ้น สามารถผลิตผ้าไหมได้หลากหลายรูปแบบและลวดลายมากขึ้น รวมถึงสามารถเพิ่มมูลค่าของผ้าไหมด้วยการแปรรูปเป็นสินค้าอื่นๆ เป็นต้น นอกจากนี้ ชุมชนยังมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ให้มีความหลากหลายและน่าสนใจมากขึ้น ส่งผลให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นและเกิดการจ้างงานในชุมชนมากขึ้น

สรุป

ผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาโครงการกรุงไทยรักชุมชน ศึกษาผ่านชุมชนทั้ง 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ใช้หลักการพิจารณาบนพื้นฐานเดียวกัน เช่น เป็นลูกค้าของธนาคารกรุงไทยมาก่อน เป็นชุมชนที่ประสบผลสำเร็จมาแล้วที่มีสินค้า สถานที่หรือแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาน ให้บุคคลทั่วไปได้เข้ามาชมสินค้าหรือพักผ่อน ซึ่งจากกระบวนการพิจารณาของธนาคารพิจารณาแล้วว่าสามารถที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนดังกล่าวให้เกิดความยั่งยืนและสร้างรายได้เพิ่มขึ้น เพื่อให้โครงการกรุงไทยรักชุมชนประสบผลสำเร็จ นั่นหมายถึง ทั้ง 3โครงการที่ผ่านมาธนาคารสามารถทำให้เพิ่มรายได้ให้กับชุมชน ชุมชนเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วไปเพิ่มมากขึ้นและชุมชนสามารถดำเนินกิจการของชุมชนได้อย่างยั่งยืน โดยที่ธนาคารดำเนินการต่อยอดโครงการเดิมของชุมชนที่มีชื่อเสียงและมีเอกลักษณ์ที่มีความโดดเด่นแต่สิ่งที่ธนาคารได้นั่นคือความน่าเชื่อถือของความเป็นสถาบันการเงินและสามารถสร้างความยั่งยืนให้แก่ชุมชนได้ ซึ่งสามารถสร้างตารางเปรียบเทียบได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินตามตัวแบบ CIPP/CIPPI Model	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
บริบท (Context)			
บริบทของชุมชนด้านเศรษฐกิจและสังคม	- รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ชาวบ้านมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในชุมชนมากขึ้น - อาชีพหลักคือการทำ	- อาชีพหลักของชุมชน คือ เกษตรกรรมและการท่องเที่ยว - มีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ - ต้องการการพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชนให้มีความหลากหลายและสร้าง	- ชุมชนมีอาชีพหลักคือการปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและทอผ้าไหม มีภูมิปัญญาท้องถิ่นและมีชื่อเสียงทางด้านผ้าไหม มีวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม - โครงการมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	เมี่ยง อาชีพรองคือการปลูกกาแฟ ค้าขาย และการรับจ้าง มีรายได้เสริมจากการท่องเที่ยวและบ้านโฮมสเตย์ - มีการอนุรักษ์วัฒน-	รายได้ให้กับชุมชนมากขึ้น - มีวัฒนธรรมที่โดดเด่นในด้านความเป็นชุมชนชาวไทลื้อ - มีความต้องการในการพัฒนาในด้านการบริหาร	ชุมชนในด้านการผลิตผ้าไหมหางกระรอกคู่ เพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น และพัฒนาจุดท่องเที่ยวใหม่ๆของชุม

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินตามตัวแบบ CIPP/CIPPI Model	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
	ธรรมและวิถีชีวิตของชุมชนไว้เป็นอย่างดี - มีความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจกัน เคารพกฎระเบียบของชุมชน	จัดการการท่องเที่ยว - ต้องการการพัฒนาด้านความรู้ทางการเงิน	ชนให้เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมาเที่ยวเพิ่มมากขึ้น - ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และจากช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ชุมชนยังมีความรู้และทักษะในการผลิตผ้าไหมหางกระรอกคู่ที่ดีอีกด้วย
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ	- ขยายฐานลูกค้าและเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าของชุมชน รวมถึงมีส่วน	- มีวัฒนธรรมไทลื้อที่สืบทอดมาอย่างยาวนาน - มีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ และ	- ชุมชนบ้านสนวนนอกมีศักยภาพในด้านวิถีชีวิตและวัฒนธรรมท้องถิ่นที่มีเอกลักษณ์

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

นโยบาย	ร่วมในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน -มีรายได้เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยวส่งผลให้	วัฒนธรรมที่โดดเด่น - ต้องการยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวให้	เฉพาะตัว เช่น การปลูกหม่อนเลี้ยงไหมและทอผ้าไหมแบบดั้งเดิม - ชุมชนบ้านสนวนนอกมีความมุ่งมั่นในการ

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินตามตัวแบบ CIPP/CIPPI Model	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
	ประชาชนมีฐานะความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นมีการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในชุมชนมากขึ้นและมีการอนุรักษ์วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชนไว้เป็นอย่างดี - ชุมชนแม่กำปองมีศักยภาพในการขยายฐานลูกค้าและเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าของชุมชนรวมถึงมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน	มีคุณภาพมากขึ้น - ต้องการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบอาชีพและสร้างรายได้ให้กับชุมชน	อนุรักษ์และสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่น - ธนาคารกรุงไทยให้การสนับสนุนชุมชนในด้านเงินทุน ความรู้ เทคโนโลยี และการตลาด
ปัจจัยนำเข้า (Input)			
บุคลากร	- ธนาคารคัดเลือก	- ธนาคารคัดเลือกบุคลากร	- ความรู้ความสามารถ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การตลาด การประชา	จากสาขาในพื้นที่ และได้รับการอบรมให้ความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในโครงการ	เหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีทักษะและความรู้ที่จำเป็น

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินตามตัวแบบ CIPP/CIPPI Model	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
บุคลากร (ต่อ)	สัมพันธ์ และการเงิน มาดำเนินโครงการ - บุคลากรเหล่านี้ได้รับการอบรมความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานกับชุมชนมาแล้วเป็นอย่างดี - ธนาคารจัดสรรทรัพยากรด้านบุคลากรให้กับโครงการอย่างเพียงพอ - บุคลากรเหล่านี้ได้ปฏิบัติงานในชุมชนเป็นเวลา 6 เดือนเต็ม - บุคลากรของธนาคารมีความตั้งใจจริงและมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือชุมชน	ก่อนลงพื้นที่จริง - ปรับตัวเข้ากับชุมชนได้ดี สามารถทำงานร่วมกับชุมชนได้อย่างราบรื่น ให้ความสำคัญกับการเรียนรู้วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของชุมชน - มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนโครงการส่งผลให้โครงการประสบความสำเร็จในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน	- ทัศนคติดีต่อการพัฒนาชุมชน มีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงาน - ทักษะ การสื่อสาร ความเข้าใจความหลากหลายของวัฒนธรรม ยืดหยุ่น - ประสบการณ์มีความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชนเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือชุมชน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	- มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้วิถีชีวิตของชุมชน		

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินตามตัวแบบ CIPP/CIPPI Model	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
องค์ความรู้	- สามารถทำงานร่วมกับชุมชนได้อย่างราบรื่น -ครอบคลุมทั้งด้านการบริหารจัดการการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และการยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยว - ใช้บุคลากรของธนาคารของพื้นที่นั้นๆ มาเป็นบุคลากรในการดำเนินกิจกรรมโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย - ช่วยให้ชุมชนสามารถพัฒนาการท่องเที่ยวได้	- องค์ความรู้ของผู้ดำเนินโครงการมีความสำคัญต่อการดำเนินโครงการอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ - ธนาคารจัดอบรมความรู้และทักษะที่จำเป็นให้แก่พนักงานที่ดำเนินโครงการเพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง - องค์ความรู้ช่วยให้ผู้ดำเนินโครงการสามารถเข้าถึงชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินโครงการได้สอดคล้องกับ	-ธนาคารให้ความสำคัญกับองค์ความรู้ของผู้ดำเนินโครงการ - พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการเป็นอย่างดี - พนักงานธนาคารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับชุมชนเป็นอย่างดี โดยได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับชุมชนก่อนเริ่มโครงการ - ชุมชนมีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะในการดำเนินโครงการอยู่แล้ว

	อย่างยั่งยืนและเกิดรายได้อย่างสม่ำเสมอ	ความต้องการของชุมชน	
งบประมาณ	- เหมาะสมและเพียงพอต่อการดำเนินงาน	- ธนาคารกรุงไทย จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุน	- มีงบประมาณเพียงพอสำหรับการดำเนินงาน

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินตามตัวแบบ CIPP/CIPPI Model	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
งบประมาณ	- ชัดเจน เน้นการพัฒนาชุมชนเป็นหลัก และสามารถยืดหยุ่นได้กรณีเกิดภัยพิบัติ - จ่ายให้ชุมชนผ่านโครงการที่ผ่านการอนุมัติเท่านั้น - เปิดให้ชุมชนสามารถดำเนินโครงการเองได้โดยธนาคารให้การสนับสนุนงบประมาณบางส่วน - เน้นการกระจายงบประมาณไปยังกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย และเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน	กิจกรรมและความคิดริเริ่มในชุมชน - วัตถุประสงค์ของงบประมาณ เพื่อยกระดับมาตรฐานการครองชีพโดยรวมของชุมชน - สามารถใช้กับโครงการต่าง ๆ เช่น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน โปรแกรมการศึกษา หรือการลงทุนของผู้ประกอบการ - สภาพเศรษฐกิจของชุมชน ศักยภาพของชุมชน และความต้องการของชุมชน - ควรเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับ	ด้าน CSR - ส่วนใหญ่ใช้งบประมาณต่อยอดโครงการที่มีอยู่เดิม - กระบวนการจัดสรรงบประมาณยังไม่โปร่งใสตรวจสอบได้

		งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนาโครงการให้กับชุมชนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง	

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินตามตัวแบบ CIPP/CIPPI Model	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
วัสดุ เครื่องมือทางเทคโนโลยี	- วัสดุอุปกรณ์เก่าและชำรุด ไม่เพียงพอต่อความต้องการ - เทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว - นักท่องเที่ยวขาดความรู้ความเข้าใจในวิถีชีวิตชุมชน อาจส่งผลต่อความยั่งยืน	- เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน - ช่วยให้ชุมชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและความรู้ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ชุมชนสามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น - อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสาร อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ อุปกรณ์สำหรับการท่องเที่ยว รหัส QR ป้ายและคลิป QR Code แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ	- โครงการฯ นำเสนอนวัตกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT ระบบบัญชีรายรับ-รายจ่าย และการใช้ QR code - โครงการฯ มุ่งเน้นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงข้อมูลการเลี้ยงหม่อนไหมในศูนย์การเรียนรู้ และบริจาคเครื่องมือและอุปกรณ์ให้กับกลุ่มทอผ้าไหมบ้านสวน - วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีมีความ

		- ชุมชนสามารถนำวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ประโยชน์ได้จริง และมีผลดีต่อการ	สำคัญต่อการให้บริการของธนาคารเป็นอย่างมาก เนื่องจากจะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิ

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินตามตัวแบบ CIPP/CIPPI Model	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
		พัฒนาชุมชนในด้านต่างๆ	ภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจาก นี้ วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยีควรมีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ- กลุ่มเป้าหมายในชุมชนเป็นผู้สูงอายุ ทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ นอกจากนี้ โครงการนี้เป็นเพียงการนำไปประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีที่ธนาคารกรุงไทยใช้อยู่แล้ว ทำให้อาจไม่เหมาะกับบริบทของชุมชนท้องถิ่นบางแห่ง

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

กระบวนการดำเนินงาน (Process)			
ภาวะผู้นำ	- วิสัยทัศน์และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาชุมชน โดยยึดหลักการพึ่งพาตนเอง	- ธนาคารเป็นผู้นำในการริเริ่มและขับเคลื่อนโครงการ โดยส่งผู้เชี่ยวชาญ	- บทบาทภาวะผู้นำมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนโครงการCSR

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินตามตัวแบบ CIPP/CIPPI Model	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
	ลดการพึ่งพิงภายนอก -กระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการวางแผนเป้าหมายการสื่อสารการสนับสนุน - เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับชุมชน โดยมีความมุ่งมั่น ซื่อสัตย์รับผิดชอบ - เข้าใจความต้องการของชุมชน โดยพูดคุยปรึกษาหารือ ให้มีส่วนร่วม - ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในชุมชน โดยจัดกิจกรรมต่างๆ	ด้านการพัฒนาชุมชนและภาวะผู้นำลงพื้นที่เพื่อร่วมทำงานกับชุมชนอย่างใกล้ชิด - ธนาคารมีกระบวนการวางแผนและกำหนดเป้าหมายร่วมกันอย่างรอบคอบ รวมถึงมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ - ธนาคารคัดเลือกผู้นำชุมชนที่มีความพร้อมและได้รับการยอมรับจากคนในชุมชน - การให้โอกาสสมาชิกชุมชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานของ	CSR ของธนาคารกรุงไทย การสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการกำหนดทิศทางและเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ - อาศัยความคิดสร้างสรรค์จินตนาการและความรู้สึกเป็นสำคัญ เป็นการทำ CSR ที่ก้าวข้ามบริบทของการรุก-รับแต่เป็นการพัฒนากิจกรรมในเชิงร่วมมือที่เปิดโอกาสให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างธุรกิจและสังคมอย่างไม่

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

		โครงการมากขึ้น	แบ่งแยก - มีความสำคัญต่อความสำเร็จของ

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินตามตัวแบบ CIPP/CIPPI Model	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
ทีมงาน/ผู้ปฏิบัติโครงการ	- ทีมงานได้รับการประเมินว่ามีความพร้อมและมุ่งมั่นในการดำเนินโครงการ - มุ่งเน้นในด้านการท่องเที่ยวและบริการ การตลาด และบริหารจัดการ เพื่อยกระดับสินค้าและบริการในชุมชน - ทีมงานมีความหลากหลายทั้งในด้านวัย เพศ และภูมิหลัง ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ	- ผู้เชี่ยวชาญจากหลากหลายองค์กร ได้แก่ ธนาคารมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ด้านการเงินการท่องเที่ยว การตลาด ศิลปะและวัฒนธรรม - มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ด้านการเงิน การท่องเที่ยว การตลาด ศิลปะและวัฒนธรรม - ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดเพื่อให้มั่นใจว่าโครงการจะประสบความสำเร็จ	องค์กรเป็นอย่างมากการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน - ทีมระบุความต้องการและเป้าหมายเฉพาะของชุมชน โดยใช้การสำรวจ สัมภาษณ์ และกลุ่มย่อย - ทีมพัฒนาแผนปฏิบัติการที่ครอบคลุม ระบุงาน ลำดับเวลา และความรับผิดชอบเฉพาะสำหรับสมาชิกในทีมแต่ละคน - ทีมดำเนินการตามแผนโดยดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย

			ผู้ปฏิบัติงานใช้ความเชี่ยวชาญของตนเพื่อให้

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินตามตัวแบบ CIPP/CIPPI Model	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
ทีมงาน/ผู้ปฏิบัติโครงการ (ต่อ)	- มีการยกระดับสินค้าและมาตรฐานการท่องเที่ยวในชุมชน ทำให้โครงการได้รับรางวัลและความนิยมจากนักท่องเที่ยว - ชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการน้อย อาจส่งผลต่อความยั่งยืนของโครงการ	- เริ่มต้นด้วยการวางแผนและวิเคราะห์อย่างถี่ถ้วน พัฒนาแผนโครงการ ดำเนินการโครงการ และประเมินผลลัพธ์ - วางแผนและวิเคราะห์ พัฒนาแผนโครงการ ดำเนินการโครงการ และประเมินผลลัพธ์ - ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และการอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรม	เพื่อให้คำแนะนำ ฝึกอบรม และสนับสนุนสมาชิกในชุมชน - ทีมติดตามความคืบหน้า และประเมินผลหน้าและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำการปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงที่จำเป็น - ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่สมาชิกในชุมชนอย่างต่อเนื่อง เสริมศักยภาพให้รักษาและพัฒนาความคิดริเริ่มต่อไป
การมีส่วนร่วมของประชาชน	- ส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและความร่วมมือในทีมงานและสมาชิกของ	- เน้นการมีส่วนร่วมของชุมชนตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ มีการระดมความคิดเห็นและความต้องการ	- ธนาคารกรุงไทยมีกระบวนการมีส่วนร่วมกับชุมชนอย่างหลากหลาย เช่น การเปิด

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	ชุมชนอย่างแข็งขัน - การทำความเข้าใจต่อ	ของชุมชนในการกำหนด เป้าหมายและแนวทางการ	เวทีประชาคม การจัดทำ แผนพัฒนาชุมชนร่วมกับ

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินตามตัวแบบ CIPP/CIPPI Model	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
	ความต้องการของชุมชน โดยการจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนและการอบรมสมาชิกในด้านที่จำเป็น - กระบวนการบริหารจัดการโครงการด้านมีส่วนร่วมในทีมงานและสมาชิกของชุมชนเป็นที่เปิดกว้าง มีการกระจายอำนาจและการตัดสินใจให้กับชุมชน - ชุมชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานชุมชนได้รับประโยชน์จากโครงการอย่างมาก	ดำเนินงานของโครงการอีกทั้งยังจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนสมาชิกชุมชนในการร่วมดำเนินโครงการ - คณะกรรมการชุมชนประกอบด้วยตัวแทนจากภาคส่วนต่างๆ ของชุมชน ได้แก่ ผู้นำชุมชน ตัวแทนกลุ่มอาชีพ ตัวแทนเยาวชน และตัวแทนสตรี - ประชาชนในชุมชนมีส่วนร่วมในโครงการเป็นอย่างดี เนื่องจากโครงการมีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน และประชาชนในชุมชนเห็นว่าโครงการสามารถช่วยพัฒนาชุมชนได้จริง	ชุมชน การมอบหมายให้ทีมงานธนาคารทำงานใกล้ชิดกับชุมชนเป็นต้น - ธนาคารมีกระบวนการมีส่วนร่วมที่โปร่งใสโดยมีการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนที่ชัดเจน กำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน และแผนงบประมาณในการพัฒนาชุมชนอย่างชัดเจน เพื่อให้ชุมชนสามารถดำเนินการตามแผนพัฒนาชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ-การสื่อสารระหว่างทีมงานและสมาชิกของชุมชนควรมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สมาชิกของชุมชนได้รับ

			ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันเวลา

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินตามตัวแบบ CIPP/CIPPI Model	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
ผลผลิต (Product)			
การประเมินผลจากการดำเนินงานโครงการ	- รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น 20 เท่า - อัตราการรู้หนังสือและอัตราการมีงานทำเพิ่มขึ้น - ชุมชนมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมมากขึ้น	- โครงการช่วยสร้างโอกาสการจ้างงานภายในชุมชนส่งผลให้เกิดการสร้างงานและการเติบโตทางเศรษฐกิจภายในชุมชน - โครงการมีผลกระทบเชิงบวกต่อระดับรายได้ของสมาชิกในชุมชน ส่งผลให้สมาชิกมีรายได้เพิ่มขึ้น มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น - โครงการช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งในการพึ่งพาตนเองของชาวชุมชนท่ามะโอ ส่งผลให้สมาชิกในชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นและมีชีวิตแบบพอเพียง	- การสร้างงานเป็นไปตามเป้าหมาย เพิ่มโอกาสการจ้างงานในชุมชน พัฒนาคุณภาพชีวิตสมาชิกชุมชน เพิ่มพูนความรู้ทางการเงิน - การสร้างรายได้เป็นไปตามเป้าหมาย เพิ่มรายได้ชุมชน 50% ส่งเสริมธุรกิจท้องถิ่น เกิดกระแสรายได้ใหม่ - การพึ่งพาตนเองเป็นไปตามเป้าหมาย ส่งเสริมความเข้มแข็งชุมชน รักษาอัตลักษณ์ท้องถิ่น เพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์ชุมชน
ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	- เพิ่มรายได้ให้กับชุมชนแม่กำปอง - ยกระดับคุณภาพ	- มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมผลผลิตทางการเกษตรในชุมชน โดยธนาคารได้ให้การ	- การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการผลิตผ้าไหม - เพิ่มยอดจำหน่ายผ้า

และเป้าหมายของ	ชีวิตของคนในชุมชน	สนับสนุนด้านความรู้ เทคโนโลยี และทุนทรัพย์	ไหมและจำหน่ายได้ในราคาที่สูงขึ้น

ตารางที่ 4.1 ผลการเปรียบเทียบประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัจจัยที่นำมาใช้ในการประเมินตามตัวแบบ CIPP/CIPPI Model	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
นโยบาย	- อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและวัฒนธรรมของชุมชน	แก่เกษตรกรในชุมชน ส่งผลให้เกษตรกรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและผลผลิตทางการเกษตรได้- ธนาคารได้ให้การสนับ สนุนด้านการพัฒนาสินค้าและบริการ การตลาด และการประชาสัมพันธ์ ส่งผลให้ชุมชนท่ามะโอเป็นชุมชนท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมมากขึ้น - มีส่วนช่วยส่งเสริมความเข้มแข็งให้กับชุมชนท่ามะโอทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างเป็นรูปธรรม โดยช่วยให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้น คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	- พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ให้มีความหลากหลายและน่าสนใจมากขึ้น- ช่วยให้เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น สามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้อย่างมั่นคง และชุมชนมีความเข้มแข็งมากขึ้น

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2) ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อมของนโยบาย

จากนโยบายและโครงการกรุงไทยรักชุมชนไทยรักชุมชนทั่วไทยแสดงให้เห็นว่า ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) มองเห็นความสำคัญในการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง โดยพัฒนาศักยภาพของชุมชนในด้านภูมิปัญญา วิถีชีวิตวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น ซึ่งการพัฒนาเกิดความสมดุลมีความเข้มแข็งจากภายในโดยคนในชุมชนได้ร่วมกันคิด ร่วมกำหนดแนวทาง และกิจกรรมการพัฒนาของชุมชน โดยยึดหลักการพึ่งพาตนเอง รวมถึงความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน (Krungthai Care, 2563)

วิสัยทัศน์ (Vision)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่าGROWING TOGETHER FOR SUSTAINABILITY“กรุงไทยเคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน” มุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เพื่ออสนับสนุนการเติบโตและความมั่นคงแก่ลูกค้าสร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมและสิ่งแวดล้อม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

พันธกิจ (Mission)

1) พนักงาน ดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงาน

2) ลูกค้า ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

3) สังคม ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

4) ผู้ถือหุ้น สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

ค่านิยมหลัก (Core Values)

1) สร้างสรรค์การมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ พัฒนาต่อยอดสู่นวัตกรรม กล้าแสดงออก คิดนอกกรอบ มุ่งเน้นพัฒนางาน พัฒนาตนเอง รวมทั้งสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และบริหารจัดการความรู้

2) สำเร็จการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น เต็มความสามารถ เต็มเวลา ด้วยความละเอียดรอบคอบ การปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยคำนึงถึงความเสี่ยงและการควบคุมภายในที่เหมาะสม รวมทั้งคำนึงถึงลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) สัตย์ซื่อการปฏิบัติตน ปฏิบัติงาน ตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ภายใต้หลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณและต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ สามารถตรวจสอบได้และไม่ยอมไม่ทนให้ผู้อื่นทุจริต

4) สามัคคีการร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม มีทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงานร่วมกัน เปิดใจรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น มีการสอดประสานการทำงานทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยมุ่งเน้นเป้าหมายองค์กรเป็นหลัก รวมทั้งร่วมกันสร้างบรรยากาศที่ดี สร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์กร

5) สังคมการเข้าร่วมกิจกรรม/การปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความรับผิดชอบและผลกระทบด้านสังคม สิ่งแวดล้อม รวมถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการปฏิบัติตามหลักสิทธิมนุษยชนเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

เป้าหมายและผลการดำเนินนโยบายและโครงการกรุงไทยรักชุมชนจากวิสัยทัศน์ของธนาคาร Growing Together for Sustainability ที่ธนาคารต้องการเติบโตไปพร้อมกับทุกภาคส่วนของสังคมอย่างยั่งยืน และธนาคารได้เชื่อมโยงเรื่อง ESG (Environmental, Social and Governance) เข้ากับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals-SDGs) โดยเชื่อมกรอบการดำเนินธุรกิจเพื่อจะช่วยลดปัญหาความยากจน พัฒนาเศรษฐกิจ คุณภาพชีวิต ทำให้ชุมชน สังคม มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยหนึ่งในภารกิจของธนาคาร คือ การสร้างสังคมยั่งยืน หรือ Sustainability Society ตามแนวทางการดำเนินงานด้าน CSR ภายใต้ 3 ยุทธศาสตร์หลัก อันประกอบด้วย

1) Strengthen Foundation ที่ต้องการสร้างพื้นฐานให้แข็งแกร่งด้วยการสร้างอาชีพให้กับชุมชน

2) Go Local Based Solutions ยกระดับสินค้าและบริการของชุมชนครบวงจร ผ่านการดำเนินงานด้านการตลาดที่มีประสิทธิภาพ

3) Grow Local ที่ต้องการสร้างความยั่งยืนให้แก่ชุมชนด้วยการเป็นแหล่งเงินทุนให้กับชุมชน

ทั้งนี้ ธนาคารจึงได้ริเริ่มดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยในปี 2562 ตามแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ซึ่งธนาคารมองเห็นความสำคัญในการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็ง โดยยึดหลักการพึ่งพาตนเอง ลดการพึ่งพิงภายนอกด้วยการคำนึงถึงศักยภาพ ทรัพยากร ภูมิปัญญาวิถีชีวิต วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นเป็นหลักและสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ ใน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

การสร้างชุมชนเข้มแข็ง น้อมนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนา ให้เกิดความสมดุลมีความเข้มแข็งจากภายใน โดยคนในชุมชนร่วมคิดเพื่อกำหนดแนวทางและกิจกรรมการพัฒนาของชุมชนธนาคารสามารถนำจุดแข็งของธนาคาร ทั้งในด้านความรู้ทางด้านการเงิน ผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินไปตอบสนองความต้องการของชุมชน ผ่านการดำเนินงานของสาขาในแต่ละพื้นที่ และการทำงานร่วมกับ Partner ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน ในเรื่องการบริหารจัดการ การท่องเที่ยวโดยชุมชน สินค้าท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม การตลาด และความรู้ทางการเงิน ซึ่งการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผ่านนโยบายกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ที่ธนาคารฯ ดำเนินการใน 3 ชุมชนได้แก่ ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองภาครัฐ ในการสร้างชุมชนที่เข้มแข็ง เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคาร สังคม และชุมชน ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงินในระบบธนาคาร และเพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ แก่ชุมชน

จากการวิเคราะห์บริบทของนโยบายกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยผู้วิจัยมีความเห็นว่านโยบายมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนดังคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

> “...การดำเนินงานในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในส่วนของโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย มีการกำหนดวัตถุประสงค์ไว้เพื่อสังคมเป็นหลัก คือ 1) เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐให้มีความเจริญและความเข้มแข็งให้ชุมชน 2) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคาร สังคม ชุมชน 3) ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และบริการทางการเงินในระบบธนาคาร 4) เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้แก่ชุมชน โดยมีรายละเอียดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนของธนาคารและถือเป็นกิจกรรมสำคัญเพื่อสังคมที่ส่งเสริมธุรกิจหลักขององค์การและด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนด้วย ปัจจุบันเราได้ประเมินและติดตามผลกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

> “...วัตถุประสงค์ของนโยบายธนาคารเราจะเน้นไปที่บริบทของชุมชนที่เป็นกลุ่มลูกค้าของธนาคารเพื่อสร้างประโยชน์ให้กับกลุ่มลูกค้าเพิ่มรายได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่าง

ธนาคารกับชุมชน โดยทางเราจะเน้นไปที่ชุมชนที่เป็นลูกค้าของธนาคารด้วยเป้าหมายของเราคิดว่ามีความเหมาะสมในการสร้างการมีส่วนร่วม สร้างกิจกรรมด้วยกันกิจกรรมหลักจะเป็นการให้ความรู้ทางการเงินเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับชุมชนตามวิสัยทัศน์ของธนาคาร...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

สรุปได้ว่าจากข้อมูลการศึกษาและจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธนาคารการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้อย่าชัดเจน คือ หนึ่ง.เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐให้มีความเจริญและความเข้มแข็งให้ชุมชน สอง. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคาร สังคม ชุมชน สาม.ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และบริการทางการเงินในระบบธนาคาร สี่.เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงินให้แก่ชุมชน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานตามนโยบาย

ภาพรวมด้านผลกระทบต่อการดำเนินงานตามนโยบายทั้ง 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง และชุมชนสนวนนอก ในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า

1) ด้านสังคม: ปัจจัยเชิงบวก

กลุ่มผู้บริหารระดับสูง

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับ ด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านสังคม ปัจจัยเชิงบวก ปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“...มีการดำเนินการกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการธนาคารมีการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมโดยจะไม่ดำเนินธุรกิจใด ๆ ที่มีส่วนทำให้เศรษฐกิจวัฒนธรรมสังคมและสิ่งแวดล้อมไม่ได้รับความเสียหายและไม่สร้างผลกำไรบนภาระของสังคม ยึดมั่นในการประสานประโยชน์ขององค์กรพนักงานลูกค้า ให้สอดคล้องกับประโยชน์ของการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาตลาดการเงิน มุ่งมั่นในการเติบโตควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของไทย...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม , การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการของธนาคารที่เป็นผู้วางแผนการดำเนินโครงการรวมทั้งดูแลด้านการนำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติในการพัฒนาชุมชนหรือด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการภาคพื้นชุมชน เกี่ยวกับ ด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านสังคม ปัจจัยเชิงบวก ปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

> "...ความรับผิดชอบต่อสังคมที่ทางเราดำเนินการผ่านโครงการต่าง ๆ เราจะส่งเสริมให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนช่วยเหลือเกื้อกูลกันมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุขและอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุขและสามารถสร้างชุมชนที่เข้มแข็งได้ ชาวบ้านมีรายได้เพิ่มขึ้นมีชีวิตการเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่น ชุมชนชุมชนแม่กำปอง เราได้มีการสอนการผลิตกาแฟซึ่งเป็นพืชที่มีชื่อเสียงของชุมชนสามารถนำมาสร้างเป็นอาชีพได้..." (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

กลุ่มตัวแทนประชาชน

จากการสนทนากลุ่ม (Focus group) กับประชากรในชุมชนที่ธนาคารได้เข้าไปพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้นำชุมชนกลุ่มวิทยากรและกลุ่มประชาชนในชุมชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยจัดเป็นกลุ่มละ 10 คน รวมทั้งในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักดังกล่าวข้างต้นเกี่ยวกับ ด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านสังคม ปัจจัยเชิงบวก ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

> "... คิดว่าดีมากที่ทางธนาคารดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ แบบนี้โดยเฉพาะการมีส่วนร่วมทางสังคมในการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่ธำรงไว้ซึ่งขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามตลอดจนปฏิบัติตนเป็นศาสนิกชนที่ดีในการให้ การช่วยเหลือเกื้อกูลกันอย่างสม่ำเสมอ..." (ประชาชนในชุมชนคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)
>
> "...ขณะที่ทางธนาคารดำเนินการโครงการ ทางทีมงานของโครงการมีการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่ธำรงไว้ซึ่งขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของชุมชน

และสอนให้ประชาชนมีความรู้ที่จะวางแผนทางการเงินให้ทันสมัยมากขึ้น...” (ประชาชนในชุมชนคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

สรุป

ด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านสังคม ปัจจัยเชิงบวกนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่า (1) ธนาคารมีการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมโดยจะไม่ดำเนินธุรกิจใด ๆ ที่มีส่วนทำให้เศรษฐกิจวัฒนธรรมสังคมและสิ่งแวดล้อมได้รับความเสียหายและไม่สร้างผลกำไรบนภาระของสังคมยึดมั่นในการประสานประโยชน์ขององค์กรพนักงานลูกค้าและผู้ถือหุ้นให้สอดคล้องกับประโยชน์ของการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาตลาดการเงินและตลาดทุนของประเทศโดยมุ่งมั่นในการเติบโตควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของแต่ละพื้นที่และธนาคารพยายามช่วยเหลือและพัฒนาตลาดการเงินตลาดทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศให้มีการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนรวมทั้งการอบรมให้ความรู้ความเชี่ยวชาญทางการเงินแก่ชุมชนให้มีความเข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนช่วยเหลือเกื้อกูลกันมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุขและอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุข

2) ด้านสังคม : ปัจจัยเชิงลบ

กลุ่มผู้บริหารระดับสูง

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับ ด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านสังคม ปัจจัยเชิงลบปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“..ความรับผิดชอบต่อสังคมที่ทางเราดำเนินการผ่านโครงการต่าง ๆ เราจะเปิดโอกาสในการสื่อสารให้กับชุมชนและการให้ความช่วยเหลือพัฒนาชุมชนเป็นอย่างดีมาโดยตลอดจึงทำให้ชุมชนบางแห่งนั้นจะมีความเข้าใจมั่นใจและพอใจในการดำเนินงานของธนาคารมากกว่าชุมชนอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้มีโครงการฯ เข้าไปช่วยเหลืออีกทั้งเคยมีเหตุการณ์ที่ธนาคารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นมีทัศนคติหรือความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อธนาคารอยู่ในระดับสูง จึงมีผลอย่างมากต่อการยอมให้บริษัทดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในชุมชนนั้นได้...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม , การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการของธนาคารที่เป็นผู้วางแผนการดำเนินโครงการรวมทั้งดูแลด้านการนำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติในการพัฒนาชุมชนหรือด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการภาคพื้นชุมชน เกี่ยวกับ ด้านผลกระทบต่อการดำเนินน โยบายด้านสังคม ปัจจัยเชิงลบปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

"...ความรับผิดชอบต่อสังคมที่ทางเราดำเนินการผ่านโครงการต่าง ๆ เราจะเข้าไปช่วยเหลืออีกทั้งเคยมีเหตุการณ์ที่ธนาคารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นมีทัศนคติหรือความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อธนาคารอยู่ในระดับสูง จึงมีผลอย่างมากต่อการยอมให้บริษัทดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในชุมชนนั้นได้..." (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ คนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

"...จากการดำเนินงานที่ดีในบางโครงการนั้นส่งผลกระทบเชิงลบกับชุมชนบางแห่งแม้ว่าจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารและเปิดโอกาสในการสื่อสารให้กับชุมชนและการให้ความช่วยเหลือพัฒนาชุมชนเป็นอย่างดีมาโดยตลอดจึงทำให้ชุมชนบางแห่งนั้นจะมีความเข้าใจมั่นใจ..." (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

"...ยากต่อการเข้าถึงการยอมรับของกลุ่มประชาชนบางชุมชนเพราะเคยมีเหตุการณ์ที่ธนาคารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นมีทัศนคติหรือความคาดหวังและความต้องการด้านอื่นๆที่ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินโครงการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับสูงจึงมีผลอย่างมากต่อการดำเนินกิจกรรมอาจต้องใช้ระยะเวลาในการปรับทัศนคติจึงทำให้การดำเนินงานตามนโยบายเป็นไปด้วยความยากลำบาก..." (ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชน คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

กลุ่มตัวแทนประชาชน

จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับประชาชนในชุมชนที่ได้เข้าไปพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ สัมภาษณ์จากกลุ่มผู้นำชุมชนกลุ่มวิทยากรและประชาชนในชุมชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักดังกล่าวข้างต้น เกี่ยวกับด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านสังคมปัจจัยเชิงลบปรากฏรายละเอียด ดังนี้

> "...คิดว่าที่ทางธนาคารดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ แบบนี้เป็นสิ่งที่ดีสามารถสร้างการมีส่วนร่วมแล้วดึงทรัพยากรทางธรรมชาติที่เป็นเอกลักษณ์สมัยอดีตที่เราอนุรักษ์กันมาทำให้มีรายได้เฉพาะสมาชิกในชุมชนที่เข้าร่วมไม่ได้ทำไปยังชุมชนพื้นที่ใกล้เคียง และในส่วนพื้นที่ข้างนอกชุมชนที่ยังไม่ได้เกิดการพัฒนา เช่น จุดจอดรถของนักท่องเที่ยวก็เป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากสามารถเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางมาท่องเที่ยวได้..." (ประชาชนในชุมชนคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

สรุป

ด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านสังคม ปัจจัยเชิงลบนั้นผู้วิจัยคิดว่าจากการดำเนินงานที่ดีในบางโครงการนั้นส่งผลกระทบเชิงลบกับชุมชนบางแห่งแม้ว่าจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารและเปิดโอกาสในการสื่อสารให้กับชุมชนและการให้ความช่วยเหลือพัฒนาชุมชนเป็นอย่างดีมาโดยตลอดจึงทำให้ชุมชนบางแห่งนั้นจะมีความเข้าใจมั่นใจและพอใจในการดำเนินงานของธนาคารมากกว่าชุมชนอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้มีโครงการฯ เข้าไปช่วยเหลืออีกทั้งเคยมีเหตุการณ์ที่ธนาคารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นมีทัศนคติหรือความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับสูงและความต้องการไม่สอดคล้องกันจึงมีผลอย่างมากต่อการยอมให้บริษัทดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในชุมชนนั้นได้

2) ด้านเศรษฐกิจ: ปัจจัยเชิงบวก

กลุ่มผู้บริหารระดับสูง

จากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านเศรษฐกิจปัจจัยเชิงบวกปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

"...เกิดจากการพัฒนาแนวคิดที่ธนาคารได้ทำสิ่งที่ถูกต้องโดยต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆร่วมด้วยนอกเหนือจากคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของกิจการเพียงฝ่ายเดียวการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงทำให้มีส่วนร่วมทุกฝ่าย ซึ่งสามารถสร้างรายได้ สร้างความรู้ทางการเงินให้แก่ประชาชนในชุมชนทำให้มีรายได้จากการประกอบอาชีพเพิ่มขึ้นประชาชนกินดีอยู่ดีมากขึ้นและมีทีมงานของธนาคารที่ช่วยเสริมความรู้ช่วยเหลือสมาชิกอยู่ตลอด..." (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการของธนาคารที่เป็นผู้วางแผนการดำเนินโครงการรวมทั้งดูแลด้านการนำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติในการพัฒนาชุมชนหรือด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการภาคพื้นชุมชน เกี่ยวกับด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านเศรษฐกิจปัจจัยเชิงบวกปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

"... มีการดำเนินการกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการส่งมอบสิ่งที่ดีในเชิงบวกในรูปของคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมเป็นหลักตามวัตถุประสงค์ของการจัดทำโครงการอยู่แล้วซึ่งมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนสังคมหรือสิ่งแวดล้อมอันถือเป็นการประกอบกิจการหรือการดำเนินการเพื่อสังคมให้เกิดความยั่งยืนเพื่อสร้างชุมชนที่เข้มแข็งได้อย่างยั่งยืน..." (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

"...บ่อยครั้งที่ทางทีมงานจะดำเนินการตามการวางแผนงานที่ได้รับการกำกับมาโดยการปฏิบัติงานตามบทบาทในการดูแลรับผิดชอบผลกระทบจากกระบวนการดำเนินกิจกรรม CSR ของแต่ละชุมชนนับตั้งแต่การบริหารจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นต่างๆ ไปจนถึงการส่ง

มอบกิจกรรมที่ประสบความสำเร็จในรูปของรายได้และความรู้ทางการเงินที่เพิ่มขึ้น สามารถสร้างคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมได้โดยรวม...” (ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชน คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

กลุ่มตัวแทนประชาชน

จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับประชาชนในชุมชนที่ธนาคารได้เข้าไปพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้นำชุมชนกลุ่มวิทยากรและกลุ่มประชาชนในชุมชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมดังกล่าวข้างต้นเกี่ยวกับด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านเศรษฐกิจปัจจัยเชิงบวกปรากฏรายละเอียด ดังนี้

“…ธนาคารดำเนินการสามารถพึ่งพาตนเองได้ทางการเงินส่งผลให้สังคมหรือสิ่งแวดล้อมได้รับการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสร้างมาตรฐานตราสินค้าให้แก่ชุมชนได้อย่างเหมาะสมเป็นที่รู้จักแก่กลุ่มลูกค้าได้หลากหลายช่องทางทำให้ระบบเศรษฐกิจของชุมชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น…” (ผู้นำชุมชนคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

“…ทางธนาคารเขาก็จะดำเนินการแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนสังคมหรือสิ่งแวดล้อมอันถือเป็นการประกอบกิจการหรือการดำเนินการเพื่อสังคมมีความพร้อมจะเข้ามาแข่งขันทางการค้าทั้งในระดับภายในชุมชนและมีการใช้วิทยากรท้องถิ่นนั้นๆ ที่ธนาคารเข้าไปดำเนินโครงการมาอบรมให้ความรู้โดยใช้ภาษาท้องถิ่นเพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายเพื่อที่จะสามารถพัฒนาเสริมสร้างทักษะของสมาชิกชุมชนที่เป็นผู้ประกอบการร้านค้าหมู่บ้านเพื่อนำไปใช้พัฒนาต่อยอดสินค้าและสามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นจากเดิม…” (วิทยากรคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

“…ขณะที่ทางธนาคารดำเนินการโครงการ ทางทีมงานของโครงการมีการส่งเสริมให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ทางการเงินส่งผลให้สังคมหรือสิ่งแวดล้อมได้รับการแก้ไขปัญหาและพัฒนาเศษฐกิจของชุมชนได้เป็นอย่างดีทำให้เศรษฐกิจและสังคมเติบโตซึ่งจะส่งผลให้

ภาพรวมทางเศรษฐกิจก้าหน้าต่อไป…” (ประชาชนในชุมชนคนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

สรุป

ด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านเศรษฐกิจปัจจัยเชิงบวกนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่าปัจจัยเชิงบวกเกิดจากการพัฒนาแนวคิด CSR (Corporate Social Responsibility) ซึ่งผู้บริหารธนาคารได้ทำสิ่งที่ถูกต้องโดยต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ร่วมด้วยนอกเหนือจากคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของกิจการเพียงฝ่ายเดียวการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าวทำให้การประกอบกิจการหรือการดำเนินการของธนาคารซึ่งมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนสังคมหรือสิ่งแวดล้อมพร้อมจะเข้ามาแข่งขันทางการค้าทั้งในระดับภายในชุมชนและระดับประเทศได้ ซึ่งเมื่อธนาคารในชุมชนดังกล่าวมีความเข็มแข็ง ก็จะสามารถแข่งขันทางการค้ากับทางธนาคารรายอื่น ๆ ได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมที่จะได้รับประโยชน์ตามไปด้วย ที่จะทำให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ทางการเงินส่งผลให้สังคมหรือสิ่งแวดล้อมได้รับการแก้ไขปัญหาทำให้เศรษฐกิจและสังคมเติบโตซึ่งจะส่งผลให้ภาพรวมทางเศรษฐกิจต่อไป

2) ด้านเศรษฐกิจ : ปัจจัยเชิงลบ

กลุ่มผู้บริหารระดับสูง

จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับ ด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านเศรษฐกิจปัจจัยเชิงลบปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“...การเคลื่อนย้ายสู่ระบบเศรษฐกิจที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยนับตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นมาธนาคารมีความเข้มข้นของการขับเคลื่อนเพื่อตอบสนองต่อ SDGs ในภาคธุรกิจจะไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการดำเนินงานที่เป็นไปอย่างรับผิดชอบ ซึ่งมีผลกระทบในเชิงลบอันเกิดมาจากเพราะความตื่นตัวในการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (CSR) ที่ในอดีตที่ผ่านมาจะมีปัจจัยมาจากแรงผลักดันหลักคือการทำตามกระแสมากจนเกินไปทั้งที่เกิดจากมาองค์กรข้างเคียงในอุตสาหกรรมนั้น ๆ หรือจากคู่ค้าในห่วงโซ่ธุรกิจตลอดจนกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งถือเป็นขั้วของการทำซีเอสอาร์ใน

เชิงรับที่ส่งผลเชิงลบ...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม , การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 มีนาคม 2563)

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ ที่เป็นผู้วางแผนการดำเนินโครงการรวมทั้งดูแลด้านการนำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมไปปฏิบัติในการพัฒนาชุมชนหรือด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการภาคพื้นชุมชน เกี่ยวกับ ด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านเศรษฐกิจปัจจัยเชิงลบ ปรากฏบทสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“...มีช่วงแรกการดำเนินงานที่เห็นบ่อยครั้งคือกิจกรรม (อีเวนต์) และการแจกของของตามสถานการณ์ต่างๆ เช่น น้ำท่วม ที่สามารถประชาสัมพันธ์ให้เห็นเป็นรูปธรรมง่ายแต่ไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางธุรกิจที่ทำอยู่จึงส่งผลเชิงลบต่อเศรษฐกิจที่ไม่ได้เกิดจากดำเนินกิจกรรมอย่างยั่งยืน...” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ คนที่ 2, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

กลุ่มตัวแทนประชาชน

จากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับประชาชนในชุมชนที่ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)ได้เข้าไปพัฒนาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในจังหวัดบุรีรัมย์จังหวัดลำปางและจังหวัดเชียงใหม่โดยการสัมภาษณ์จากกลุ่มผู้นำชุมชนกลุ่มวิทยากรและกลุ่มประชาชนในชุมชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยจัดเป็นกลุ่มละ10 คน รวมทั้งในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักดังกล่าวข้างต้นเกี่ยวกับ ด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านเศรษฐกิจปัจจัยเชิงลบ ปรากฏรายละเอียด ดังนี้

“...องค์กรบางแห่งจะมีการทำกิจกรรม CSR ตามกระแสมากจนเกินไปมีหน่วยงานหลายๆ หน่วยงานมาจับจองชุมชนเนื่องจากชุมชนของเรามีชื่อเสียงอยู่แล้วเพื่อใช้เป็นการประชาสัมพันธ์ ในการโฆษณาหรือทำกิจกรรมเพื่อให้ครบองค์ประกอบในการดำเนินธุรกิจของหน่วยงานเท่านั้นบางครั้งเราต้องการการพัฒนาแบบจริงจังสถานที่ใหม่ๆที่ยังไม่

เกิดการพัฒนาและยังไม่มีเศษฐกิจของชุมชน...” (ผู้นำชุมชนคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล , 13 พฤศจิกายน 2563)

“...ธนาคารอื่น ๆ ก็มีเข้ามาดำเนินงานที่เห็นบ่อยครั้งคือกิจกรรม เช่น การแจกของในสถานการณ์น้ำท่วม การปลูกป่า ธนาคารมีการเข้ามาสอบถามความต้องการในการช่วยเหลือตามสถานการณ์ต่างๆ เป็นรายครั้งที่เกิดอุทกภัยและแจกของเป็นถุงยังชีพเป็นประชาสัมพันธ์ให้เห็นเป็นรูปธรรมง่ายแต่ไม่ยั่งยืน...” (ประชาชนในชุมชนคนที่ 1, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

สรุป

ด้านผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายด้านเศรษฐกิจปัจจัยเชิงลบนั้นผู้วิจัยคิดว่าการเคลื่อนย้ายสู่ระบบเศรษฐกิจที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยนับตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นมา ธนาคารมีความเข้มข้นของการขับเคลื่อนเพื่อตอบสนองต่อSDGs ในภาคธุรกิจจะไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการดำเนินงานที่เป็นไปอย่างรับผิดชอบ (act responsibly) ซึ่งมีผลกระทบในเชิงลบอันเกิดมาจากเพราะความตื่นตัวในการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (CSR) ที่ในอดีตที่ผ่านมา จะคือการทำตามกระแสมากจนเกินไปทั้งที่เกิดจากมาองค์กรข้างเคียงในอุตสาหกรรมนั้น ๆ หรือจากคู่ค้าในห่วงโซ่ธุรกิจตลอดจนกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งถือเป็นการทำซีเอสอาร์ในเชิงรับที่ส่งผลเชิงลบ เพราะเราดำเนินกิจกรรมที่ไม่ได้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืนที่แท้จริงโดยรูปของการดำเนินงานที่เห็นบ่อยครั้งคือกิจกรรม (อีเวนต์) เพื่อที่จะสามารถประชาสัมพันธ์ให้เห็นเป็นรูปธรรมอาจจะส่งผลเชิงลบต่อเศรษฐกิจที่ไม่ได้เกิดจากดำเนินกิจกรรมอย่างยั่งยืน

4.2 ปัญหา อุปสรรคของการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานธนาคาร

ธนาคารประสบปัญหาและอุปสรรคหลายประการ จากการดำเนินงาน โครงการกรุงไทยรักชุมชน โดยภาพรวม แยกแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านบริบทของธนาคาร

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพบกับปัญหาและอุปสรรคที่จะก่อให้เกิดต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมประเด็นสำคัญประการ ได้แก่ จำนวนพนักงานที่จัดสรรสำหรับทำกิจกรรมโครงการรับผิดชอบต่อสังคม การที่ธนาคารกำหนดให้มีพนักงานเพียงสองคนต่อหนึ่งชุมชนที่จะดำเนินโครงการต่าง ๆที่สามารถดำเนินไปอย่างรวดเร็วได้ เช่น ชุมชนแม่กำปอง จ.เชียงใหม่ ชุมชนตั้งอยู่บนเนินเขายากต่อการเข้าถึงชุมชนต้องใช้เวลานานการเดินทางไม่สะดวก จึงมีเวลาน้อยต่อการเข้าไปให้ความรู้กับชุมชน

พนักงานในการติดตามและประเมินความคืบหน้าของโครงการชุมชนนั้นๆ ต้องอาศัยพนักงานภาคพื้นที่ในการเข้าไปยังชุมชนและการเดินทางใช้เวลานานเนื่องจากพื้นที่ชุมชนส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เศรษฐกิจชุมชนอยู่ไกลจากตัวเมือง

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารของธนาคารและผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการของธนาคารและผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการกล่าวว่า

ด้านบุคลากรมีพนักงานในการลงพื้นที่ในดำเนินงานด้านกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งธนาคารมีการจัดพนักงานที่รับผิดชอบสองท่านต่อชุมชนในการพัฒนาชุมชนและช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ตามทำกิจกรรมในรูปแบบของการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่นการแจกของให้ผู้ประสบภัยการให้ทุนการศึกษาแก่เด็กยากไร้การจัดระดมทุนเพื่อช่วยซื้ออุปกรณ์การศึกษาให้เด็กในชนบทเป็นต้นโดยจะเน้นการประชาสัมพันธ์ว่าธุรกิจได้ทำกิจกรรมเพื่อสังคมผ่านสื่อต่าง ๆ

กลุ่มประชาชนที่เป็นสมาชิกหมู่บ้านส่วนใหญ่มีอายุค่อนข้างมาก และมาร่วมกิจกรรมเพื่อเป็นงานอดิเรกในยามว่างเท่านั้น ไม่ได้มีความมุ่งมั่นในสร้างรายได้ที่สูงมากนัก

ธนาคารมุ่งเน้นในส่วนของชุมชนที่มีผลิตภัณฑ์ดำเนินโครงการเดิมอยู่แล้ว มีคณะกรรมการหมู่บ้านที่มีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจนมีการจัดสรรรายได้อยู่แล้ว เช่น ผู้นำชุมชน เนื่องจากมีระยะเวลาในการดำเนินงานตามนโยบายประมาณ 3 ปี มีเวลาที่จำกัดจึงคัดเลือกพื้นที่ที่มี

พื้นฐานและเข้มแข็งในระดับหนึ่งแล้ว (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ธนาคารลงพื้นที่ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ปัญหาของพนักงานที่จะต้องให้ความรู้ชุมชนแม่กำปอง 2 คน ต่อชุมชน นั่นหมายถึงให้พนักงานใช้สื่อโซเชียลที่มีอยู่ในการประชาสัมพันธ์โครงการชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยที่ไม่ต้องลงพื้นที่ แต่ในความเป็นจริงหากพบว่ากิจการของชุมชนมีผู้กลุ่มประชาชนสูงอายุค่อนข้างมาก การใช้สื่อประชาสัมพันธ์ไม่สะดวกต่อกลุ่มประชาชน

ด้านปัจจัยนำเข้าของธนาคาร

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารประสบปัญหาและอุปสรรคทางปัจจัยนำเข้า ได้แก่ การกระจายรายได้ที่จำกัดภายในชุมชน ชุมชนบางแห่งได้รับประโยชน์จากการริเริ่มของธนาคารในขณะที่ชุมชนใกล้เคียงไม่สามารถมีส่วนร่วมกับโครงการกรุงไทยรักชุมชน จึงความไม่เท่าเทียมกันในการสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจให้กับชุมชนใกล้เคียง และสมาชิกที่มีอายุมากในชุมชนมีทัศนคติที่แตกต่างและต่อต้านการเปลี่ยนแปลง สำหรับการกระจายรายได้ และความคาดหวังการสนับสนุนหรือให้ความรู้กับชุมชนแม่กำปอง ให้ตรงกับความต้องการของชุมชนเพื่อสร้างความเข้าใจ ร่วมกัน โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารทำสามารถดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมได้ดีขึ้น

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ กล่าวว่าปัญหาที่ได้รับจากการดำเนินงานในตอนแรก คือ ธนาคารกับชุมชนมีความเข้าใจไม่ตรงกัน ประชาชนไม่เข้าใจถึงการทำ CSR ที่ยั่งยืน ก่อนที่ธนาคารจะเข้าไปให้ความรู้ ชุมชนส่วนใหญ่จะเข้าใจแค่เพียงว่าธนาคารจะเข้ามาสนับสนุนทางด้านเงินทุนในการประกอบอาชีพ และแจกของตามภัยพิบัติต่าง ๆ

งบประมาณและความต้องการของประชาชน ส่วนใหญ่ประชาชนอยากได้เป็นตัวเงินในการนำไปพัฒนาโครงการตนเองแต่เราจะมีให้ในส่วนการนำไปใช้ต่อยอดผลิตภัณฑ์เท่านั้นการเบิกงบประมาณจะต้องนำเสนอโครงการเพื่อขออนุมัติงบดังกล่าวและชุมชนที่มีสมาชิกผู้สูงอายุจำนวนมากความคิดและทัศนคติก็แตกต่างกันยากต่อการยอมรับสิ่งแปลกใหม่ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อ

กระบวนการทำงานและต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัวอย่างมากต่อการยอมรับการเข้าร่วมโครงการ (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และวิทยากร, 2563)

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพบกับกระบวนการและการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงจากองค์กรที่มุ่งเน้นการเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมการเปลี่ยนจากการพิจารณาด้านการเงินเพียงอย่างเดียวมาเป็นการพิจารณาผลกระทบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมของกิจกรรมทางธุรกิจจำเป็นต้องเปลี่ยนความคิดและวัฒนธรรมองค์กรเป็นอุปสรรคสำคัญที่ได้รับผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมทางธุรกิจของธนาคารที่มีต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อมหากการดำเนินงานของธนาคารส่งผลเสียต่อชุมชนท้องถิ่นหรือมีส่วนทำให้สิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรมอาจทำลายชื่อเสียงของธนาคาร ซึ่งธนาคารได้ใช้แนวทางระยะยาวโดยดำเนินโครงการที่ดำเนินมาเป็นเวลาสามปี ระยะเวลานี้รับประกันความยั่งยืนและช่วยให้สมาชิกในชุมชนได้รับอิสระอย่างค่อยเป็นค่อยไป ด้วยการลงทุนด้านการพัฒนาชุมชน การฝึกอาชีพ และการฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม

จากการสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กล่าวว่า

> “...ความรู้ของคนในชุมชนแต่ละชุมชนมีไม่เหมือนกัน บางชุมชนประชาชนมีการสร้างอาชีพประจำชุมชนมาก่อนในระยะยาวนานทำให้มีความรู้ความสามารถมากกว่าชุมชนที่ใหม่ที่ยังไม่เคยสร้างการร่วมกลุ่มสร้างอาชีพกันเลย ชุมชนที่ไม่เคยเข้าร่วมทำกิจกรรม CSR เลย ก็จะให้ความรู้มากกว่าชุมชนอื่นและต้องติดตามผลให้รายละเอียดข้อมูลอย่างใกล้ชิดชาวบ้านแต่ละชุมชนมีความสามารถไม่เท่ากันจึงเป็นอุปสรรคอยู่บางในการดำเนินกิจกรรมและในบางช่วงมีพนักงานไม่เพียงพอทำให้เกิดความล่าช้าในการลงพื้นที่ดำเนินงานมีเพียงบางโครงการเท่านั้นที่สามารถดำเนินงานได้เต็มรูปแบบและประสบความสำเร็จ บางชุมชนยังดำเนินการได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้นยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรเพราะการตอบสนองของคนในชุมชนไม่เหมือนกัน ความเข้าใจในโครงการมากหรือน้อยขึ้นอยู่ศักยภาพของชาวบ้านที่เราเข้าไปดำเนินกิจกรรม...” (ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และ

ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ , การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กระบวนการและการบริหารจัดการโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารนั้นหากธนาคารต้องการสนับสนุนความรู้ชุมชนจะต้องอุทิศตน โดยมอบหมายให้พนักงานลงพื้นที่โดยเฉพาะชุมชนนั้นอย่างเต็มที่ เพื่อให้โครงการกรุงไทยรักชุมชนประสบผลสำเร็จสามารถสร้างชุมชนได้เข้าแข็งและยั่งยืนสามารถดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างแท้จริงและยั่งยืน

ด้านผลิตผลของธนาคาร

การดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารด้านผลผลิตมีข้อจำกัดทางการบริหารเวลา การดำเนินงานของโครงการมุ่งเน้นที่การช่วยเหลือสังคม การพัฒนาชุมชน การประชาสัมพันธ์ และกลยุทธ์การให้องค์กรเป็นจุดศูนย์รวมทางเศรษฐกิจทางการเงิน แต่หน่วยงานก็พยายามสร้างความมั่นใจถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำหรับโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมให้บรรลุเป้าหมายที่จับต้องได้ แต่ก็มีข้อจำกัดทางด้ายภัยพิบัติส่งผลกระทบทำให้เกิดข้อจำกัดภายในองค์กร ส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าลงพื้นที่ได้ที่สำหรับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมถูกลดความสำคัญลงในขณะเดียวกัน การบริหารเวลาไม่เพียงพอยังเพิ่มความยุ่งยากในการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมให้ประสบความสำเร็จ จึงเป็นเรื่องที่ยากในการจัดสรรเวลาสำหรับแต่ละโครงการ ซึ่งอาจประสบปัญหาของหน่วยงานอยู่บ้างโดยรวมจากการดำเนินโครงการ

จากการสัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการของ กล่าวว่า การตอบสนองของกลุ่มชาวบ้านแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน เนื่องจากบางชุมชนที่มีสมาชิกส่วนใหญ่เป็นผู้ส่งอายุ ความคิดก็จะแตกต่างจากคนหนุ่มสาว เป็นอีกแบบทางเราจะต้องผลักดันรายละเอียดต่าง ๆกันอย่างยากลำบาก และต้องใช้ระยะเวลานานชาวบ้านมีความคาดหวังในเรื่องการดูแลรายละเอียดต่าง ๆ และต้องการความช่วยเหลือในด้านรายได้สูง เนื่องจากมีองค์กรอื่น ๆ เข้ามาดำเนินโครงการหลายองค์กรทำให้มีข้อเปรียบเทียบและความคาดหวังที่สูง (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ, 2563)

ผู้วิจัยเห็นว่า การที่ธนาคารมุ่งที่จะช่วยเหลือชุมชนเป็นเรื่องที่ดี แต่หากธนาคารมุ่งที่จะช่วยเหลือชุมชนอย่างจริงใจธนาคารจะต้องจัดสรรงบประมาณอย่างพอสำหรับการบริหารโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะ

สรุป ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานที่ต้องเผชิญของพนักงานเพียงสองคนในการจัดสรรการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมไม่เพียงพอต่อการดำเนินโครงการ การติดตามและประเมินผลโครงการมีความล่าช้าเนื่องจากบุคลากรมีจำกัดด้านระยะเวลา และการเดินทางลงพื้นที่ประการสำคัญสมาชิกโครงการส่วนมากเป็นผู้สูงอายุซึ่งยากต่อการให้ความรู้หรือแนะนำความรู้ใหม่ๆ หรือการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ใช้ในการอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินกิจการในชุมชนซึ่งต้องใช้เวลานาน

ปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมในส่วนของชุมชนทั้ง 3 ชุมชน ดังนี้

1) ปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่

โครงการริเริ่มความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ประสบปัญหาและอุปสรรค ในระหว่างการดำเนินโครงการ โดยเฉพาะการขาดความรู้ความเข้าใจของการดำเนินกิจการของชุมชนแม่กำปอง ชุมชนในพื้นที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจที่จำเป็นในการจัดการและพัฒนาการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนของตนอย่างมีประสิทธิภาพความรู้ด้านการบริหารจัดการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างเต็มที่และยั่งยืน ในขณะที่ผู้นำชุมชนแม่กำปองมีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชากรในชุมชนแม่กำปอง รวมถึงโอกาสในการพัฒนาจากหน่วยงานให้เข้ามาสนับสนุนการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ในชุมชนให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนการวางแผนทางธุรกรรมทางการเงินที่เหมาะสม เพื่อให้ชุมชนแม่กำปองบริหารธุรกิจชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพสามารถขยายธุรกิจของชุมชนต่อไปได้

ด้านบริบท

ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ประสบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินกิจการของชุมชน เนื่องจาก ชุมชนแม่กำปอง ซึ่งเป็นชุมชนชนบท ทำให้การเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็น

ทางการ ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจการของชุมชน และโครงสร้างพื้นฐานแบบดั้งเดิมของชุมชนในชนบท ทำให้ธนาคารกรุงไทยต้องมีการวางแผนงานโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม และสำรวจพื้นที่และเลือกชุมชนแม่กำปองเข้าร่วมโครงการเพื่อให้เป็นตัวอย่างของการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนแม่กำปอง พร้อมกับการการสร้างความไว้วางใจและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างส่วนงานธนาคารกับชุมชนแม่กำปอง

จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมและผู้ปฏิบัติงานในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กล่าวว่า การพัฒนาเศรษฐกิจให้สมดุลกับความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมนั้น ธนาคารกรุงไทยมุ่งหวังให้การดำเนินงานและโครงการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมตามนโยบายของหน่วยงานให้เกิดความยั่งยืนและส่งผลดีต่อการอนุรักษ์ของชุมชนลงทุนอย่างแข็งขันในการพัฒนาความเป็นอยู่ของชุมชนสนับสนุนโครงการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และจัดหาทรัพยากรทางการเงินสำหรับแนวทางปฏิบัติทางการเกษตรที่ยั่งยืน มุ่งเน้นที่การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนและการดำรงชีวิตอย่างยั่งยืน ควบคู่ไปกับการปกป้องสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่ทำให้แม่กำปองเป็นจุดหมายปลายทางที่น่าดึงดูดใจ

การสนับสนุนผู้ประกอบการชุมชนแม่กำปอง และการสร้างโอกาสในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับธุรกิจในชุมชน เช่นการให้ความรู้ด้านการผลิตกาแฟเพื่อเป็นอาชีพให้กับชุมชนและให้ความรู้การเข้าถึงระบบการรับจ่ายเงินและความรู้ทางการเงิน ด้วยการส่งเสริมบุคคลและธุรกิจในแม่กำปอง มีเป้าหมายที่จะกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจและปรับปรุงระดับรายได้ในชุมชน เป้าหมายคือการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนที่ยั่งยืนและเจริญรุ่งเรือง (ผู้อำนวยการฝ่ายระดับหัวหน้างานในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม , 2563) และ(ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ , 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ธนาคารกรุงไทยมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนอย่างชุมชนแม่กำปองให้เกิดความยั่งยืนโดยการให้ความรู้เพื่อประยุกต์ใช้กับอาชีพของชุมชนได้อีกทั้งธนาคารยังนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้าไปเผยแพร่ในชุมชนด้วยแต่ควรมีการจัดสรรสอนงานในด้านการใช้เทคโนโลยีให้ชุมชนเพื่อในอนาคตประชาชนสามารถพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน

ด้านปัจจัยนำเข้า

อุปสรรคเฉพาะที่ชุมชนแม่กำปองในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ไม่มีเครื่องอำนวยความสะดวกให้กับการดำเนินกิจการของชุมชนแม่กำปอง ธนาคารนำเทคโนโลยีที่เป็นองค์ประกอบหลักของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้หลักการของความยั่งยืน ธนาคารให้ความรู้ คำแนะนำการพัฒนาจากทรัพยากรเพราะธนาคารเข้าใจถึงความสำคัญของการท่องเที่ยวของชุมชนและศักยภาพในการเติบโตทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นมรดกทางธรรมชาติทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมเพื่ออำนวยความสะดวกให้ชุมชนแม่กำปอง การเข้าถึงบริการทางการเงินและนวัตกรรม ของ ธนาคารที่นำเทคโนโลยีใหม่ๆ ทางการเงิน หรือแอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และ Krungthai Connex แพลตฟอร์มดิจิทัลเหล่านี้ช่วยให้เข้าถึงบริการธนาคารได้สะดวกช่วยให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเงินต่าง ๆ ด้วยการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี บางส่วนไม่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนแม่กำปองชุมชนต้องการพัฒนาในส่วนพื้นที่ที่ยังไม่มีการพัฒนา

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการของ กล่าวว่า เราเชื่อในการร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับชุมชนเพื่อบรรลุการพัฒนาที่ยั่งยืน เราให้ความรู้ คำแนะนำและสนับสนุนชุมชนแม่กำปองในการพัฒนาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากร ผลิตภัณฑ์ และบริการในท้องถิ่น เราสามารถขับเคลื่อนการเติบโตทางเศรษฐกิจไปพร้อมกับการรักษาสิ่งแวดล้อมและมรดกทางวัฒนธรรมด้วยการใช้ประโยชน์จากจุดแข็งของชุมชนแต่มีชุมชนบางส่วนไม่สามารถเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีที่ทางธนาคารจัดไว้ให้

ธนาคารได้พัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัล 2 แพลตฟอร์ม ได้แก่ แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และ Krungthai Connex เพื่อให้ชุมชนเข้าถึงบริการธนาคารได้ง่าย แพลตฟอร์มเหล่านี้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อลดช่องว่างระหว่างธนาคารแบบดั้งเดิมกับความต้องการของชุมชนแม่กำปอง ไม่ตรงตามความต้องการของชุมชนช่วยให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในระบบเศรษฐกิจ (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ ,2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ธนาคารนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาอำนวยความสะดวกต่อการบริหารกิจการของชุมชนแม่กำปอง เป็นเทคโนโลยีเฉพาะที่สถาบันการเงินใช้ แต่กิจการชุมชนแม่กำปอง ไม่ใช่สถาบันการเงินแบบเดียวกับการดำเนินกิจการหากธนาคารต้องการที่จะสนับสนุนเทคโนโลยีใหม่จริงๆ ให้กับชุมชนแม่กำปอง ธนาคารควรที่จะเข้ามาสำรวจความต้องการของชุมชน

แม่กำปองว่าต้องการพัฒนาส่วนไหนที่ตรงกับความต้องการจริงๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนแม่กำปอง

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

การดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมร่วมกับธนาคารและชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ มีกระบวนการและแนวทางการจัดการที่หลากหลาย โดยมีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือในการพัฒนา แหล่งท่องเที่ยวและ ผลิตภัณฑ์ในชุมชน การแนะนำเครื่องมือและระบบบริหารทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ความร่วมมือระหว่างธนาคารกรุงไทยและชุมชนแม่กำปอง ยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถการจัดการของชุมชนแม่กำปอง พัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ เช่น การเป็นผู้ประกอบการ การตลาด และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมช่วยให้ชุมชนพึ่งพาตนเองได้ในการจัดการทรัพยากรและธุรกิจของชุมชนแม่กำปอง ธนาคารกรุงไทยรับประกันความสำเร็จของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม และการเติบโตอย่างยั่งยืนของชุมชนแม่กำปองในจังหวัดเชียงใหม่

จากการสัมภาษณ์ของผู้ปฏิบัติงานของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของชุมชนแม่กำปอง กล่าวว่าหนึ่งในความท้าทายหลักที่เราเผชิญคือการขาดความรู้ด้านการเงินและทรัพยากรภายในชุมชนสมาชิกในชุมชนจำนวนมากไม่สามารถเข้าถึงเครื่องมือหรือระบบทางการเงินที่เหมาะสมเพื่อจัดการการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งนี้เป็นอุปสรรคสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจจำเป็นต้องสร้างความตระหนักและให้ความรู้แก่ชุมชนเกี่ยวกับความสำคัญของการวางแผนทางกลยุทธ์การลงทุนการต่อยอดธุรกิจเราต้องเอาชนะอุปสรรคของความรู้ทางการเงินที่จำกัด เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถตัดสินใจได้อย่างรอบรู้และเพิ่มประสิทธิภาพทรัพยากรทางการเงิน (ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชน ,2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีความเชี่ยวชาญทางการเงินและการตลาดจะต้องวางแผนเพื่อแนะนำความรู้ทางด้านการเงินที่เข้าใจได้ง่ายต่อผู้ประกอบกิจการของชุมชนแม่กำปอง เพื่อให้ชุมชนแม่กำปองนำไปใช้ในการบริหารจัดการกิจการของชุมชนได้สะดวก

ด้านผลผลิต

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ มุ่งเน้นการเพิ่มผลผลิตในภาคการท่องเที่ยวของชุมชน โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนามาตรฐานและคุณภาพของการท่องเที่ยวชุมชนแม่กำปอง ในการเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของชุมชนแม่กำปอง เนื่องจากเป็นพื้นที่ห่างไกลของชุมชนแม่กำปองทำให้ธนาคารเกิดความท้าทายในแง่ของการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนธนาคารกรุงไทยอาจต้องลงทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของชุมชนแม่กำปอง เช่น ถนน การขนส่ง และระบบสาธารณูปโภค ที่ทำให้นักท่องเที่ยวและคนในชุมชนเข้าถึงได้ง่ายซึ่งจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานการตลาดและการส่งเสริมการขายที่มีประสิทธิภาพดึงดูดนักท่องเที่ยวของชุมชนแม่กำปอง สิ่งสำคัญธนาคารต้องกระจายกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนแม่กำปอง เช่นวัฒนธรรมแบบดั้งเดิม การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายมากขึ้นและสร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นผลผลิตของชุมชนแม่กำปอง สนับสนุนชุมชนในการดำเนินการอย่างยั่งยืน เช่น ระบบการจัดการขยะโครงสร้างพื้นฐานที่ประหยัดพลังงาน และแนวทางการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบเป็น

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชน กล่าวว่า ชุมชนแม่กำปองเป็นพื้นที่ห่างไกล และมีโครงสร้างพื้นฐานที่เส้นทางการเข้าถึงชุมชนซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาภาคการท่องเที่ยว ธนาคารตระหนักถึงความจำเป็นในการลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน การขนส่งและระบบสาธารณูปโภคให้เข้าถึงชุมชน เรามุ่งมั่นที่จะอำนวยความสะดวกในกิจกรรมการท่องเที่ยวและเพิ่มผลผลิต แผนของเราเกี่ยวข้องกับการร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้แน่ใจว่ามีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานนั้นจำเป็นจริงๆ

แรงงานฝีมือและการฝึกอบรมมีบทบาทสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและให้บริการคุณภาพสูงแก่นักเดินทาง ธนาคารมีความตั้งใจที่จะร่วมกับสถาบันการศึกษาในพื้นที่และศูนย์ฝึกอาชีพจัดโครงการอบรมที่เน้นทักษะด้านการท่องเที่ยวโดยเฉพาะ เราจินตนาการถึงการนำเสนอเวิร์กช็อปและหลักสูตรที่จะช่วยให้สมาชิกในชุมชนสามารถพัฒนาความเชี่ยวชาญที่ต้องการเพื่อความเป็นเลิศในภาคการท่องเที่ยว ด้วยการลงทุนในการพัฒนาทักษะ เรามีเป้าหมายที่จะเพิ่มผลผลิตและส่งเสริมโอกาสการจ้างงานที่ยั่งยืนภายในชุมชน (ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชน ,2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หน่วยงานต้องการที่จะสนับสนุนชุมชนแม่กำปอง อย่างจริงจังธนาคารควรที่จะนำผู้ที่มีความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน เข้ามาให้ความรู้ชุมชนแม่กำปอง

หรือให้ศูนย์ฝึกอาชีพ ในพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อกระจายรายได้กับชุมชนที่ใกล้เคียงให้เกิดการพัฒนาโดยธนาคารเป็นผู้สนับสนุนโครงการในการฝึกอบรม เพื่อนำผู้ที่มีความรู้ด้านต่างๆ ให้เข้ามาให้ความรู้กับชุมชนจะสอดคล้องกับชุมชนมากขึ้น

2) ปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง

การดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธนาคารในชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปางประสบปัญหาและอุปสรรค ในระหว่างการดำเนินโครงการ กรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ แต่ละด้าน ดังนี้

ด้านบริบท

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ต่อชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เนื่องจากชุมชนท่ามะโอ เป็นเมืองแห่งวัฒนธรรมและมีสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติที่สวยงาม ได้แก่ โบราณสถาน ทิวทัศน์สวยงาม และระบบนิเวศในท้องถิ่นธนาคารมีแนวคิดสนับสนุนให้ชุมชนท่ามะโอ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนโดยธนาคารร่วมมือกับองค์กรด้านสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นและผู้นำชุมชน ให้เสริมสร้างการอนุรักษ์ธรรมชาติ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ให้ยั่งยืน ซึ่งชุมชนท่ามะโอมีทรัพย์ยากรทางวัฒนธรรมและผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นที่เป็นเอกลักษณ์

จากการสัมภาษณ์ประธานชุมชนท่ามะโอ กล่าวว่า

> “..ชุมชนท่ามะโอ แม้จะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ แต่ต้องเผชิญกับความท้าทายด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนนที่ได้รับการบำรุงรักษาไม่ดีและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการขนส่งที่จำกัด ปัญหาเหล่านี้ขัดขวางการดำเนินโครงการเพื่อสังคมของเราอย่างราบรื่น ตัวอย่างเช่น หากเรามีเป้าหมายที่จะปรับปรุงความเป็นอยู่ของชุมชนผ่านการพัฒนาการท่องเที่ยว สิ่งสำคัญคือต้องแก้ไขปัญหาโครงสร้างพื้นฐานเหล่านี้เพื่อดึงดูดผู้มาเยือนและรับรองความสะดวกและความปลอดภัย และ การอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับเรา เราเข้าใจดีว่าชุมชนท่ามะโอมีประชากรที่หลากหลายและมีวัฒนธรรมที่หลากหลาย เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินโครงการเพื่อสังคมของเราประสบ

ความสำเร็จ เราให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในกระบวนการตัดสินใจ มุมมองและข้อมูลมีความสำคัญต่อการรักษาและส่งเสริมเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม เราเคารพในขนบธรรมเนียม ประเพณี และค่านิยมของท้องถิ่น ซึ่งช่วยให้เราสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับชุมชนและผู้มาเยือน...” (ประธานชุมชนท่ามะโอ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประธานชุมชนท่ามะโอ มีความภาคภูมิใจที่วัฒนธรรม และสถานที่ท่องเที่ยวของชุมชนท่ามะโอ เป็นที่ดึงดูดทักท่องเที่ยวจากภูมิภาคต่างๆ สิ่งที่จะดำเนินการต่อไปหลังจากที่ได้รับการสนับสนุนด้านต่างๆ จากธนาคารแล้ว ประชาชนในชุมชนท่ามะโอต้องช่วยกันเพื่อรักษาความสะอากและความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาเที่ยว ณ ชุมชนท่ามะโอ ซึ่งถือเป็นความร่วมมือที่ดี ระหว่างธนาคารและชุมชนท่ามะโอ

ด้านปัจจัยนำเข้า

ด้านบุคลากรไม่เพียงพอในการดำเนินโครงการ และความยุ่งยากในการทำเอกสารบันทึกรายรับ – รายจ่ายไม่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน เช่นวัสดุอุปกรณ์ทางเทคโนโลยี ในการบันทึกข้อมูลมีความซับซ้อน ผู้ประกอบการชุมชนท่ามะโอเป็นผู้สูงอายุ ยากต่อการเข้าใจเทคโนโลยีใหม่ๆ เพราะต้องใช้เวลาของการทำความเข้าใจ

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนในชุมชน ท่ามะโอ กล่าวว่า

“...ความสำคัญทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ของชุมชนท่ามะโอมีทั้งโอกาสและความท้าทาย แม้ว่าจะเป็นรากฐานที่มั่งคั่งสำหรับการริเริ่มการท่องเที่ยวโดยชุมชน แต่การรักษามรดกทางวัฒนธรรมในขณะที่รองรับการพัฒนาสมัยใหม่และกิจกรรมทางเศรษฐกิจนั้นต้องการความสมดุลที่ละเอียดอ่อน...” (ประชาชนชุมชนท่ามะโอ , การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ชุมชนท่ามะโอเป็นชุมชนที่มีอายุทางวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ที่ยาวนานเป็นเอกลักษณ์ เช่นวัดประตูป่อง เมืองโบราณ อีกทั้งประชาชนมาดำเนินโครงการมี

ผู้สูงอายุร่วมด้วยการที่ธนาคารให้โอกาสเข้ามาสนับสนุนเทคโนโลยีใหม่ๆ ต้องใช้เวลา เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันทั้งสองฝ่าย

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

การดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ในชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ธนาคารพบปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโครงการและกระบวนการต่าง ๆ คือความต้องการการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ธนาคารไม่มีช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนกับสมาชิกในชุมชน หน่วยงานท้องถิ่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันและตอบสนองความต้องการของชุมชนที่หลากหลายกลายเป็นงานที่ซับซ้อนไม่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนการดำเนินโครงการรับผิดชอบต่อสังคมนั้นต้องการทรัพยากรทางการเงิน และธนาคารอาจประสบปัญหาในการจัดสรรเงินทุนให้เพียงพอเนื่องจากงบประมาณที่จำกัด

จากการสัมภาษณ์ประชาชนในชุมชนท่ามะโอ กล่าวว่า

“...อุปสรรคด้านภาษาเป็นสิ่งที่สำคัญระหว่างการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชนท่ามะโอมีความหลากหลาย และไม่ใช่ว่าสมาชิกในชุมชนทุกคนจะพูดภาษาเดียวกันกับทีมพยายามปรับความเข้าใจในการสื่อสารทางการและการใช้เอกสารในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหานี้ต้องมีการใช้คนท้องถิ่นเข้าช่วยสอนงานที่สามารถอำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างธนาคารและชุมชน พร้อมกับธนาคาร ยังกำหนดช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนกับสมาชิกในชุมชน หน่วยงานท้องถิ่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนสามารถสอบถามและข้อเสนอแนะ รายละเอียดของโครงการได้ตลอดเวลา...

...สิ่งสำคัญสำหรับเราที่จะต้องมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันและมีส่วนร่วมกับชุมชนเพื่อทำความเข้าใจลำดับความสำคัญและสร้างความไว้วางใจ เราจัดการประชุม การพูดคุยกันเป็นกลุ่มสอบถามถึงความต้องการด้วยกันและสำรวจเป็นประจำเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและตรวจสอบให้แน่ใจว่าโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของเราสอดคล้องกับความ

ต้องการของชุมชน...” (ประชาชนชุมชนท่ามะโอ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหากธนาคารมีช่องว่างระหว่างการสื่อสารกับคนในชุมชน ธนาคารควรมอบหน้าที่ความรับผิดชอบโครงการโดยให้คนในพื้นที่หรือในภูมิภาคเดียวกันลงพื้นที่หรือเป็นที่ปรึกษาแนะนำตลอดการดำเนินโครงการชุมชนท่ามะโอ ซึ่งธนาคารจะได้ไม่ต้องใช้พนักงานภาคพื้นที่เนื่องจากประชาชนที่เป็นที่ปรึกษาโครงการเข้าพบชุมชนได้บ่อยครั้งมากขึ้น

ด้านผลผลิต

ผลประโยชน์ของโครงการที่เกิดขึ้นมีข้อจำกัด เช่น การเข้าถึงแหล่งเงินทุน เทคโนโลยีใหม่ๆ และการรับความรู้ที่ทันสมัย เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ เนื่องจากสมาชิกในชุมชนท่ามะโอใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีในการพัฒนาได้บางส่วนแต่สามารถใช้ทรัพยากรในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เทคโนโลยีการบริหารจัดการทางเงินที่ทันสมัย การฝึกอบรมเทคนิคใหม่ๆ เพื่อใช้บริหารจัดการเศรษฐกิจชุมชนของท่ามะโออย่างเหมาะสม

จากการสัมภาษณ์ประชาชนชุมชนท่ามะโอ การเห็นความสำคัญความตระหนักและการมีส่วนร่วมจากสมาชิกในชุมชนถือเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับโครงการเมื่อสมาชิกชุมชนไม่มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันหรือไม่มีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับประโยชน์ที่โครงการจะได้รับการปรับปรุงประสิทธิภาพตามที่ต้องการจึงเป็นเรื่องยาก ความสำเร็จของโครงการของเราขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมและความมุ่งมั่นของชุมชน และข้อจำกัดด้านทรัพยากรที่ชุมชนท่ามะโอ ดำเนินการอยู่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ทางด้านงบประมาณ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆชุมชนอาจบริหารจัดการกิจการของชุมชนเองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หรือต้องลงทุนในการจัดซื้อสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างอื่นมาพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนของท่ามะโอทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ อาจทำให้การพัฒนาของชุมชนท่ามะโอล่าช้า (ประชาชนในชุมชนท่ามะโอ, 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หากประชากรในชุมชนท่ามะโอต้องการลดการใช้เอกสารและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาอำนวยความสะดวกของกิจการชุมชนเนื่องจากการดำเนินโครงการต้องใช้เอกสารในการประกอบ ผู้ประกอบการกิจการชุมชนหลายๆ คนอาจมองว่าไม่จำเป็นใช้ระบบแบบการจดบันทึกรายการซึ่งจะทำให้การพัฒนากิจการสอดคล้องกับชุมชนได้

3) ปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์

การดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม กรุงไทยรักชุมชนบ้านสนวนนอก บุรีรัมย์ ธนาคารประสบปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านบริบท

ความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารต่อชุมชนบ้านสนวนนอกจังหวัดบุรีรัมย์ พบปัญหาและอุปสรรค ในการบริหารจัดการกิจการของชุมชน โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม เข้ามาสนับสนุนชุมชนบ้านสนวนนอก เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนธนาคารได้จัดให้มีการฝึกอบรม และมีการบริหารจัดการทรัพยากรในชุมชน ที่จำเป็นสำหรับการเติบโตของชุมชนบ้านสนวนนอก และขอความร่วมมือสมาชิกในชุมชนบ้านสนวนนอก เข้าร่วมโครงการ และการปลูกฝังจิตสำนึกด้านการรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชน ซึ่งธนาคารให้การรับรองประสิทธิภาพของการพัฒนาบ้านสนวนนอกให้เกิดความยั่งยืนของการดำเนินกิจการชุมชนบ้านสนวนนอก

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด กล่าวว่า การจัดสรรทรัพยากรทางการเงินให้เพียงพอสำหรับโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมถือเป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อก้าวข้ามอุปสรรค ธนาคารใช้แนวทางหลายด้าน โดยแสวงหาพันธมิตรและความร่วมมือกับหน่วยงานและองค์กรเอกชนเพื่อแบ่งปันภาระทางการเงินและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรส่วนรวม และการมีส่วนร่วมของชุมชนมีความสำคัญต่อความสำเร็จของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการสร้างความไว้วางใจภายในชุมชนบ้านสนวนนอก เรามีส่วนร่วมกับผู้นำชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้แน่ใจว่ามีการสื่อสารผลประโยชน์อย่างชัดเจน (ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชนของ , 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ธนาคารมีการจัดสรรเงินงบประมาณสำหรับโครงการมีความชัดเจน การสื่อสารระหว่างชุมชนบ้านสนวนนอกกับธนาคารมีความชัดเจนเป็นสิ่งที่ดีและมีความสอดคล้องกับบริบทของชุมชนทำให้ชุมชนบ้านสนวนนอกมีความมั่นใจจะทำให้โครงการความรับผิดชอบต่อสังคมประสบผลสำเร็จ

ด้านปัจจัยนำเข้า

การดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมได้แก่ งบประมาณมีบุคลากรมีจำกัด ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของโครงการและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากสมาชิกในชุมชนบ้านสนวนนอก ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของชุมชนบ้านสนวนนอกกับธนาคาร

จากการสัมภาษณ์ประชาชนชุมชน กล่าวว่า อุปสรรคสำคัญที่ธนาคารพบ ได้แก่ ทรัพยากรที่ธนาคารมีอยู่อย่างจำกัดในด้านบุคลากร งบประมาณที่เบิกจ่ายตามโครงการ และและความเชี่ยวชาญที่จะเข้ามาให้การสนับสนุนชุมชนบ้านสนวนนอก เป็นไปได้ถูกต้องแต่มีบางส่วนไม่ครอบคลุมกับความต้องการของชุมชนบ้านสนวนนอกเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาโครงการที่ยั่งยืน และการประเมินผลกระทบความยั่งยืนของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสำคัญต่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นกับโครงการโดยเฉพาะเกี่ยวข้องกับ ความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนหรือการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม หน่วยงานมีเป้าหมายของการพัฒนากลไกการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ของโครงการเพื่อให้เกิดความยั่งยืน (ประชาชนในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ , 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ธนาคารมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณบุคลากรในการดำเนินโครงการ และความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการชุมชนบ้านสนวนนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารควรให้หน่วยงานที่เป็นมืออาชีพเข้ามารับช่วงของการสนับสนุนตามความเชียวชาญในเรื่องนั้นๆหรือหาพันธมิตรทางธุรกิจด้านการพัฒนาชุมชนโดยธนาคารเป็นผู้สนับสนุนซึ่งจะทำให้ชุมชนได้รับผลที่เกิดขึ้นตรงกับความต้องการของชุมชน

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

การดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพบอุปสรรคของการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ เพิ่มการเป็นที่รู้จักของสินค้าและบริการ การปรับเทคโนโลยีบรรจุภัณฑ์เป็นแบบดั้งเดิม เช่น เทคโนโลยีการบริหารจัดการทางด้านการเงิน ตลอดจนการเข้าถึงตลาดและช่องทางการจำหน่ายผ้าไหมคุณภาพสูง

ธนาคารจึงได้พิจารณาเพื่อให้เข้าร่วมโครงการในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ช่องทางการจัดจำหน่ายที่เพิ่มรายได้และสร้างความยั่งยืนของชุมชนบ้านสนวนนอก

จากการสัมภาษณ์ประธานชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ กล่าว ชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ มีชื่อเสียงในด้านการผลิตผ้าไหมที่มีลวดลายสวยงามและมีความซับซ้อน แต่เนื่องจากชุมชนขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย ขาดเทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอสำหรับการผลิตผ้าไหม จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของผ้าไหม ทำให้รายได้และความมั่นคงของชุมชนลดลง นอกจากนี้การพัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการผลิตผ้าไหม ตั้งแต่การปลูกหม่อนไปจนถึงการทอผ้าไหม ยังเป็นงานที่ต้องใช้เวลาสำหรับสมาชิกในชุมชนอีกด้วย หน่วยงานได้ดำเนินโครงการพัฒนาทักษะให้ความรู้และฝึกอบรมสมาชิกชุมชนในด้านต่าง ๆ ของการผลิตผ้าไหม เป้าหมายของโครงการนี้คือการเสริมศักยภาพชุมชนด้วยความเชี่ยวชาญที่จำเป็นสำหรับการผลิตผ้าไหมอย่างยั่งยืน (ประธานชุมชนบ้านสนวนนอก , 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า โครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารที่ให้การสนับสนุนชุมชนบ้านสนวนนอก สามารถที่จะผลิตผ้าไหมที่ดีมีคุณภาพพัฒนาบรรจภัณฑ์เพื่อวางขายผ่านช่องทางอินเตอร์เน็ตได้ละมีความทันสมัยสามารถเพิ่มรายได้ให้คนในชุมชน ทำให้กิจการชุมชนบ้านสนวนนอก มีความยั่งยืนโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมประสบผลสำเร็จ

ด้านผลผลิต

การดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ พบปัญหาและอุปสรรคได้แก่ การสร้างความสมดุลระหว่างการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นในการเข้าถึงการตลาดของผลิตภัณฑ์ผ้าไหมน้อยส่งผลต่อรายได้ของกิจการของชุมชนบ้านสนวนนอกและสมาชิกในชุมชนขาดทักษะและความรู้ในการเพิ่มผลผลิตของผ้าไหมให้ดีขึ้นกว่าเดิม ให้สามารถแข่งขันกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ ได้

จากการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน กล่าวว่า

“...ชุมชนบ้านสนวนนอกสร้างสมดุลระหว่างการรักษามรดกทางวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นควบคู่ไปกับการส่งเสริมผลผลิตทางเศรษฐกิจของชุมชนที่มีชื่อเสียงการผลิตผ้า

ไหมและขนมไทยโบราณ แต่ งบประมาณก็ยังเป็นอุปสรรคต่อการเติบโตของชุมชน ต้องการงบมาช่วยพัฒนาเพิ่ม การประสานงานในกระบวนการผลิต และการรักษามาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงเพื่อคุณภาพของสินค้าที่ดีขึ้น เพื่อเป็นหลักประกันความสำเร็จทางเศรษฐกิจของชุมชนอย่างยั่งยืน..." (ผู้นำชุมชนบ้านสนวนนอก, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าโครงการรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารที่ดำเนินโครงการสนับสนุนชุมชนบ้านสนวนนอก เป็นโครงการที่ดี ที่ช่วยส่งเสริมให้ชุมชนบ้านสนวนนอกได้รับความรู้ ได้รับการพัฒนาศักยภาพของผลิตภัณฑ์ผ้าไหมที่มีคุณภาพสูงรวมทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัยสามารถแข่งขันและเพิ่มช่องทางการขายสินค้ากับตลาดอื่นๆ ได้ ทำให้กิจการชุมชนบ้านสนวนนอกมีความยั่งยืนและโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมประสบผลสำเร็จ

จากการศึกษาดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 เปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ปัญหาและอุปสรรค	ธนาคารกรุงไทย	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
ด้านบริบท	- จำนวนพนักงานไม่สอดคล้อง - ชุมชนบางแห่งอยู่ห่างไกล - สมาชิกชุมชนส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ	- ขาดการเข้าถึงบริการทางการเงินที่เป็นทางการ - ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจการของชุมชน - โครงสร้างพื้นฐานแบบดั้งเดิมของชุมชน	- โครงสร้างพื้นฐานของชุมชน เช่น ถนนและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการขนส่งยังต้องได้รับการพัฒนาการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งสำคัญ แต่ต้องอาศัยความร่วมมือ	-ขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณบุคลากรมีจำกัด การมีส่วนร่วมของชุมชนขึ้นอยู่กับความร่วมมือของชุมชนกับธนาคาร

		ในพื้นที่เดิม	จากสมาชิกในชุมชน	
ด้านปัจจัยนำเข้า	- การกระจายรายได้ไม่เท่าเทียม	- ธนาคารนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ทางการเงิน	- บุคลากรไม่สอดคล้องในการดำเนินโครงการและความยุ่งยาก	- งบประมาณมีจำกัดสำหรับดำเนินโครงการ บุคลากรมีจำกัด ทรัพยากรที่ธนาคารมีอยู่

ตารางที่ 4.2 เปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	ธนาคารกรุงไทย	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
	- งบประมาณไม่เพียงพอ - สมาชิกชุมชนมีทัศนคติต่อต้านการเปลี่ยนแปลง	มาอำนวยความสะดวกให้ชุมชนแม่กำปอง แต่เทคโนโลยีไม่สอดคล้องกับความต้องการ	ในการทำเอกสารบันทึกรายรับ - รายจ่ายไม่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน	อย่างจำกัด การส่งเสริมขึ้นอยู่กับความร่วมมือของชุมชนกับธนาคาร
ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ	- ความรู้ของคนในชุมชนไม่เท่าเทียมกัน - กระบวนการและการบริหารจัดการมีความล่าช้า	- ขาดการวางแผนเพื่อแนะนำความรู้ทางด้านการเงินที่เข้าใจได้ง่ายต่อผู้ประกอบกิจการของชุมชนแม่กำปอง	- ขาดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขาดช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจนกับสมาชิกในชุมชน หน่วยงานท้องถิ่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	- อุปกรณ์ทอผ้าไม่ทันสมัย เป็นแบบดั้งเดิมโบราณ เทคโนโลยีบรรจุภัณฑ์ไม่ทันสมัย การเข้าถึงตลาดและช่องทางการจำหน่ายผ้าไหมคุณภาพสูง

			การดำเนินโครงการรับผิดชอบต่อสังคมนั้นต้องการทรัพยากรทางการเงิน และธนาคารอาจประสบปัญหาในการจัด -	

ตารางที่ 4.2 เปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	ธนาคารกรุงไทย	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
			สรรเงินทุนให้เพียงพอ เนื่องจากงบประมาณที่จำกัดต่อยอดเท่านั้น	
ด้านผลิตผล	- ข้อจำกัดทางการเงิน บุคลากร และการบริหารเวลา - การตอบสนองของชุมชนไม่เท่ากัน	- อาจต้องลงทุนในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน การขนส่ง และระบบสาธารณูป-โภค เพื่อสร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น ผลผลิต	- ผลประโยชน์ของโครงการที่เกิดขึ้นมีข้อจำกัด เช่น การเข้าถึงแหล่งเงินทุน เทคโนโลยีใหม่ๆ และการรับความรู้ที่ทันสมัย เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ เนื่องจากสมาชิกในชุมชนท่ามะโอไม่สามารถพัฒนา	- ประสิทธิภาพและคุณภาพของผ้าไหมลดลง รายได้และความมั่นคงของชุมชนลดลง การพัฒนาทักษะและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการผลิตผ้าไหมยังเป็นงานที่ต้องใช้เวลาสำหรับสมาชิกในชุมชน

	และใช้ทรัพยากร ในชุมชนอย่างมี ประสิทธิภาพ

ที่มา : ผู้วิจัย, 2563

4.3 แนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

1) ส่วนของธนาคาร

จากการศึกษาโครงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนานโยบายโครงการกรุงไทยรักชุมชน แบ่งออกได้เป็น 4 ด้านดังนี้

ด้านบริบท

การส่งเสริมความสำเร็จอย่างยั่งยืนและช่วยเหลือสังคมธนาคารควรกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่ชัดเจนการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ รวมถึงลูกค้า พนักงาน ชุมชน หน่วยงานกำกับดูแล และองค์กรด้านสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำความเข้าใจความคาดหวัง ปัญหา และความต้องการให้สามารถพัฒนานโยบาย CSR ตอบสนองกับความต้องการเพื่อให้แน่ใจว่ามีแนวปฏิบัติที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมที่แสดงให้เห็นถึงความเชี่ยวชาญด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

การแสวงหาความร่วมมืออย่างจริงจังกับองค์กรและความคิดริเริ่มที่ส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนร่วมมือกับองค์กรด้านสิ่งแวดล้อม องค์กรไม่แสวงหากำไรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ทำให้ธนาคารสามารถใช้ความเชี่ยวชาญและทรัพยากรเพื่อเพิ่มผลกระทบเชิงบวกของการริเริ่มความร่วมมือเพิ่มชื่อเสียงความน่าเชื่อถือของธนาคารด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และกลไกการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพเพื่อติดตามความคืบหน้าของโครงการ CSR

จากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กล่าวว่า ธนาคารกรุงไทย เราเชื่อว่าการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสิ่งสำคัญในการทำความเข้าใจความคาดหวัง ข้อกังวล และความต้องการดำเนินการสำรวจ การสนทนากลุ่ม และการให้คำปรึกษาเป็นประจำเพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะและข้อมูลเชิงลึกจากลูกค้า พนักงาน ชุมชน หน่วยงานกำกับดูแล และองค์กรด้านสิ่งแวดล้อมของเรา การมีส่วนร่วมนี้ช่วยให้เราจัดแนวนโยบาย CSR ให้ตรงกับความสนใจ และช่วยให้แน่ใจว่าเราจัดการลำดับความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสิ่งแวดล้อมและความมุ่งมั่นของธนาคารสนับสนุนโครงการสีเขียว เราจัดลำดับความสำคัญของโครงการที่ได้แสดงและยืนยันความเชี่ยวชาญด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เนื่องจากสิ่งนี้ช่วยให้แนวทางปฏิบัติทางการเงินที่ยั่งยืน ธนาคารมีเป้าหมายที่จะส่งเสริมการดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมทั่วทั้งองค์กร (พนักงานธนาคาร คนที่ 2 , 25 สิงหาคม 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ธนาคารควรร่วมมือกับองค์กรอื่นๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการรักษาคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชนเป็นหลัก และจะไม่ยอมให้โครงการที่ธนาคารสนับสนุนนั้น ส่งผลเสียต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งถือเป็นเรื่องที่ธนาคารควรให้การส่งเสริม สนับสนุนทุกทิศทาง ประการสำคัญธนาคารเป็นสถาบันการเงินที่มีผลกำไรสูงมาจากการประกอบการทางธุรกิจการเงิน ถือเป็นการคืนกำไรให้สังคมอย่างยั่งยืน

ด้านปัจจัยนำเข้า

การพัฒนานโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ขององค์กรประสบความสำเร็จและสร้างประโยชน์อย่างยั่งยืนให้กับสังคมธนาคารสามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ ช่วยให้ธนาคารปรับการดำเนินงานให้สอดคล้องกับหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน และมีส่วนสนับสนุนการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นขั้นตอนเริ่มต้นที่สำคัญในการพัฒนานโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) รวมถึงลูกค้า พนักงาน ชุมชนท้องถิ่น และองค์กรด้านสิ่งแวดล้อม

การประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของธนาคารถือเป็นสิ่งสำคัญ ที่ธนาคารสามารถประเมินปัจจัยต่าง ๆที่ต้องปรับปรุง การประเมินจะช่วยให้ธนาคารกำหนดเป้าหมายเฉพาะกำหนดกลยุทธ์เพื่อลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ปรับปรุงระบบขนส่งมวลชนพัฒนาจุดเช็คอินของชุมชน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

เพื่อให้มีความโด่ดเด่น และลงทุนเทคโนโลยีที่ยั่งยืน ด้วยการสนับสนุนองค์กรต่างๆ ให้มากขึ้น ด้วยการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ยั่งยืน

การสนับสนุนงบประมาณในการอนุรักษ์ทรัพยากรของโครงการ กรุงไทยรักษ์สิ่งแวดล้อม เป็นการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติอย่างยั่งยืนและสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม รวมถึง ธนาคารควรพัฒนากลไกการติดตามความคืบหน้าของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กระบวนการดังที่กล่าวมาหากธนาคารดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าของธนาคารให้ประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน

จากการสัมภาษณ์ ผู้อำนวยการฝ่ายระดับหัวหน้างานในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กล่าวว่า

> "...การประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญในการทำความเข้าใจปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง การประเมินช่วยให้ธนาคารระบุพื้นที่ที่เป็นเป้าหมาย และจากการประเมิน ธนาคารจะกำหนดกลยุทธ์และวิธีดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่ระบุไว้จากการประเมินโครงการ..." (ผู้อำนวยการฝ่ายระดับหัวหน้างานในการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่านำผลของการประเมินโครงการที่พบข้อปกพร่องมาปรับใช้ในการปรับปรุงโครงการต่างๆ ที่ธนาคารดำเนินการตามโครการความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อนำข้อบกพร่องจากการประเมินโครงการนำมาปรับปรุงเพื่อให้ตรงกับความต้องการกับผู้ที่ได้รับการสนับสนุน

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

การพัฒนานโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) อย่างรอบด้านมีความสำคัญสูงสุดสำหรับธนาคารในการมุ่งสู่ความสำเร็จและสร้างประโยชน์อย่างยั่งยืนแก่สังคม เพื่อให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ ธนาคารจะกำหนดวัตถุประสงค์ด้านสิ่งแวดล้อมสังคม ที่ส่งผลต่อสังคม ตลอดจน

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานนอกจากนี้ ธนาคารยังสามารถลงทุนในโครงการสีเขียวและสนับสนุนธุรกิจที่ยั่งยืนเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจสีเขียว ส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาเยาวชน

การบูรณาการการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมเข้ากับนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)นั้น ธนาคารกรุงไทยสามารถพัฒนานโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)ที่แข็งแกร่งซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนำไปสู่ความสำเร็จในระยะยาวในที่สุดทำให้ธนาคารมั่นใจว่าการสร้างประโยชน์ที่ยั่งยืนให้กับสังคม ธนาคารสามารถพัฒนาโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างยั่งยืนต่อไป

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ กล่าวว่า

“...การพัฒนานโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร เชื่อว่าการรวมวัตถุประสงค์ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมเข้าด้วยกัน สามารถมุ่งไปสู่ความสำเร็จพร้อมกับสร้างประโยชน์ที่ยั่งยืนให้กับสังคม...” (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กระบวนการและการบริหารจัดการของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมธนาคารควรเน้นการส่งเสริงการศึกษาและพัฒนาเยาวชนเป็นหลักเพราะสามารถต่อยอดชุมชนได้ในระยะยาวและมีความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของธนาคารที่กำหนดไว้ เท่ากับว่าธนาคารประสบความสำเร็จต่อการบริหารโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมดำเนินโครงการไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

ด้านผลิตผล

การจัดทำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เพื่อความสำเร็จและประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืนธนาคารตระหนักการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ได้แก่ พนักงาน ลูกค้า ชุมชน และผู้ถือหุ้น เพื่อทำความเข้าใจ และความต้องการของทั้งสองฝ่ายให้ตรงกัน

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กล่าวว่า

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

"...การติดตามความคืบหน้าและการรายงานเป็นส่วนสำคัญของความพยายามความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)อย่างแท้จริง เพื่อให้มั่นใจถึงความรับผิดชอบ ธนาคารจึงทำตัวชี้วัดของการปฏิบัติงานวัดผลเพื่อแก้ไขปัญหารวมกันและรายงานผลอย่างสม่ำเสมอ..." (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ , การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าหน่วยงานมีความมุ่งมั่นต่อการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจัง ซึ่งเห็นได้จากการใช้ตัวชี้วัดที่มีประสิทธิผลการลงพื้นที่ติดต่อประสานงานในการดำเนินงานและการรายงานผลอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทราบว่าโครงการดังกล่าวประสบผลสำเร็จอย่างไร

2) ส่วนของชุมชน

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธนาคารมุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงและโอกาสในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ธนาคารตั้งเป้าหมายที่จะเป็นเสาหลักที่มั่นคงสำหรับเศรษฐกิจไทย มุ่งมั่นที่จะเติบโตในระยะยาวและสร้างสรรค์นวัตกรรม พร้อมทั้งส่งเสริมการเข้าถึงทรัพยากรและบริการทางการเงินอย่างเท่าเทียมกันความยั่งยืนของธนาคารถือเป็นสิ่งสำคัญไม่เพียงแต่สำหรับการดำเนินงานเท่านั้น แต่ยังสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจโดยรวมของธนาคารด้วยเพื่อให้ประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน ตามหลักธรรมาภิบาล

ธนาคารดำเนินโครงการที่สร้างคุณค่าต่อสังคม รวมถึงความคิดริเริ่มเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลของประเทศเพื่อให้มั่นใจถึงการบูรณาการความยั่งยืนในการดำเนินงานให้แน่ใจว่าโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)ได้รับการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพธนาคารสามารถสร้างรากฐานที่ยืดหยุ่นและคล่องตัว สามารถปรับตัวเข้ากับความท้าทายและโอกาสใหม่ ๆ ได้ ในขณะเดียวกันหน่วยงานได้ดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนจำนวน 3 ชุมชน ทางด้านนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม 3 ชุมชน ดังนี้

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารต่อชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่

หน่วยงานได้จัดทำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) โดยเน้นที่ชุมชนแม่กำปองในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม จึงมุ่งเน้นที่ การอนุรักษ์ธรรมชาติและวิถีชีวิตดั้งเดิม

ของคนในชุมชน จึงเลือกชุมชนแม่กำปองเข้าร่วมโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) โดยนำเสนอโปรแกรมการศึกษา การสนับสนุน และนวัตกรรมทางการเงินเพื่อเสริมศักยภาพผู้อยู่อาศัยในชุมชนแม่กำปอง ธนาคารต้องการยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวและส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ภายในชุมชนแม่กำปอง ด้วยการร่วมมือกับชุมชนแม่กำปองสนับสนุนการพัฒนาแนวปฏิบัติการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ส่งเสริมการเติบโตของธุรกิจของชุมชน ให้การขับเคลื่อนโดยมีเป้าหมายในการเพิ่มมูลค่าให้กับแหล่งท่องเที่ยว และสินค้าของชุมชนแม่กำปองให้เติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ซึ่งธนาคารมีวิธีการส่งเสริม สนับสนุน ชุมชนแม่กำปองดังนี้

1) ธนาคารความร่วมมือและการเป็นหุ้นส่วนอย่างจริงจังกับเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น ผู้นำชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมกันพัฒนาและดำเนินโครงการด้วยการส่งเสริมความร่วมมือ ระหว่างธนาคารกับประชาชนในชุมชนแม่กำปอง

2) ธนาคารจัดให้มีโปรแกรมการศึกษาและการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างความรู้ทางการเงินและทักษะการจัดการเศรษฐกิจชุมชน ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจและความมั่นคงของชุมชนแม่กำปอง

3) ธนาคารกรุงไทยนำเสนอนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ปรับให้เหมาะกับความต้องการเฉพาะของชุมชนแม่กำปอง

4) ธนาคารสนับสนุนการยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในชุมชนแม่กำปองควรริเริ่มโครงการใหม่อย่างจริงจัง โดยจัดการฝึกอบรม และส่งเสริมแนวทางปฏิบัติที่ยั่งยืนเพื่อให้แน่ใจว่าจะได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวในเชิงบวกและแท้จริง

5) ธนาคารควรสร้างระบบการติดตามและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพเก็บข้อมูลความสำเร็จเป็นรายไตรมาสเพื่อประเมินประสิทธิภาพและผลกระทบของการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมที่จะเป็นประโยชน์ต่อชุมชนแม่กำปองในขณะเดียวกันธนาคารควรส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของชุมชนแบบอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและจริยธรรม แบ่งออกแต่ละด้านของชุมชน ดังนี้

ด้านบริบท

การพัฒนานโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ให้เกิดผลสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อสังคมให้ตรงกับความต้องการของชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ธนาคารควรร่วมกับสมาชิกในชุมชน เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจของชุมชนแม่กำปอง เพื่อทำความเข้าใจความต้องการ ข้อเสนอแนะแบบสำรวจ สัมภาษณ์ และอภิปรายกลุ่ม เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึกและมุมมองต่าง ๆ เพื่อให้โครงการความรับผิดชอบต่อสังคมตรงกับความต้องการทั้งสองฝ่าย ซึ่งชุมชนแม่กำปองให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ธรรมชาติ และศิลปะวัฒนธรรรมเป็นหลัก

ส่วนของธนาคารควรมีป้าหมายเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนแม่กำปอง ให้มีวิถีชีวิตที่ยั่งยืนชุมชนมีความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและนำไปสู่ความสำเร็จของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ดังที่หน่วยงานตั้งเป้าหมายไว้

ดังนั้น สิ่งที่ธนาคารจะต้องดำเนินงานต่อไปคือ ส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สนับสนุนกิจการของชุมชนแบบโฮมสเตย์ธนาคารกรุงไทยสามารถสร้างความร่วมมือกับองค์กรเอกชนในท้องถิ่น หน่วยงานรัฐบาล และธุรกิจอื่น ๆ ในการทำงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่ความต้องการของชุมชนแม่กำปอง เพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิผลของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมตามที่ธนาคารกำหนดตัวชี้วัดผลงานไว้

จากการสัมภาษณ์ ผู้นำชุมชน กล่าวว่า

> “...ชุมชนแม่กำปองให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ธรรมชาติ เราจึงได้ริเริ่มโครงการต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม ประเด็นสำคัญคือการสนับสนุนโครงการปลูกป่า นอกจากนี้ เรากำลังนำระบบการจัดการของเสียและส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ การร่วมมือกับองค์กรท้องถิ่นและสมาชิกในชุมชนเป็นส่วนสำคัญในการให้ความรู้และสร้างความตระหนักเกี่ยวกับความสำคัญของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม และแนวทางของเราเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมและความร่วมมืออย่างกว้างขวางกับชุมชน เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เราเชื่อในการเข้าใจความต้องการแรงบันดาลใจ และความกังวลโดยตรง เพื่อรวบรวมข้อมูลเชิงลึกและมุมมอง เราได้ทำการสำรวจ สัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม เพื่อให้มั่นใจว่ามีกระบวนการมีส่วนร่วมที่จัดการ

กับความท้าทายและลำดับความสำคัญของชุมชนแม่กำปอง...” (ผู้นำชุมชนแม่กำปอง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า หน่วยงานควรมีโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมที่หลากหลายการพัฒนาชุมชนภายนอกที่ยังไม่เกิดการพัฒนา นอกเหนือจากการส่งเสริมให้ความรู้ทางการเงินพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนเท่านั้นแต่ยังมีโครงการอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมประเภทอื่นอีก ได้แก่ กองทุนหมู่บ้านในการประกอบอาชีพ การสร้างสถานที่จอดรถแก่นักท่องเที่ยว เป็นต้น

ด้านปัจจัยนำเข้า

นโยบายการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมCSR (Corporate Social Responsibility) ของชุมชนแม่กำปอง ธนาคารมีเป้าหมายความยั่งยืนของชุมชน โดยเน้นการรักษาสิ่งแวดล้อม และการอนุรักธรรมชาติ โดยมีสมาชิกในชุมชนแม่กำปอง เข้ามามีส่วนร่วมของโครงการ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน และพนักงานของธนาคารช่วยส่งเสริมช่องทางการสื่อสารให้บุคคลภายนอกได้รับทราบข้อมูลของชุมชนแม่กำปองอย่างต่อเนื่องสนองความต้องการที่แท้จริงของชุมชนแม่กำปองเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนแม่กำปองให้เข้มแข็งพร้อมกับการติดตามและประเมินผลของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)เพื่อรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ผลลัพธ์ นำมาปรับปรุงการทำงานร่วมกันตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร

จากการสัมภาษณ์ วิทยากรที่ให้ความรู้ของชุมชนแม่กำปอง กล่าวว่า

“...เพื่อพัฒนานโยบายการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมให้ยั่งยืน โดยยึดเป้าหมายการพัฒนาชุมชนของของธนาคาร ธนาคารจะปฏิบัติตามแนวทางและข้อเสนอแนะของชุมชนแม่กำปองที่ตรงกับความต้องการเพื่อสร้างความไว้วางใจ และมั่นใจว่านโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของชุมชน และเมื่อพัฒนานโยบายสำหรับชุมชนแม่กำปองแล้ว เรามีส่วนร่วมอย่างจริงจังกับสมาชิกในชุมชน องค์กรท้องถิ่น หน่วยงานราชการ และองค์กรเอกชน เพื่อทำความเข้าใจความต้องการวิธีการทำงานร่วมกันจนแน่ใจว่านโยบายของธนาคารได้รับการปรับให้เหมาะกับความต้องการเฉพาะของชุมชนแม่กำปอง...” (วิทยากรชุมชนแม่กำปอง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

ผู้วิจัย มีความเห็นว่า กระบวนการของการดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารตรงกับความต้องการของชุมชนแม่กำปอง พร้อมกับการทำความเข้าใจร่วมกันในการทำงานระหว่างธนาคารกับชุมชนแม่กำปอง เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับชุมชนแม่กำปองในการดำเนินกิจการของชุมชนภายใต้การสนับสนุนของหน่วยงานที่จะทำให้ชุมชนแม่กำปองเข้มแข็งและยั่งยืน

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

การดำเนินงานตามโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ตามกระบวนการและการจัดการของธนาคารกับชุมชนแม่กำปองมีเป้าหมายเพื่อให้ความรู้และสนับสนุนสมาชิกในชุมชนแม่กำปองในการบริหารจัดการทรัพยากรในชุมชน ผลิตภัณฑ์ และบริการเพื่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ธนาคารสนับสนุนเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และKrungthai Connext เพื่ออำนวยความสะดวกของการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการเงินของชุมชน ให้ความรู้และฝึกอบรมที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจชุมชนเพื่ออำนวยความสะดวก ของการทำธุรกรรมทางการเงินให้กับชุมชนแม่กำปอง

จากการสัมภาษณ์ประชาชนในชุมชนแม่กำปอง กล่าวว่า

> การให้ความรู้ทางการเงินแก่สมาชิกในชุมชนเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากจะช่วยประชากรในชุมชนมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับงบประมาณ เช่น การจัดทำงบประมาณ การออม การลงทุน และการกู้ยืมอย่างมีความรับผิดชอบ นำมาปรับปรุงงบประมาณของชุมชนปัจจุบัน (ประชาชนชุมชนแม่กำปอง , การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า กระบวนการให้ความรู้กับชุมชนแม่กำปองตามนโยบายการพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นประโยชน์ต่อชุมชนสามารถบรรลุผลสำเร็จได้และสามารถปรับปรุงแนวทางการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านผลิตผล

การดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมส่งเสริมผลผลิตของชุมชนแม่กำปอง ที่จะนำไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างเข้มแข็งและยั่งยืนหน่วยงานมีผลต่อการผลิตในอุตสาหกรรม

การท่องเที่ยวของชุมชนแม่กำปองในกระบวนการพัฒนาของเศรษฐกิจของชุมชน โดยเฉพาะชุมชนแม่กำปอง ธนาคารวิเคราะห์ประเด็นของการพัฒนา ต่าง ๆ เช่น การจัดสรรทรัพยากรทางเทคโนโลยี ทักษะให้ความรู้ทางการเงิน และแนวทางการการส่งเสริมการท่องเที่ยวให้แน่ใจว่าตรงกับความต้องการของชุมชนแม่กำปอง

ส่วนหลักการพิจารณาประเด็นอื่น ๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว ธนาคารใช้หลักการพิจารณาเดียวกันตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารกำหนดไว้

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนในชุมชนแม่กำปอง กล่าวว่า

"...การจัดสรรทรัพยากรและทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารมีเทคโนโลยีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต โครงการพัฒนาทักษะประชากรในชุมชน ตามนโยบายที่กำหนดไว้ให้กับชุมชน และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการพัฒนานโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารมีส่วนร่วมทำให้ชุมชนแม่กำปองได้รับข้อมูลที่มีคุณค่าในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนของแม่กำปองเอง ช่วยให้แน่ใจว่านโยบายของธนาคารส่งเสริมเศรษฐกิจของชุมชนแม่กำปองอย่างแท้จริง..." (ประชาชนชุมชนแม่กำปอง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 พฤศจิกายน 2563)

สรุป การดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหลักการที่ธนาคารกำหนดประเด็นในการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนอยู่แล้ว ตามหลักการพิจารณาโครงการ ดังนี้

1) เศรษฐกิจชุมชนต้องเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไปแล้วเท่านั้น

2) เศรษฐกิจชุมชนต้องสามารถพัฒนาต่อยอดของการดำเนินกิจการของชุมชนต่อไปได้

3) เศรษฐกิจชุมชนมีทรัพยากรในชุมชนอย่างเพียงพอ เช่น ระบบนิเวศน์ ยังคงเป็นธรรมชาติอย่างมาก และสินค้าของชุมชนเป็นสินค้าที่มีคุณภาพและหายาก

4) อื่นๆ ประกอบการพิจารณา เพื่อนำชุมชนมาเข้าร่วมโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม

นโยบายความรับผิดชอบตอสังคมของชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) ของชุมชนท่ามะโอจังหวัดลำปางให้ประสบผลสำเร็จและยั่งยืน ธนาคารใช้หลักการเดียวกับการพิจารณาชุมชนอื่นๆ ซึ่งอยู่ภายใต้เงื่อนไขของธนาคารซึ่งชุมชนท่ามะโอเป็นที่มีเอกลักษณ์และมรดกของชุมชนท่ามะโอเป็นหลัก ได้แก่ ศิลปะวัฒนารรมที่หลากหลายอาหารพื้นบ้านแบบดั้งเดิม ที่ธนาคารเห็นว่า เป็นชุมชนที่จะสามารถพัฒนาต่อยอดให้เข้มแข็งได้ในอนาคตหากธนาคารให้การส่งเสริม สนับสนุนชุมชน และธนาคารจึงได้ตัดสินใจให้โครงการบ้านท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมโดยธนาคารมีการพิจารณาแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านบริบท

ชุมชนท่ามะโอจังหวัดลำปางเป็นชุมชนที่มีประวัติศาสตร์วัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์สามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวหรือบุคคลทั่วไป เข้ามาชมความงามของสถานที่ต่างๆ ของชุมชนท่ามะโอ เช่น วัดประตูป่อง กำแพงเมืองกู่เจ้าย่าสุตะ และอาหารพื้นเมือง เช่น แกงฮังเล ข้าวสาร และขนมวง เป็นต้น ซึ่งการพิจารณาใช้หลักการเดียวกับการพิจารณาชุมชนอื่นๆ เข้าร่วมโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้เงื่อนไขของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ตั้งแต่การริเริ่มโครงการพิจารณาของชุมชนให้ความรู้ชุมชน สนับสนุนเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้แก่ชุมชน สุดท้ายประเมินผลสำเร็จของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารแล้วนำมาปรับปรุง เพื่อให้ตรงกับความต้องการของชุมชน

จากการสัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชน กล่าวว่า

> “...การดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของชุมชนท่ามะโอ ถึงการศึกษาประวัติศาสตร์ มรดกทางวัฒนธรรม สถานที่สำคัญ ผลิตภัณฑ์ชุมชน และกิจกรรมต่าง ๆ พร้อมกับการประเมินโครงการจะช่วยระบุจุดอ่อน จุดแข็ง อุปสรรค และโอกาส ที่เกิดขึ้นของชุมชนท่ามะโอนำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป เพื่อให้ชุมชนเข้มแข็ง...” (ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชน , การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 มีนาคม 2566)

ผู้วิจัย มีความเห็นว่า ชุมชนบ้านท่ามะโอพร้อมที่จะได้รับการสนับสนุน ส่งเสริม ธนาคารควรศึกษาจากองค์กรที่ประสบความสำเร็จแล้ว จากโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของ

หน่วยงานที่ได้รับโอกาส และพร้อมที่จะนำข้อบกพร่องจากการประเมินของธนาคารมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เศรษฐกิจของชุมชนท่ามะโอให้เข้มแข็ง

ด้านปัจจัยนำเข้า

การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ชุมชนท่ามะโอ มีความเหมือนกับชุมชนอื่นๆ ที่เข้าร่วมโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม เพียงแต่ชุมชนท่ามะโอมีทรัพยากรที่คล้ายกับชุมชนแม่กำปอง ที่มีจุดเด่นทางธรรมชาต ศิลปะท้องถิ่น และอาหารพื้นที่ของภาคเหนือ ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญทำให้ธนาคารพิจารณาเข้าร่วมโครงการที่สามารถต่อยอดให้ชุมชนเป็นแหล่งท่องเที่ยว และผลิตภัณฑ์ในพื้นที่สามารถหาช่องทางของการจำหน่ายเพิ่มรายได้ให้เศรษฐกิจของชุมชนท่ามะโอได้ในอนาคต ธนาคารจึงดำเนินโครงการพิจารณานำชุมชนท่ามะเข้าร่วมโครงการดังกล่าวภายใต้หลักการพิจารณาของธนาคารที่ดำหนดไว้แล้วตามนโยบาย

จากการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชนบ้านท่ามะโอ กล่าวว่า

"...การส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจในชุมชนท่ามะโอเกี่ยวข้องกับการสนับสนุนผู้ประกอบการและธุรกิจในท้องถิ่น นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)ของเราควรให้ความสำคัญกับความคิดริเริ่มที่ให้การฝึกอบรม ทรัพยากร และการสนับสนุนทางการเงินเพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการกิจการชุมชนท่ามะโอประสบผลสำเร็จ เช่น การพัฒนาธุรกิจ การให้คำปรึกษา การเข้าถึงตลาด และเครือข่ายที่เชื่อมโยงผู้ประกอบการกับลูกค้าของธนาคาร..." (ผู้นำชุมชนท่ามะโอ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 20 มีนาคม 2563)

ผู้วิจัยเห็นว่า การที่ชุมชนท่ามะโอได้รับโอกาสของการพิจารณาเข้าร่วมโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมจากหน่วยงานเป็นสิ่งที่ดี และพร้อมที่จะรับการสนับสนุนปัจจัยต่างๆ จากธนาคาร เพื่อให้เศรษฐกิจชุมชนท่ามะโอเข้มแข็ง เนื่องไม่ต้องลงทุนกับสิ่งอำนวยความสะดวกใหม่ๆ ที่ธนาคารนำมาส่งเสริมกิจการของชุมชน

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

การดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ต่อชุมชนท่ามะโอให้ประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืนก็เช่นเดียวกัน ให้หลักการพิจารณาเดียวกับการพิจารณาโครงการอื่นๆ ให้เข้าร่วมโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)

จากการสัมภาษณ์ประชาชนชุมชนท่ามะโอ กล่าวว่า

"...การจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอสำคัญอย่างยิ่ง ธนาคารพิจารณาจัดตั้งงบประมาณเฉพาะสำหรับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมCSR และจัดตั้งทีมงานเฉพาะผิดชอบโครงการกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ เพราะรับทราบปัญหาทางงบประมาณที่จำกัดต้องมีการนำเสนอแผนงานไปยังส่วนงาน และเทคโนโลยีทันสมัยสำหรับการดำเนินเศรษฐกิจชุมชนให้เข้มแข็ง และ การประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ สามารถนำมาการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง..." (ประชาชนชุมชนท่ามะโอ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

ผู้วิจัย มีความเห็นว่า ชุมชนท่ามะโอพร้อมที่จะเข้าร่วมโครงการกับธนาคารภายใต้เงื่อนไขเนื่องจากเป็นการรับการสนับสนุนจากหน่วยงานเพียงอย่างเดียวอีกทั้งยังได้รับความรู้จากการดำเนินโครงการสามารถพัฒนาสินค้าให้ดีขึ้นได้และพิจารณาแล้วว่าสามารถเพิ่มช่องทางและรายได้ให้กับเศรษฐกิจของชุมชนท่ามะโอให้เข้มแข็งอย่างยั่งยืน

ด้านผลิตผล

การดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)ชุมชนท่ามะโอ โดยหลักการพิจารณาของการเข้าร่วมโครงการ ก็เป็นเช่นเดียวกับการพิจารณาของชุมชนอื่นๆ ตามหลักเกณฑ์การกำหนด

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนชุมชนท่ามะโอ กล่าวว่า

"...การสนับสนุนชุมชนท่ามะโอจากธนาคารที่ผ่านมาทำให้เศรษฐกิจชุมชนท่ามะโอเข้มแข็ง พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการช่วยเพิ่มชื่อเสียงและความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจชุมชนได้ ซึ่งธนาคารสนับสนุนชุมชนท่ามะโอ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนชุมชน ทำให้ชุมชนท่ามะโอ เข้มแข็ง และสร้างรายได้ให้กับธุรกิจในชุมชนท่า

มะโอ เพิ่มขึ้น..." (ประชาชนชุมชนท่ามะโอ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 15 พฤศจิกายน 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ชุมชนท่ามะโอ หลังจากที่ได้รับการสนับสนุนความรู้ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยจากหน่วยงานทำให้เศรษฐกิจของชุมชนท่ามะโอประสบผลสำเร็จ เพิ่มรายได้ให้กับชุมชนท่ามะโออย่างชัดเจน ผลการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมประสบผลสำเร็จ

3) นโยบายความรับผิดชอบตอสังคมต่อชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารต่อชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ธนาคารได้ดำเนินการพิจารณาด้วยหลักการเดียวกับการเข้าร่วมโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมอื่นๆ ภายใต้เงื่อนไขของธนาคารกำหนด แต่ชุมชนบ้านสนวนนอก มีจุดเด่นของการพิจารณาของธนาคาร ได้แก่ ชุมชนบ้านสนวนนอก มีผ้าไหมซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของชุมชนเอง ที่ไม่เหมือนใคร และเป็นผ้าไหมที่มีคุณภาพที่ดีที่สุดในภาคอีสาน ซึ่งก็ได้รับการพิจารณาจากธนาคารให้เข้าร่วมโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) โดยธนาคารพิจารณาแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านบริบท

การดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ชุมชนนี้มีความแปลกที่ไม่เหมือนกับชุมชนที่ผ่านมา เนื่องจาก ชุมชนบ้านสนวนนอกมีเขตแดนที่ติดกับประเทศเพื่อบ้านอย่างกัมพูชา ทำให้รับวัฒนธรรมกัมพูชาโบราณเข้ามา เช่น วัฒนธรรมการผลิตผ้าไหม ซึ่งเป็นมรดกทางวัฒนธรรมมราถ่านทอดมาจากบรรพบุรุษสู่ยุคปัจจุบัน ที่มีความเป็นมาของชุมชนเป็นแบบดั้งเดิม จึงเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยวทั่วทุกภูมิภาค ธนาคารจึงได้พิจารณาชุมชนบ้านสนวนนอก เข้าร่วมโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด และเห็นว่าเศรษฐกิจชุมชนของบ้านสนวนนอก สามารถพัฒนาให้เศรษฐกิจของชุมชนบ้านสนวนนอก เข้มแข็ง ซึ่งธนาคารได้ดำเนินการตามกระบวนการแผนงานโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)ที่กำหนดไว้

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการกล่าวว่า

"...ธนาคารเชื่อมั่นในการอนุรักษ์และส่งเสริมมรดกทางวัฒนธรรมของชุมชนบ้านสนวนนอก ธนาคารกรุงไทยวางแผนที่จะสนับสนุนความคิดริเริ่มในการบันทึกและอนุรักษ์เทคนิคการผลิตผ้าไหมแบบดั้งเดิม เรายังตั้งใจที่จะจัดงานเทศกาลทางวัฒนธรรมและช่วยในการเตรียมโปรแกรมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ความพยายามเหล่านี้ไม่เพียงแต่เพิ่มความภาคภูมิใจของชุมชนในมรดกทางวัฒนธรรมเท่านั้น แต่ยังดึงดูดนักท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นการสร้างรายได้ให้กับเศรษฐกิจชุมชนบ้านสนวนนอก และความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่ธนาคารมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนความคิดริเริ่มที่ส่งเสริมการทำการเกษตรแบบยั่งยืน สร้างระบบการจัดการขยะที่มีประสิทธิภาพ และมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมภายในชุมชนบ้านสนวนนอก ด้วยการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความสำคัญของการดูแลสิ่งแวดล้อมและสนับสนุนการปฏิบัติที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เรามุ่งมั่นที่จะสร้างความยั่งยืนในระยะยาวของชุมชนและระบบนิเวศโดยรอบ..." (ผู้ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับปฏิบัติการ , การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ธนาคารควรมีความมุ่งมั่นในการส่งเสริม สนับสนุนของธนาคารต่อชุมชนบ้านสนวนนอก ไม่เพียงแค่การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมด้านการท่องเที่ยวและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ้าไหมเท่านั้น ยังส่งเสริมถึงการบริหารจัดการขยะ การต่อยอดผลิตภัณฑ์จากใบตองเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีความแตกต่างจากการแข่งขันและใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติในชุมชนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมในชุมชนอีกด้วย

ด้านปัจจัยนำเข้า

ปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)ต่อชุมชนบ้านสนวนนอก ตามหลักการพิจารณาของธนาคารภายใต้เงื่อนไขของธนาคารกำหนดตามหลักการพิจารณาโครงการบ้านสนวนนอกเข้าร่วมโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)

จากการสัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชน กล่าวว่า

"...ก่อนที่จะกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมCSR สิ่งสำคัญคือต้องเข้าใจความต้องการเฉพาะความท้าทาย และแรงบันดาลใจของชุมชนที่เรามุ่งมั่นที่จะให้บริการ การดำเนินการประเมินความต้องการที่ครอบคลุมเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมกับผู้นำท้องถิ่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ เพื่อรับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับลำดับความสำคัญของชุมชน การ

ประเมินนี้ช่วยให้เราสามารถปรับแต่งความคิดริเริ่มของเราได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มั่นใจว่าจัดการกับข้อเสนอแนะที่เร่งด่วนที่สุดของชุมชนด้วยความเชี่ยวชาญของชุมชนในการผลิตผ้าไหม นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)ธนาคารพร้อมที่จะส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ เราร่วมมือกับพันธมิตรระหว่างธนาคารตัวแทนท่องเที่ยวในท้องถิ่น และสมาชิกในชุมชนเพื่อพัฒนาความคิดริเริ่มส่งเสริมการท่องเที่ยว ด้วยการจัดแสดงจุดเด่นของชุมชน เช่น ผ้าไหมหางคู่ เราดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ สร้างรายได้ และสร้างโอกาสในการจ้างงาน ด้วยการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนบ้านสนวนนอกผ่านการท่องเที่ยว เรามีส่วนช่วยให้ชุมชนอยู่ดีมีสุข..." (ผู้ปฏิบัติงานในระดับภาคพื้นชุมชน , การสื่อสารส่วนบุคคล, 25 สิงหาคม 2563)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมมีความมุ่งมั่นที่จะให้โครงการประสบผลสำเร็จ โดยมีเป้าหมายของประชาชนในชุมชนให้ดำเนินกิจการของชุมชนบ้านสนวนนอกให้เพิ่มรายได้สร้างความอยู่ดีกินดีของประชาชนชุมชนบ้านสนวนนอกเป็นหลัก จนโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) ประผลสำเร็จ

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

การนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) ของชุมชนบ้านสนวนนอก ภายใต้กระบวนการบริหารจัดการของหน่วยงานที่ใช้หลักการเดียวกับการพิจารณาชุมชนอื่นๆ เข้าร่วมโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ภายใต้เงื่อนไขของธนาคารกำหนด

จากการสัมภาษณ์ ผู้นำชุมชนบ้านสนวนนอก กล่าวว่า

"...หนึ่งในสิ่งสำคัญของธนาคาร คือการให้ความรู้พัฒนาทักษะ เช่น เราจัดโครงการอบรมเกี่ยวกับการผลิตผ้าไหม การตลาดสิรค้า และการเป็นผู้ประกอบการ สิ่งเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มพูนความรู้และเทคนิคของสมาชิกในชุมชน นำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน.." (ผู้นำชุมชนบ้านสนวนนอก , การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ชุมชนบ้านสนวนนอกจะพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนบ้านสนวนนอกให้เข้มแข็งสิ่งหนึ่งที่มีส่วนช่วยให้คือควรนำความรู้และเทคนิคทางการตลาดใหม่ๆที่จะทำให้ชุมชน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บ้านสนวนนอกเป็นที่รู้จักมีความเข้มแข็งสร้างรายได้มากขึ้น และทำให้โครงการความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)ของหน่วยงานให้ประสบผลสำเร็จ

ด้านผลิตผล

ผลผลิตของชุมชนบ้านสนวนนอก เป็นสิ่งที่จะกำหนดว่า โครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร ประสบผลสำเร็จตามนโยบายที่กำหนดภายใต้เงื่อนไขเดียวกันกับการพิจารณาของชุมชนอื่นๆ

จากการสัมภาษณ์ ประชาชนชุมชนบ้านสนวนนอก กล่าวว่า

"...เพื่อเพิ่มผลผลิต ธนาคารได้ร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับชุมชนบ้านสนวนนอก หน่วยงานท้องถิ่น องค์กรเอกชน และสถาบันการศึกษา สนับสนุนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ทอผ้าที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตผ้าไหม และรักษาคุณภาพแบบดั้งเดิมไว้..." (ประชาชนชุมชนบ้านสนวนนอก, การสื่อสารส่วนบุคคล, 8 ตุลาคม 2564)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผลผลิตที่เพิ่มขึ้นเป็นการสนับสนุนของธนาคาร ที่ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาพัฒนาส่งเสริมให้ชุมชนบ้านสนวนนอก สามารถผลิตผ้าไหมและการทำการตลาดที่มีคุณภาพได้มากขึ้นสามารถสร้างรายได้ให้กับเศรษฐกิจชุมชนของบ้านสนวนนอก อย่างชัดเจนถือเป็นความสำเร็จของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)ของหน่วยงาน

จากการศึกษาชุมชน ทั้ง 3 ชุมชน ผู้วิจัยเปรียบเทียบข้อเสนอแนะแนวทาง วิธีการในการพัฒนานโยบายการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

แนวทาง	ธนาคารกรุงไทย	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
ด้านบริบท	- กำหนดนโยบายความรับผิดชอบ	- ชุมชนแม่กำปองให้ความสำคัญกับ	- มีประวัติศาสตร์วัฒนธรรมที่เป็น	- ควรมีการประเมินบริบทของชุมชน

	ต่อสังคม (CSR) ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจของธนาคาร - มีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ เพื่อทำความเข้าใจและความต้องการของทั้งสองฝ่ายให้ตรงกัน - แสวงหาความร่วมมืออย่างจริงจังกับองค์กรและความคิดริเริ่มที่ส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน - มีกลไกการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ เพื่อติดตามความคืบหน้าของโครงการ CSR	การอนุรักษ์ธรรมชาติและวิถีชีวิตดั้งเดิม - ธนาคารมีเป้าหมายเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ที่ดีทางเศรษฐกิจและสังคมของชุมชนแม่กำปอง ให้มีวิถีชีวิตที่ยั่งยืน	เอกลักษณ์สามารถพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์	อย่างรอบด้านและครอบคลุมเพื่อเข้าใจความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง - ควรมีเป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน - ควรมีกลยุทธ์การดำเนินงานที่สอดคล้องกับบริบทและเป้าหมายของชุมชน

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน (ต่อ)

แนวทาง	ธนาคารกรุงไทย	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
ด้านปัจจัยนำเข้า	- การประเมินผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมของ	- นโยบายการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อ	- มีทรัพยากรที่คล้ายกับชุมชนแม่กำปอง ที่มี	- ควรมีทรัพยากรที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

	ธนาคาร - การสนับสนุนงบประมาณในการอนุรักษ์ทรัพยากรของโครงการกรุงไทยรักษ์สิ่งแวดล้อม - การพัฒนากลไกการติดตามความคืบหน้าของโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)	สังคม CSR (Corporate Social Responsibility) ของชุมชนแม่กำปอง - ความร่วมมือของสมาชิกในชุมชน แม่กำปอง หน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน และพนักงานของหน่วยงาน	จุดเด่นทางธรรมชาติ ศิลปะท้องถิ่น และอาหารพื้นพื้นที่ของภาคเหนือ	การดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคม - ควรมีความร่วมมือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร - ควรมีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ	- พัฒนานโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) อย่างรอบด้าน - บูรณาการการดำเนินธุรกิจอย่าง	- การให้ความรู้และสนับสนุนสมาชิกในชุมชนแม่กำปอง ในการบริหารจัดการทรัพยากรในชุมชน	- ธนาคารกรุงไทยจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ จัดตั้งทีมงานเฉพาะรับผิดชอบโครงการ	- ควรมีกระบวนการการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน (ต่อ)

แนวทาง	ธนาคารกรุงไทย	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
	มีจริยธรรมเข้ากับนโยบายความรับผิดชอบต่อ	ผลิตภัณฑ์ และบริการเพื่อการท่องเที่ยวเชิง	และประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ	- ควรมีระบบติดตามและประเมินผลการ

	สังคม (CSR) - เน้นการส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาเยาวชน	อนุรักษ์ - การสนับสนุนเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT และ Krungthai Connext เพื่ออำนวยความสะดวกของการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการเงินของชุมชน		ดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ - ควรมีการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตามผลการประเมิน
ด้านผลิตผล	- การบรรลุวัตถุประสงค์ด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของธนาคาร - การสร้างความน่าเชื่อถือให้กับธนาคาร - การต่อยอดชุมชนในระยะยาว	- ส่งเสริมผลผลิตของชุมชนแม่กำปอง ที่จะนำไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน - ธนาคารมีอิทธิพลต่อการผลิตในอุตสาหกรรมการ	- การสนับสนุนจากธนาคารกรุงไทยทำให้เศรษฐกิจชุมชนท่ามะโอเข้มแข็ง พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เพิ่มรายได้ให้กับธุรกิจในชุมชน	- ควรมุ่งเน้นไปที่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน - ควรมีการวัดผลลัพธ์การดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

ตารางที่ 4.3 เปรียบเทียบแนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน (ต่อ)

แนวทาง	ธนาคารกรุงไทย	ชุมชนแม่กำปอง	ชุมชนท่ามะโอ	ชุมชนบ้านสนามนอก
		ท่องเที่ยวของชุมชนแม่กำปองในกระบวนการ	ท่ามะโอ	- ควรมีการเผยแพร่ผลลัพธ์การดำเนินงานอย่าง

	พัฒนาของเศรษฐกิจของชุมชน	ต่อเนื่อง

ที่มา : ผู้วิจัย, 2565

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)กรณีศึกษาโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ

1) ประเมินผลการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน)

2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคสำคัญของการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน)

3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ เพื่อให้เห็นผลของการศึกษาครั้งนี้อย่างชัดเจน จึงขอนำเสนอ สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การประเมินผลการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด(มหาชน) สรุปผลการวิจัยทั้ง 3 ชุมชน ดังนี้

โครงการธนาคารกรุงไทยรักชุมชนแม่กำปองจังหวัดเชียงใหม่

ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่เป็นชุมชนชาวเขา มีชื่อเสียงทางด้านความเป็นธรรมชาติ และการดำเนินวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมของชุมชน มีสภาพอากาศเย็นสบายตลอดทั้งปี ชุมชนตั้งอยู่ท่ามกลางภูเขาสูง มีลำธารที่ไหลคดเคี้ยวและน้ำตกที่มีความงามตามธรรมชาติชุมชนแม่กำปองภูมิใจอย่างมากอาชีพหลักของชุมชนคือการผลิตชาโดยเฉพาะการทำชาเมี่ยง และการปลูกกาแฟ การอยู่อาศัยของประชากรชุมชนแม่กำปอง เป็นการอยู่ร่วมกันแบบ พึ่งพาอาศัยกันและเครือญาติ การที่ชุมชนแม่กำปองมีระบบนิเวศที่อุดม

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

สมบูรณ์จึงเป็นสิ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างๆ ทั้งใกล้และไกลจำนวนมาก เพื่อเข้ามาชมธรรมชาติ ทำให้คนในชุมชนมีรายได้จากการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ธรรมชาติและจากการขายสินค้าพื้นเมือง

ด้วยศักยภาพด้านการท่องเที่ยวของโครงการกรุงไทยรักชุมชนแม่กำปองเกิดขึ้นโดยหลักของการพิจารณาตามเงื่อนไขของธนาคารเลือกชุมชนแม่กำปองเข้าร่วมโครงการ เพื่อสนับสนุนพัฒนาชุมชนแม่กำปองให้เป็นหมู่บ้านท่องเที่ยวโดยธนาคารได้เข้ามาให้ความรู้คนในชุมชนเพื่อรับมือกับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในชุมชน เช่น การบริหารจัดการด้านการเงิน การปรับปรุงภูมิทัศน์พร้อมกับการจัดการรายได้จากนักท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบ ปัจจุบันชุมชนแม่กำปองเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วไป และชุมชนแม่กำปองเติบโตอย่างยั่งยืน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการกรุงไทยรักชุมชน

โครงการธนาคารกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอจังหวัดลำปาง

ชุมชนท่ามะโอจังหวัดลำปางเป็นชุมชนที่โดดเด่นของชุมชนที่มีสถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมได้แก่วัดประตูป่องวัดมีกำแพงเมืองโบราณและกู่เจ้าย่าสุตาตลอดจนมีอาหารที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนเช่นแกงฮังเลข้าวปั้นและขนมวงซึ่งเป็นอาหารพื้นเมืองชุมชนท่ามะโอยังมีที่สืบทอดกันมาอย่างยาวนานได้แก่ประเพณีการลงแขกเกี่ยวข้าวและเช่นไหว้บรรพบุรุษจัดขึ้นในวันขึ้น 4 ค่ำของภาคเหนือเดือนมกราคมของทุกปีทำให้ชุมชนท่ามะโอเกิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวต่างๆ เข้าท่องเที่ยว และอุดหนุนสินค้าพื้นเมืองจึงทำให้ชุมชนท่ามะโอเกิดเป็นชุมชนแห่งการท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนธนาคารได้พิจารณาเลือกชุมชนท่ามะโอเข้าร่วมโครงการกรุงไทยรักชุมชน เพื่อสนับสนุนกิจการการท่องเที่ยวของท่ามะโอให้มีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น โดยธนาคารกรุงไทยได้จัดพนักงานเข้ามาให้ความรู้การดำเนินธุรกิจของชุมชนท่ามะโอให้ทันสมัยพร้อมกับการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆเพื่อให้บุคคลทั่วไปได้รู้จักชุมชนท่ามะโอมากขึ้นปัจจุบันชุมชนท่ามะโอเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการกรุงไทยรักชุมชน

โครงการธนาคารกรุงไทยรักชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์

ชุมชนบ้านสนวนนอกอำเภอห้วยราชจังหวัดบุรีรัมย์ เป็นชุมชนที่มีชื่อเสียงในด้านการผลิตผ้าไหมหางกระรอกคู่มีลวดลายดั้งเดิมที่สวยงามทอดกันมาจากรุ่นสู่รุ่น ตั้งแต่เริ่มการปลูกหม่อน ที่เป็นอาหารหลักของหนอนไหมเลี้ยงและให้อาหารหนอนไหม จนเติบโตเมื่อหนอนไหมเติบโตและ

สร้างรังไหม จนสามารถนำมาทอเป็นผืนผ้าได้ ความโดดเด่นอีกอย่างหนึ่งของชุมชนบ้านสนวนนอกได้แก่การสร้างสรรค์ลวดลายต่างๆบนผืนผ้าไหมที่มีความชำนาญในศิลปะการมัดหมี่ซึ่งเป็นเทคนิคการทอแบบไทยโบราณที่มีการมัดและย้อมเส้นไหมเพื่อสร้างลวดลายเรขาคณิตที่สลับซับซ้อนตลอดจนชุมชนยังใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นเพื่อผลิตงานฝีมืออื่นๆเช่นกระดิ่งไม้และเครื่องใช้จากกะลามะพร้าวจากเอกลักษณ์ดังที่กล่าวมาแล้ว ธนาคารจึงได้พิจารณาเลือกชุมชนบ้านสนวนนอก เข้าร่วมโครงการกรุงไทยรักชุมชนสนับสนุนความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์และจัดการสินค้าของชุมชนให้มีศักยภาพและทันสมัย โดยธนาคารจะเป็นผู้ให้การสนับสนุน เช่น การส่งพนักงานมาให้ความรู้ของชุมชน และสนับสนุนเทคโนโลยีที่ทันสมัยทางการเงิน พร้อมกับธนาคารจัดหาตลาดเพื่อการจำหน่ายผ้าไหมหางกระรอกให้อีกทางหนึ่ง ทำให้ชุมชนบ้านสนวนนอกจังหวัดบุรีรัมย์ มีชื่อเสียงของผ้าไหมที่สวยงาม เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการกรุงไทยรักชุมชน

5.1.2 การประเมินผลการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) โดยการประยุกต์ใช้ตัวแบบการประเมินผลของ CIPPI ของแต่ละชุมชน ดังนี้

ผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ แต่ละด้านดังนี้

1) บริบทสภาพแวดล้อมของชุมชน พบว่า ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ธนาคารพิจารณาเข้าร่วมโครงการกรุงไทยรักชุมชนมีบริบทสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและมีจุดเด่นของชุมชนที่สามารถจะพัฒนาให้มีความเข้มแข็งและยั่งยืนต่อไปได้สามารถสร้างรายได้ให้ชุมชนที่เข้าร่วมโครงการภายใต้ทรัพยากรของชุมชนที่มีอยู่แล้ว ดังนั้น สภาพแวดล้อมของชุมชนและสินค้าพื้นเมืองของชุมชน ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่ดีอยู่แล้ว แต่เมื่อได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ย่อมทำให้สินค้านั้นเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป ทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและยั่งยืน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการกรุงไทยรักชุมชน จากนโยบายของธนาคาร โครงการดังกล่าว เป็นการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ให้เป็นที่รู้จักกับบุคคลทั่วไปเร็วกว่าเดิม เนื่องจากใช้ทรัพยากรของธนาคารมาช่วยในการดำเนินนโยบายของโครงการ เช่น การประชาสัมพันธ์สภาพพื้นที่ของชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่จากระดับท้องถิ่นมาเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวมากขึ้นซึ่งธนาคารมีศักยภาพในการบริหารจัดการที่ดีในการดำเนินงาน

2) ปัจจัยเบื้องต้นของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มี 4 ประเด็นที่ทำให้โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

2.1) บุคลากร ธนาคารได้จัดสรรพนักงานเพื่อให้เข้ามาดำเนินงานสนับสนุนชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 2 คน และพนักงานในระดับพื้นที่เพื่อเป็นที่ปรึกษาและประสานงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยธนาคารคัดเลือกบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและมีทักษะด้านการประชาสัมพันธ์สามารถสื่อสารและสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างชุมชนกับพนักงาน

2.2) องค์ความรู้ ธนาคารมีการสนับสนุนข้อมูลที่เป็นความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการกิจการของชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น พร้อมกับการฝึกอบรมเทคนิคที่ทันสมัยในการบริหารจัดการให้สามารถดำเนินกิจการของชุมชนต่อไปได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

2.3) งบประมาณ ธนาคารมีการจัดตั้งงบประมาณที่จะมาดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนของชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผลกำไรมาจากการประกอบกิจการของธนาคาร โดยธนาคารได้ใช้งบประมาณในการประชาสัมพันธ์ ฝึกอบรมในการดำเนินงานที่จัดสรรไว้และประสานความร่วมมือจากหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้เข้ามาทำงานร่วมกันในการสนับสนุนให้ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่เข้มแข็ง ซึ่งงบประมาณในการดำเนินงานด้านต่างๆ ธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบงบประมาณทั้งหมดและธนาคารมีการจัดสรรไว้อย่างเพียงพอ

2.4) สื่อวัสดุ อุปกรณ์เทคโนโลยี ธนาคารสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและสินค้าของชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ให้ดียิ่งขึ้น โดยธนาคารใช้ทรัพยากรของธนาคารที่มีอยู่แล้วนำมาประยุกต์ให้ตรงกับความต้องการ เช่น การบริหารจัดการรายได้ การจัดการสิ่งแวดล้อม และนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจการของชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ เช่น แอปพริเคชั่น เป๋าตัง เป็นต้น

3) ด้านกระบวนการดำเนินงานของนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคาร พบว่า ธนาคารมีการวางแผนเพื่อพัฒนาชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีเป้าหมายในเรื่องสังคมสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจเพื่อสร้างสังคมที่อยู่ร่วมกันได้บนพื้นฐานการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างธนาคารกับชุมชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยมีเป้าหมายความยั่งยืนร่วมกัน แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นเพื่อเป็นกระบวนการในการบริหารโครงการได้อย่างเข้มแข็ง และประสบผลสำเร็จ ดังนี้

3.1) ด้านภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำของธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาชุมชนให้เป็นที่รู้จักมีชื่อเสียงและส่งเสริมให้สินค้าของชุมชนมีคุณภาพมีมาตราฐานให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเอง ลดการพึ่งพิงภายนอก ด้วยการคำนึงถึงศักยภาพทรัพยากร ภูมิปัญญา วิถีชีวิต วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมในท้องถิ่นเป็นหลัก มีกระบวนการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนผู้นำมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านความซื่อสัตย์สุจริต และมีความรับผิดชอบต่อสังคม เข้าใจความต้องการของชุมชน โดยมีการพูดคุยปรึกษาหารือกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอกับชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ เช่น การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม โดยได้ร่วมมือกับชุมชนอย่างใกล้ชิด เพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์ต่อชุมชนอย่างยั่งยืน

3.2) ด้านทีมงาน/ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทีมงานของโครงการรักชุมชนแม่กำปองของธนาคารทีมงานมีความพร้อมและเพียงพอต่อการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในชุมชนแม่กำปอง นอกจากนี้ ทีมงานมีการทำงานอย่างมีระบบและมีการฝึกอบรมทักษะทางการเงินและการบริหารจัดการ เพื่อเสริมสร้างความรู้ในชุมชนเกี่ยวกับการวางแผนทางการเงิน การลงบัญชีรายรับ-รายจ่าย และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมที่มุ่งเน้นในด้านการท่องเที่ยวและบริการ การตลาด และบริหารจัดการ เพื่อยกระดับสินค้าและบริการในชุมชน ทั้งนี้ทีมงานมีความหลากหลายทั้งในด้านวัย เพศ และภูมิหลัง ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

3.3) ด้านมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน ทีมงานและสมาชิกของชุมชนมีความร่วมมือที่ดีอย่างแข็งขันโดยธนาคารกรุงไทยมีความมุ่งมั่นในการสนับสนุนนโยบายภาครัฐในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยเน้นการทำให้ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงินในระบบธนาคารได้ ในการแก้ไขปัญหาท่องเที่ยวในชุมชนบ้านแม่กำปอง โครงการได้มีการทำความเข้าใจต่อความต้องการของชุมชน โดยการจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนและการอบรมสมาชิกในด้านที่จำเป็น เพื่อให้สามารถมีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินงานโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ กระบวนการบริหารจัดการโครงการด้านมีส่วนร่วมในทีมงานและสมาชิกของชุมชนเป็นที่เปิดกว้าง มีการกระจายอำนาจและการตัดสินใจให้กับชุมชนโดยธนาคารกรุงไทยทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงและสนับสนุนให้ชุมชนสามารถดำเนินงานโครงการได้ด้วยตนเอง ซึ่งส่งผลให้ชุมชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการและมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

4) ผลผลิตการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารพบว่า การดำเนินงานของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมต่อชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่มีประสิทธิผลครอบคลุมหลักการ 3 ประการ ได้แก่ 1) การเสริมสร้างรากฐานของชุมชน 2) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน 3) การส่งเสริมการเจริยเติบโตของชุมชนโดยธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคมและชุมชนที่ธนาคารตั้งอยู่ในพื้นที่ให้มีคุณภาพดีขึ้นพร้อม ๆ กับการเติบโตของกิจการชุมชนซึ่งเป็นหนึ่งในจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจของธนาคารสามารถสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนเพื่อสร้างชุมชนที่เข้มแข็งบรรลุตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร นอกจากนี้การดำเนินกิจกรรมโครงการดังกล่าวสามารถสร้างรายได้เพิ่มขึ้นให้แก่ชุมชนและชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้

สรุป งบประมาณทั้งหมดที่ธนาคารนำมาใช้ในการดำเนินนโยบายโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารนำงบประมาณมาจากผลประกอบการซึ่งมีการจัดสรรไว้สำหรับการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

5.1.3 สรุปผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของชุมชนท่ามะโอจังหวัดลำปาง แต่ละด้านดังนี้

1) บริบทสภาพแวดล้อมตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง พบว่า ธนาคารพิจารณาเข้าร่วมโครงการกรุงไทยรักชุมชน มีจุดเด่นของชุมชนที่สามารถจะพัฒนาให้มีความเข้มแข็งต่อไปได้สามารถสร้างรายได้ให้ชุมชนที่เข้าร่วมโครงการภายใต้ทรัพยากรของชุมชนที่มีอยู่แล้ว ดังนั้น สภาพแวดล้อมและสินค้าพื้นเมือง อาหาร และเป็นชุมชนที่มีประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ของชุมชนท่ามะโอ ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่ดีอยู่แล้วสามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นย่อมทำให้สินค้าและเอกลักษณ์ของชุมชนท่ามะโอนั้นเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไปทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและยั่งยืน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของโครงการกรุงไทยรักชุมชน

2) ปัจจัยเบื้องต้นของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารต่อชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง พบว่า มี 4 ประเด็นที่ทำให้โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

2.1) บุคลากร ได้จัดสรรพนักงานเพื่อให้เข้ามาดำเนินงานสนับสนุนชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง จำนวน 2 คน และพนักงานปฏิบัติงานพื้นที่เพื่อเป็นที่ปรึกษาและประสานงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยธนาคารคัดเลือกบุคลากรที่มีความพร้อมเชี่ยวชาญด้านการ

ท่องเที่ยวและมีทักษะในการปรับตัวในการทำงานได้อย่างราบรื่นให้เข้ากับประชาชนในท้องถิ่นได้ โดยการใช้วิทยาการจากท้องถิ่นของชุมชนท่ามะโอเข้ามามีส่วนร่วมในการบรรยายกิจกรรมของการดำเนินโครงการและเน้นให้บุคลากรเล็งเห็นถึงความสำคัญกับการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและวิถีชีวิตของประชากรในชุมชน

2.2) องค์ความรู้ ธนาคารมีการสนับสนุนข้อมูลที่เป็นความรู้ด้านวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีและความเข้าใจในบริบทของชุมชนและเห็นความสำคัญในการให้องค์ความรู้เพื่อเป็นทุนทางปัญญาเกี่ยวกับการบริหารจัดการกิจการแก่ชุมชนท่ามะโอ ให้มีการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้นพร้อมกับการฝึกอบรมเทคนิคที่ทันสมัยในการบริหารจัดการให้สามารถดำเนินกิจการของชุมชนท่ามะโอ ต่อไปได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

2.3) งบประมาณ ธนาคารมีการจัดตั้งงบประมาณที่จะมาดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนของชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ซึ่งเป็นผลกำไรมาจากการประกอบกิจการของธนาคาร โดยธนาคารใช้งบประมาณในการประชาสัมพันธ์ ฝึกอบรมในการพัฒนาการอนุรักษ์วัฒนธรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชนที่มีประสิทธิภาพซึ่งการใช้งบประมาณในการดำเนินงานด้านต่างๆ ธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบงบประมาณทั้งหมดและงบประมาณที่จัดสรรไว้ในการดำเนินโครงการดังกล่าวมีความเพียงพอมีความโปร่งใสตรวจสอบได้

2.4) สื่อวัสดุ อุปกรณ์เทคโนโลยี ธนาคารสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและสินค้าของชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ให้ดียิ่งขึ้น โดยธนาคารใช้ทรัพยากรของธนาคารที่มีอยู่แล้ว นำมาประยุกต์ให้ตรงกับความต้องการ เช่น การบริหารจัดการรายได้ การจัดการสิ่งแวดล้อม และนำเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยนำเอารหัส QR Code มาอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการด้านการเงินของชุมชนท่ามะโอ เช่น แอปพริเคชั่น เป๋าตัง เป็นต้น

3) กระบวนการดำเนินงานของนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารต่อชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง พบว่า ธนาคารมีการวางแผนเพื่อพัฒนาชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีเป้าหมายในเรื่องสังคมสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจเพื่อสร้างสังคมที่อยู่ร่วมกันได้บนพื้นฐานการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างธนาคารกับชุมชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยมีเป้าหมายความยั่งยืนร่วมกัน แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นเพื่อเป็นกระบวนการในการบริหารโครงการได้อย่างเข้มแข็ง และประสบผลสำเร็จ ดังนี้

3.1) ด้านภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำของธนาคารมีความมุ่งมั่นริเริ่มมีความเข้มแข็งในการขับเคลื่อนโครงการที่จะพัฒนาชุมชนโดยผู้นำลงพื้นที่เพื่อที่จะรวมทำงานกับชุมชนอย่างใกล้ชิด

มีการวางแผนรวมกันเพื่อให้มีเป้าหมายในการสร้างความประสบความสำเร็จร่วมกันและเข้าใจความต้องการของชุมชน โดยมีการพูดคุยปรึกษาหารือกับชุมชนอย่างสม่ำเสมอกับชุมชนท่ามะโอ เช่น การสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนในพื้นที่และหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

3.2) ด้านทีมงาน/ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทีมงานของโครงการรักชุมชนท่ามะโอ ของธนาคารมีทีมงานมีความพร้อมและเพียงพอต่อการดำเนินโครงการต่าง ๆ นอกจากนี้ ทีมงานมีการทำงานอย่างมีระบบและมีการฝึกอบรมทักษะด้านต่างๆเป็นอย่างดี เช่น ความรู้ทางการเงินและการพัฒนาเศรษฐกิจ เมื่อมีการดำเนินงานตามแผนงานที่ครอบคลุมแล้วยังมีการสรุปงาน ลำดับเวลา ในการจัดสรรแบ่งงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีการใช้ทักษะของแต่ละคนในทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.3) ด้านมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน ทีมงานและสมาชิกของชุมชนมีความร่วมมือที่ดีอย่างแข็งขันโดยธนาคารมีความมุ่งมั่นในการสนับสนุนนโยบายภาครัฐในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง โดยมีการกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมและการร่วมมืออย่างแข็งขันกับหน่วยงานต่างๆ เช่น ธนาคาร ลูกค้า และชุมชน เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพในการมอบองค์ความรู้ทางด้านการเงิน ด้านการท่องเที่ยวและบริการในชุมชนท่ามะโอ และยังมีการจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนสมาชิกในการเข้าร่วมโครงการ เช่น ผู้นำชุมชน ตัวแทนกลุ่มอาชีพ ซึ่งส่งผลให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเป็นอย่างดี

4) ผลผลิตการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคาร พบว่าการดำเนินงานของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมต่อชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปางมีประสิทธิผลครอบคลุมหลักการ 3 ประการ ได้แก่ 1) การเสริมสร้างรากฐานของชุมชน 2) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน 3) การส่งเสริมการเจริญเติบโตของชุมชนโดยธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคมและชุมชนที่ธนาคารตั้งอยู่ในพื้นที่ให้มีคุณภาพดีขึ้นพร้อม ๆ กับการเติบโตของกิจการชุมชนซึ่งเป็นหนึ่งในจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจของธนาคารสามารถสร้างรายได้และยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวโดยชุมชนให้แก่ชุมชนท่ามะโอสามารถสร้างชุมชนที่เข้มแข็งบรรลุตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร นอกจากนี้การดำเนินกิจกรรมโครงการดังกล่าวสามารถเสริมสร้างให้ชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้โดยลดการพึ่งพาจากหน่วยงานภายนอกในการสนับสนุนเงินทุนให้แก่ชุมชน

5.1.4 สรุปผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ แต่ละด้านดังนี้

1) บริบทสภาพแวดล้อมตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารของชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าธนาคารพิจารณาชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าร่วมโครงการกรุงไทยรักชุมชน บริบทของชุมชนที่มีศักยภาพในด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น วิถีชีวิต และการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่นแต่ดั้งเดิม เช่น การผลิตผ้าไหมหางระรอกคู่ ที่สามารถจะพัฒนาเป็นอาชีพเสริมของประชาชนให้มีความเข้มแข็งต่อไปได้สามารถสร้างรายได้ให้ชุมชนที่เข้าร่วมโครงการภายใต้ทรัพยากรของชุมชนที่มีอยู่แล้ว ดังนั้นสภาพแวดล้อมและสินค้าพื้นเมืองของชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งสามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ย่อมทำให้สินค้าและเอกลักษณ์ของชุมชนบ้านสนวนนอก นั้นเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป ทำให้ชุมชนมีความเข้มแข็งและยั่งยืน

2) ปัจจัยเบื้องต้นของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารต่อชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์พบว่ามี 4 ประเด็นที่ทำให้โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนี้

2.1) บุคลากร ธนาคารได้จัดสรรพนักงานเพื่อให้เข้ามาดำเนินงานสนับสนุนชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 2 คนและพนักงานปฏิบัติงานพื้นที่เพื่อเป็นที่ปรึกษาและประสานงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนธนาคารคัดเลือกบุคลากรที่มีความพร้อมความเชี่ยวชาญด้านในด้านกิจกรรมเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และมีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาชุมชนมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงานอีกทั้งยังใช้วิทยากรภาคพื้นเพื่อใช้ภาษาท้องถิ่นในการสื่อสารกับประชาชนในชุมชนให้เกิดความเข้าใจง่ายเพื่อให้โครงการดำเนินต่อไปได้จนบรรลุวัตถุประสงค์

2.2) องค์ความรู้ ธนาคารเข้าไปดำเนินงานโครงการมีความรู้อย่างดีเกี่ยวกับโครงการครบถ้วนตั้งก่อนเริ่มโครงการการทำความรู้จักสร้างสัมพันธ์กับประชาชนในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นอย่างดีครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและความต้องการของชุมชนอย่างท่องแท้เพื่อให้เข้าใจถึงวัฒนธรรมชุชมชนพร้อมกับ ได้รับการฝึกอบรมเทคนิคที่ทันสมัยในการบริหารจัดการให้สามารถดำเนินกิจการของชุมชนบ้านสนวนนอกต่อไปได้จนบรรลุผลสำเร็จ

2.3) งบประมาณ ธนาคารมีการจัดตั้งงบประมาณที่จะมาดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนของชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นงบประมาณจากผลจากผลประกอบกิจการของธนาคาร โดยธนาคารใช้งบประมาณในการประชาสัมพันธ์ ฝึกอบรม และประสานความ

ร่วมมือจากหน่วยงาน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้เข้ามาทำงานร่วมกันในการสนับสนุนให้ชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ให้เข้มแข็ง ซึ่งงบประมาณในการดำเนินงานด้านต่างๆ ธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบงบประมาณทั้งหมดมีการบริหารงานด้านงบประมาณได้อย่างเหมาะสมเพียงพอต่อการดำเนินงาน

2.4) สื่อวัสดุ อุปกรณ์เทคโนโลยี ธนาคารสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อการพัฒนาสินค้าบรรจุภัณฑ์ตราสินค้าของชุมชนบ้านสนวนนอก โดยธนาคาร ใช้ทรัพยากรของธนาคารที่มีอยู่แล้ว นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนทางการเงิน เช่น ระบบบัญชีการลงสมุดบันทึกรับ-จ่าย และส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมการทอผ้าไหมมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจการของชุมชน

3) ด้านกระบวนการดำเนินงานของนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคาร พบว่า ธนาคารมีการวางแผนเพื่อพัฒนาชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีเป้าหมายในเรื่องสังคมสิ่งแวดล้อมและเศรษฐกิจเพื่อสร้างสังคมที่อยู่ร่วมกันได้บนพื้นฐานการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันระหว่างธนาคารกับชุมชนในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยมีเป้าหมายความยั่งยืนร่วมกัน แบ่งออกเป็น 3 ประเด็นเพื่อเป็นกระบวนการในการบริหารโครงการได้อย่างเข้มแข็ง และประสบผลสำเร็จ ดังนี้

3.1) ด้านภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำของธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะส่งเสริมการเจริญเติบโตและการพัฒนาอย่างยั่งยืนให้กับสินค้าและบริการของชุมชนโดยเน้นการใช้แนวคิดยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงและภาวะผู้นำของธนาคารมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนโครงการสร้างแรงบันดาลใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมุ่งเน้นการเรียนรู้สืบสาน อนุรักษ์ จัดการการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม ในการร่วมคิดร่วมทำและแก้ไขปัญหาไปพร้อมกับทีมงานเพื่อให้โครงการประสบผลสำเร็จต่อไปได้

3.2) ด้านทีมงาน/ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทีมงานของโครงการรักชุมชนบ้านสนวนนอก ของธนาคารมีทีมงานมีความพร้อมและเพียงพอต่อการดำเนินโครงการต่าง ๆ ในชุมชนบ้านสนวนนอก นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานได้นำความเชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ มาสนับสนุนและทำงานร่วมกับชุมชนในหลากหลายด้าน เช่น ด้านการเงิน การท่องเที่ยว การตลาด และความเชี่ยวชาญด้านอนุรักษ์วัฒนธรรม ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำเป็นที่ปรึกษาแก่สมาชิกชุมชนได้อย่างต่อเนื่อง

3.3) ด้านมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน ทีมงานและการมีส่วนร่วมสมาชิกของชุมชนมีความร่วมมือที่ดีอย่างแข็งขันเป็นอย่างดี โดยมีการจัดตั้งคณะทำงาน

สมาชิกชุมชนโดยการประสานงานผ่านผู้นำชุมชนเพื่อสามารถให้ความรู้แก่ชุชนได้ นอกจากนี้ธนาคารมีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพื่อสามารถแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้นำและประชาชนในชุมชนทำให้ชุมชนรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของโครงการและส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ

4) ผลผลิตการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคม พบว่า การดำเนินงานของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมต่อชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์มีประสิทธิผลครอบคลุมหลักการ 3 ประการ ได้แก่ 1) การเสริมสร้างรากฐานของชุมชน 2) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน 3) การส่งเสริมการเจริยเติบโตของชุมชนโดยธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคมและชุมชนที่ธนาคารตั้งอยู่ในพื้นที่ให้มีคุณภาพดีขึ้นพร้อม ๆ กับการเติบโตของกิจการชุมชนซึ่งเป็นหนึ่งในจรรยาบรรณการดำเนินธุรกิจของธนาคารสามารถสร้างรายได้ให้แก่ชุมชนเพื่อสร้างชุมชนที่เข้มแข็งบรรลุตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร นอกจากนี้การดำเนินกิจกรรมโครงการดังกล่าวสามารถสร้างอาชีพให้แก่สมาชิกมีรายได้เพิ่มขึ้นให้แก่ชุมชนและชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนลดการพึ่งพาจากหน่วยงานภายนอก

5.1.5 ภาพรวมผลกระทบของการดำเนินนโยบายโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารทั้ง 3 ชุมชน

ภาพรวมผลกระทบของการดำเนินนโยบายโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารทั้ง 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายต่างๆ 2 ด้าน ดังนี้

1) ด้านสังคม :

1.1) ปัจจัยเชิงบวก พบว่า หน่วยงานมีการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมโดยจะไม่ดำเนินธุรกิจใด ๆ ที่มีส่วนทำให้เศรษฐกิจวัฒนธรรมสังคมและสิ่งแวดล้อมได้รับความเสียหายและไม่สร้างผลกำไรบนภาระของสังคม ยึดมั่นในการประสานประโยชน์ขององค์กรพนักงานลูกค้าและผู้ถือหุ้นให้สอดคล้องกับประโยชน์ของการพัฒนาเศรษฐกิจ และการพัฒนาตลาดการเงิน และตลาด

ทุนของประเทศโดยมุ่งมั่นในการเติบโตควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของไทย สนับสนุนการนำเอาความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านธุรกิจของธนาคารบริษัทในกลุ่มธุรกิจการเงินและพนักงาน อาทิ ด้านการบริหารจัดการการวางระบบและกฎหมายเป็นต้นไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมและงานสาธารณกุศล ด้านการส่งเสริมให้มีการให้ความรู้และฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อชุมชนสังคมส่วนรวมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องและจริงจัง มีส่วนร่วมทางสังคมในการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมที่ธำรงไว้ซึ่งขนบธรรมเนียม ประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามตลอดจนปฏิบัติตนเป็นศาสนิกชนที่ดีในการให้การอุปถัมภ์กิจกรรมทางศาสนาอย่างสม่ำเสมอ และ มีการส่งเสริมให้ชุมชนโดยรอบของธนาคารและชุมชนต่าง ๆ มีความเข้มแข็งสามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนช่วยเหลือเกื้อกูลกันมีคุณภาพชีวิตที่ดีมีความสุขและอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุข

1.2) ปัจจัยเชิงลบ พบว่า จากการดำเนินงานที่ดีในบางโครงการนั้นส่งผลกระทบเชิงลบกับชุมชนบางแห่งแม้ว่าจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารและเปิดโอกาสในการสื่อสารให้กับชุมชนและการให้ความช่วยเหลือพัฒนาชุมชนเป็นอย่างดีมาโดยตลอดจึงทำให้ชุมชนบางแห่งนั้นจะมีความเข้าใจมั่นใจและพอใจในการดำเนินงานของธนาคารมากกว่าชุมชนอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้มีโครงการฯ เข้าไปช่วยเหลืออีกทั้งเคยมีเหตุการณ์ที่ธนาคารผู้มีส่วนได้ส่วนเสียนั้นมีทัศนคติหรือความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อธนาคารอยู่ในระดับสูงความต้องการไม่ตรงกันระหว่างชุมชนและธนาคารจึงมีผลอย่างมากต่อการยอมให้บริษัทดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในชุมชนนั้นได้ซึ่งอาจจะทำให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปด้วยความยากลำบากส่งผลกระทบต่อสังคมเชิงลบในระยะยาวได้

2) ด้านเศรษฐกิจ :

2.1) ปัจจัยเชิงบวก พบว่า ปัจจัยเชิงบวกเกิดจากการพัฒนาแนวคิด CSR (Corporate Social Responsibility) ซึ่งผู้บริหารธนาคารได้ทำสิ่งที่ถูกต้องโดยต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆร่วมด้วยนอกเหนือจากคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของกิจการเพียงฝ่ายเดียวการบริหารความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงไม่อาจดำเนินการได้โดยลำพัง ในลักษณะที่แยกต่างหากจากการประกอบธุรกิจที่เป็นกระบวนงานหลักของกิจการความรับผิดชอบที่องค์กรธุรกิจมีต่อสังคมไม่ได้อาศัยเพียงกิจกรรมเพื่อสังคมที่แยกต่างหากจากการดำเนินธุรกิจ (CSR-after-Process) แต่ยังรวมถึงบทบาทในการดูแลรับผิดชอบผลกระทบจากกระบวนการทางธุรกิจ (CSR-in-

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

Process) นับตั้งแต่การจัดการผลกระทบเชิงลบไปจนถึงการส่งมอบผลกระทบเชิงบวกในรูปของคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมโดยรวม ทำให้การประกอบกิจการหรือการดำเนินการของธนาคารพาณิชย์ของเอกชนซึ่งมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนสังคมหรือสิ่งแวดล้อมอันถือเป็นการประกอบกิจการหรือการดำเนินการเพื่อสังคมมีความพร้อมจะเข้ามาแข่งขันทางการค้าทั้งในระดับภายในชุมชนและระดับประเทศโดยประสานการสนับสนุนและความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งเมื่อธนาคารในชุมชนดังกล่าวมีความเข้มแข็งก็จะสามารถแข่งขันทางการค้ากับทางธนาคารรายอื่น ๆ ได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมที่จะได้รับประโยชน์ตามไปด้วย ที่จะทำให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ทางการเงินส่งผลให้สังคมหรือสิ่งแวดล้อมได้รับการแก้ไขปัญหาและพัฒนาอย่างเหมาะสมและยั่งยืนยิ่งขึ้นจะทำให้เศรษฐกิจและสังคมเติบโตซึ่งจะส่งผลให้ภาพรวมทางเศรษฐกิจต่อไป

2.2) ปัจจัยเชิงลบ พบว่า การเคลื่อนย้ายสู่ระบบเศรษฐกิจที่ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยนับตั้งแต่ปี 2562 เป็นต้นมา ธนาคารมีความเข้มข้นของการขับเคลื่อนเพื่อตอบสนองต่อ SDGs ในภาคธุรกิจจะไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการดำเนินงานที่เป็นไปอย่างรับผิดชอบ (Act Responsibly) ซึ่งมีผลกระทบในเชิงลบอันเกิดมาจากเพราะความตื่นตัวในการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (CSR) ที่ในอดีตที่ผ่านมาจะมีปัจจัยมาจากการทำกิจกรรม CSR ตามกระแสมากจนเกินไปทั้งที่เกิดจากมาองค์กรข้างเคียงในอุตสาหกรรมนั้น ๆ หรือจากคู่ค้าในห่วงโซ่ธุรกิจตลอดจนกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งถือเป็นขั้วของการทำซีเอสอาร์ในเชิงรับเพราะเราดำเนินกิจกรรมที่ไม่ได้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืนที่แท้จริงโดยรูปของการดำเนินงานที่เห็นบ่อยครั้งคือกิจกรรม (อีเวนต์) รายครั้งที่สามารถประชาสัมพันธ์ให้เห็นเป็นรูปธรรมง่ายแต่ไม่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางธุรกิจที่ทำอยู่จึงส่งผลต่อเศรษฐกิจที่ไม่ได้เกิดจากดำเนินกิจกรรมอย่างยั่งยืน

สรุป การการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารตามเป้าหมายที่กำหนดทั้ง 5 ด้าน ต่อชุมชนทั้ง 3 ชุมชน อยู่ภายใต้หลักการของการพิจารณาของธนาคาร ในการพัฒนาชุมชนให้สามารถสร้างรายได้และสร้างชุมชนให้เข้มแข็งทั้ง 3 ชุมชนมีหลักการพิจารณาเดียวกันทั้ง 3 โครงการตามที่ธนาคารกำหนดเงื่อนไขไว้แล้วประกอบกับทั้ง 3 ชุมชน มีบริบทพื้นที่สภาพแว้ดล้อม และสินค้า ที่มีความความโดดเด่นจึงทำให้สามารถบริหารจัดการชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและงบประมาณในการดำเนินงานของแต่ละ

ชุมชนก็จะใกล้เคียงกัน ดังนั้นกระบวนการที่ธนาคารพิจารณาชุมชนเข้าร่วมโครงการจึงมีการดำเนินงานภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกันทุกชุมชน

5.1.6 ประเมินผลนโยบายการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารต่อชุมชนทั้ง 3 ชุมชน มีความชัดเจนโดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐในการสร้างชุมชนเข้มแข็งในด้านการพัฒนาระบบเครือข่ายการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการเติบโตและสร้างกำไรอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน (2) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคาร สังคมและชุมชนโดยได้นำความรู้ความสามารถทางการเงิน นำผลิตภัณฑ์และบริการไปตอบสนองความต้องการของชุมชน รวมถึงการสร้างเอกลักษณ์ของชุมชน ให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคลคนทั่วไป เพื่อให้เศรษฐกิจชุมชนเกิดความยั่งยืน(3) เพื่อให้ชุมชนเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการบริการทางการเงินในระบบธนาคารโดยดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ “3 Summits” ที่มีเป้าหมายสร้างกำไรอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน (4) ส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการบริหารจัดการชุมชน การวางโครงสร้างพื้นฐานด้านการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แอปพลิเคชัน “เป๋าตัง”เป็นต้น

5.1.7 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคสำคัญของการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไปตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมในส่วนของธนาคาร แต่ละชุมชนดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคสำคัญของการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมขต่อชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่มีการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR)ที่เป็นพันธมิตรกับหน่วยงาน ดังนี้

1) องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ไม่ได้ทำอย่างต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมแต่เน้นการทำกิจกรรมที่ได้รับแบบทางเดียวเท่านั้น เช่น แจกทุนการศึกษา หรือตนเองเป็นฝ่ายรับเพียงอย่างเดียว เมื่อกิจกรรมสิ้นสุดถือเป็นการเสร็จภารกิจ นั้นๆ ไม่มีการติดตามและประเมินผล เนื่องจากไม่อยากมีพันธกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆอย่างต่อเนื่อง เพราะจะเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณของหน่วยงานตนเองแต่จะสนับสนุนเป็นบางโอกาสเท่านั้น

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2) การจัดสรรเวลาของพนักงานเป็นอุปสรรคของการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชน เพราะในการปฏิบัติงานของโครงการช่วงสถานการภัยพิบัติและวิกฤตต่างๆ โรคระบาดทำให้มีเวลาของการดำเนินงานตามโครงการในชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ลงปฏิบัติได้บางช่วง

3) หน่วยงานขณะที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อธนาคารในการบริหารจัดการโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณของธนาคารและส่งผลต่อการสนับสนุนโครงการต้องใช้งบประมาณตามที่ส่วนงานจัดสรรไว้สำหรับการดำเนินงานด้านความผิดชอบต่อสังคมกรุงไทยรักชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่

4) กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่ผ่านมาต่อชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ประชาชนบางกลุ่มยังไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการดำเนินโครงการและเป็นหน่วยงานความน่าเชื่อถือที่เป็นสถาบันการเงินของรัฐเข้ามาดำเนินงาน

5) การดำเนินโครงการต่อชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ธนาคารดำเนินการได้อย่างทันท่วงทีแต่มีล่าช้าในการลงพื้นที่บ้างเนื่องจากมีขอบเขตระยะเวลาดำเนินงานเนื่องจากวิกฤตต่างๆ เช่น โรคระบาด สิ่งที่หน่วยงานนำมาพัฒนาชุมชนเป็นการให้ความรู้ทางการเงินอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาชุมชน ใช้เวลาในการฝึกอบรมชุมชน และเทคโนโลยีที่นำมามีความทันสมัยที่ชุมชนจะเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีเฉพาะที่ทางหน่วยงานนำมาใช้ในการดำเนินงาน

ปัญหาและอุปสรรคสำคัญของการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง จากการศึกษาพบว่าการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่เป็นพันธมิตรกับหน่วยงาน ดังนี้

1) องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ไม่ได้ทำอย่างต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคม แต่เน้นการทำกิจกรรมที่ได้รับ โดยมีระยะเวลาที่กำหนดและการให้แบบพื้นฐาน เช่น แจกทุนการศึกษา การแจกสิ่งของตามโอกาส เมื่อกิจกรรมสิ้นสุดถือเป็นการเสร็จภารกิจนั้นๆ ไม่มีการติดตามและประเมินผลหลังจากเสร้จสิ้นโครงการแล้วเนื่องจากไม่อยากมีพันธกับองค์กรหรือ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

หน่วยงานต่างๆอย่างต่อเนื่อง เพราะจะเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณของหน่วยงานตนเองแต่จะสนับสนุนเป็นบางโอกาสเท่านั้น

2) การจัดสรรเวลาของพนักงานเป็นอุปสรรคของการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชน เพราะในการปฏิบัติงานของโครงการช่วงสถานการภัยพิบัติและวิกฤตต่างๆโรคระบาดทำให้มีเวลาของการดำเนินงานตามโครงการในชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ลงปฏิบัติได้บางช่วง

3) หน่วยงานขณะที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อธนาคาร ในการบริหารจัดการโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)อย่างมาก ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณของธนาคารและส่งผลต่อการสนับสนุนโครงการต้องใช้งบประมาณตามที่ส่วนงานจัดสรรไว้กรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เช่นกัน

4) กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่ผ่านมาต่อชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ประชาชนบางกลุ่มยังไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการดำเนินโครงการและเป็นหน่วยงานความน่าเชื่อถือที่เป็นสถาบันการเงินของรัฐเข้ามาดำเนินงาน

5) การดำเนินโครงการต่อชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ธนาคารดำเนินการได้อย่างทันท่วงทีแต่มีล่าช้าในการลงพื้นที่บ้างเนื่องจากมีขอบเขตระยะเวลาดำเนินงานเนื่องจากวิกฤตต่างๆ เช่น โรคระบาด สิ่งที่หน่วยงานนำมาพัฒนาชุมชนเป็นการให้ความรู้ทางการเงินอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาชุมชน ใช้เวลาในการฝึกอบรมชุมชน และเทคโนโลยีที่นำมามีความทันสมัยที่ชุมชนจะเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีเฉพาะที่ทางหน่วยงานนำมาใช้ในการดำเนินงาน

ปัญหาและอุปสรรคสำคัญของการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์พบว่าการดำเนินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่เป็นพันธมิตรกับหน่วยงาน ดังนี้

1) องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่ไม่ได้ทำอย่างต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคมแต่เน้นการทำกิจกรรมที่ได้รับ โดยมีระยะเวลาที่กำหนดและการให้แบบพื้นฐาน เช่น แจกทุนการศึกษา การแจกสิ่งของตามโอกาส เมื่อกิจกรรมสิ้นสุดถือเป็นการเสร็จภารกิจนั้นๆ ไม่มีการ

ติดตามและประเมินผลหลังจากเสร้จสิ้นโครงการแล้วเนื่องจากไม่อยากมีพันธกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆอย่างต่อเนื่อง เพราะจะเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณของหน่วยงานตนเองแต่จะสนับสนุนเป็นบางโอกาสเท่านั้น

2) การจัดสรรเวลาของพนักงานเป็นอุปสรรคของการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชน เพราะในการปฏิบัติงานของโครงการช่วงสถานการภัยพิบัติและวิกฤตต่างๆโรคระบาดทำให้มีเวลาของการดำเนินงานตามโครงการในชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ลงปฏิบัติได้บางช่วง

3) หน่วยงานขณะที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อธนาคาร ในการบริหารจัดการโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)อย่างมาก ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณของธนาคารและส่งผลต่อการสนับสนุนโครงการต้องใช้งบประมาณตามที่ส่วนงานจัดสรรไว้กรุงไทยรักชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เช่นกัน

4) กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)ที่ผ่านมาต่อชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ประชาชนบางกลุ่มยังไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการดำเนินโครงการและเป็นหน่วยงานความน่าเชื่อถือที่เป็นสถาบันการเงินของรัฐเข้ามาดำเนินงาน

5) การดำเนินโครงการต่อชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ธนาคารไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทันท่วงทีเนื่องจากมีขอบเขตระยะเวลาดำเนินงานเนื่องจากวิกฤตโรคระบาดต่างๆ สิ่งที่หน่วยงานนำมาพัฒนาชุมชนเป็นการให้ความรู้ทางการเงินอาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนาชุมชน ใช้เวลาในการฝึกอบรมชุมชน และเทคโนโลยีที่นำมามีความทันสมัยที่ชุมชนจะเข้าใจได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีเฉพาะที่ทางหน่วยงานนำมาใช้เท่านั้น

สรุป จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญของการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไปตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารทั้ง 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ประสบปัญหาที่เหมือนกันทั้ง 3 โครงการ เนื่องจากธนาคารใช้หลักการดำเนินโครงการที่เหมือนกันภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน ประการสำคัญทั้ง 3 โครงการ เป็นพื้นที่ที่ชุมชนที่มีการดำเนินโครงการเดิมอยู่แล้วหน่วยงานทำเพื่อพัฒนาต่อยอด และประชาชนส่วนใหญ่ในชุมชนที่สูงอายุ จึงทำให้ประสบปัญหาของการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ผู้วิจัยค้นพบตามที่ได้ศึกษานำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

5.2.1 การดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของ ตามเป้าหมายทั้ง 5 ด้านของแต่ละชุมชน ดังนี้

ผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของชุมชนแม่กำปองจังหวัดเชียงใหม่

1) บริบทสภาพแวดล้อมของนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารพิจารณาชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ เข้าร่วมโครงการกรุงไทยรักชุมชน เนื่องจากพิจารณาแล้วว่าเป็นชุมชนที่จะสามารถพัฒนาสินค้าของชุมชนได้ไม่ยากเนื่องจากเป็นสินค้าที่บุคคลทั่วไปรู้จักอยู่แล้ว สินค้าและชุมชนของแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเอกลักษณ์ของชุมชน ซึ่งถ้าหากธนาคารนำมาเข้าร่วมโครงการก็ไม่จำเป็นที่จะต้องลงทุนมากนักในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพียงแต่ใช้บุคลากรของธนาคารในพื้นที่เข้าไปแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มรายได้ให้กับสินค้าและนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่เกี่ยวข้องการการทำธุรกรรมทางการเงินเพิ่มเติมให้กับชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งก็ถือเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ซึ่งสภาพทางเศรษฐกิจของชุมชนแม่กำปองมีผลการดำเนินกิจการของชุมชนดีอยู่แล้ว และจุดเด่นที่เป็นเอกลักษณ์ของชุมชนคือ แหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ และสินค้าพื้นเมือง เป็นสิ่งที่ชุมชนดำเนินกิจการของชุมชนมาตั้งแต่ต้น เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวต่างๆ และสร้างรายได้ให้กับประชากรในชุมชนเป็นอย่างมากเรื่อยมา โดยชุมชนใช้ทรัพยากรในชุมชนเป็นเอกลักษณ์ของการดำเนินกิจการชุมชนตามทฤษฎีของกฤษฎา สัตยานุรักษ์ (2553) ได้ทำการศึกษา กลยุทธ์การบริหารจัดการสหกรณ์กองทุนสวนยาง จำกัดกรณีศึกษาสหกรณ์กองทุนสวนยาง จำกัด ตำบลท่าโพธิ์อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การบริหารจัดการในอดีตถึงปัจจุบันของสหกรณ์กองทุนสหกรณ์กองทุนสวนยาง จำกัดและหาแนวทางการจัดการทำกลยุทธ์การบริหารจัดการที่เหมาะสมของสหกรณ์ โดยทำการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค

2) ปัจจัยเบื้องต้นของนโยบายตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคาร พบว่า ธนาคารปฏิบัติตามนโยบายของภาครัฐ โดยรัฐให้หน่วยงานธนาคารในการสร้างชุมชนที่เข้มแข็งหน่วยงานจึงต้องดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนให้เข้มแข็งโดยนำอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ สนับสนุนชุมชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับกิจการของชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ให้มีความเข้มแข็ง และยั่งยืน ให้เป็นไปตามโครงการที่หน่วยงานนำมาใช้ตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จนทำให้ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ประสบผลสำเร็จของการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Mpuzi (2020) ได้ทำการศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรของซัมเทลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความกระจ่างเกี่ยวกับความคาดหวังของสังคมในการให้คำแนะนำแก่บริษัทต่างๆ ที่ต้องการมีส่วนร่วมในโครงการริเริ่ม CSR ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านใดบ้างที่จะมีผลกระทบเชิงบวกสูงสุด การศึกษาใช้ทั้งวิธีการเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณและรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ แบบสอบถามด้วยตนเองเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติเชิงพรรณนาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้รับความช่วยเหลือจากแพ็คเกจทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ (SPSS) เวอร์ชัน 21.0 ผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการจัดการและการบริการลูกค้าที่เหมาะสม อัตราภาษีที่ต่ำกว่าและราคาที่ยุติธรรม การเชื่อมต่อเครือข่ายที่ดีและโครงการเพื่อสังคมอื่นๆ ได้รับการพิสูจน์แล้วว่ามีความสำคัญมาก

3) กระบวนการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารพบว่า หน่วยงานในพื้นที่ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินตามโครงการได้มอบหมายให้พนักงานที่อยู่ในพื้นที่ จำนวน 2 คน ต่อ 1 โครงการ เข้ามารับผิดชอบโครงการธนาคารกรุงไทยรักชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้คำปรึกษาในการพัฒนาสินค้าของชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ และคอยประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน จนชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ประสบผลสำเร็จจากโครงการกรุงไทยรัก เป็นไปตามทฤษฎีของ สุวรรณี แย้มพราย (2562) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: กรณีศึกษาเขตลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงสภาพการดำเนินงาน ปัญหา ผลการดำเนินนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตลาดพระบัง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา วางแผน ปรับปรุงและกำหนดนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพต่อไป การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขต

ลาดกระบังโดยการประเมินนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ใน 3 ด้านได้แก่ ด้านเนื้อหาของนโยบาย ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตลาดกระบังมีความเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐว่ามีความเหมาะสมในระดับมากส่วนคุณสมบัติส่วนบุคคลของประชาชนในเขตลาดกระบังที่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

4) ผลผลิตของการดำเนินนโยบายตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคม พบว่า ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ จากการเข้าร่วมโครงการธนาคารกรุงไทยรักชุมชน มีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนมีเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกให้กับชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ประกอบการในชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสร้างรายได้ ประชาชนในชุมชนไม่ต้องเดินทางไปประกอบอาชีพนอกพื้นที่ ทำให้ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ เข้มแข็งและยั่งยืนอย่างชัดเจน ทำให้นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมประสบความสำเร็จ ตามทฤษฎีของพิสาร หมื่นไกร (2560) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ภายใต้โครงการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ชุมชนภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งตามแบบจำลองซิปโมเดล และศึกษารูปแบบในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ภาวะชุมชนเข้มแข็ง ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์เป้าหมายในการพัฒนาของชุมชน ด้านความสามารถของกลุ่ม/องค์กรชุมชนในการคิด วิเคราะห์ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารจัดการและด้านความร่วมมือกับหน่วยงาน กลุ่มองค์กรชุมชนภายนอก มีความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งรูปแบบในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) มีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าเดิม เหมือนกับที่ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ มีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนหลังจากที่เข้าร่วมโครงการกรุงไทยรักชุมชน

ผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง

1) บริบทหรือสภาพแวดล้อมตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง พบว่าโครงการกรุงไทยรักชุมชน เลือกชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เข้าร่วมโครงการ โดยธนาคารได้นำเอาบุคลากร และเทคโนโลยี ที่ธนาคารมีระบบปฏิบัติการอยู่แล้ว เข้ามาให้สนับสนุนกิจการของชุมชนที่ดำเนินกิจการได้เป็นอย่างดีอยู่แล้ว เพื่อต่อยอดให้ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง มีความเข้มแข็งและยั่งยืนของชุมชน จนประสบผลสำเร็จตามโครงการกรุงไทยรัก

ชุมชนโดยอาศัยสภาพพื้นที่ของชุมชนและสินค้าพื้นเมืองของชุมชนที่มีเอกลักษณ์อยู่แล้ว เช่นเดียวกับชุมชนอื่นๆ ที่หน่วยงานเลือกเข้ามาร่วมโครงการดังกล่าว จนนำไปสู่กระบวนการตามนโยบายของธนาคารประสบผลสำเร็จ เป็นไปตามทฤษฎีของกฤษฎา สัตยานุรักษ์ (2553) ได้ทำการศึกษา กลยุทธ์การบริหารจัดการสหกรณ์กองทุนสวนยาง จำกัดกรณีศึกษาสหกรณ์กองทุนสวนยาง จำกัด ตำบลท่าโพธิ์อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์การบริหารจัดการในอดีตถึงปัจจุบันของสหกรณ์กองทุนสหกรณ์กองทุนสวนยาง จำกัด และหาแนวทางการจัดการทำกลยุทธ์การบริหารจัดการที่เหมาะสมของสหกรณ์ โดยทำการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค

2) ปัจจัยเบื้องต้นของนโยบาย ตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคม พบว่า โครงการกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เลือกชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปางเข้าร่วมโครงการ โดยหน่วยงานได้นำเอาบุคลากร และเทคโนโลยี ที่ธนาคารมีอยู่แล้วเข้ามาสนับสนุนกิจการของชุมชนที่ดำเนินกิจการได้เป็นอย่างดีอยู่แล้ว เพื่อต่อยอดให้ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปางมีความเข้าแข็งและยั่งยืน จนประสบผลสำเร็จตามโครงการกรุงไทยรักชุมชน เป็นไปตามทฤษฎี Mpuzi (2020) ได้ทำการศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรของซัมเทลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความกระจ่างเกี่ยวกับความคาดหวังของสังคมในการให้คำแนะนำแก่บริษัทต่างๆ ที่ต้องการมีส่วนร่วมในโครงการริเริ่ม CSR ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านใดบ้างที่จะมีผลกระทบเชิงบวกสูงสุด การศึกษาใช้ทั้งวิธีการเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณและรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ แบบสอบถามด้วยตนเองเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติเชิงพรรณนาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้รับความช่วยเหลือจากแพ็คเกจทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ (SPSS) เวอร์ชัน 21.0 ผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการจัดการและการบริการลูกค้าที่เหมาะสม อัตราภาษีที่ต่ำกว่าและราคาที่ยุติธรรม การเชื่อมต่อเครือข่ายที่ดีและโครงการเพื่อสังคมอื่นๆ ได้รับการพิสูจน์แล้วว่ามีความสำคัญมาก

3) กระบวนการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคม พบว่า หน่วยงานในพื้นที่ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ที่ดำเนินตามโครงการได้มอบหมายให้พนักงานที่อยู่ในพื้นที่จำนวน 2 คน ต่อ 1 โครงการ เข้ามารับผิดชอบโครงการธนาคารกรุงไทยรักชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เพื่อให้คำปรึกษาในการพัฒนาสินค้าของชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง และคอยประสานงาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนชุมชนท่ามะโอ จังหวัด

ลำปาง ให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืน จนชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ประสบผลสำเร็จจากโครงการกรุงไทยรัก เป็นไปตามทฤษฎีของสุวรรณี แย้มพราย (2562) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: กรณีศึกษาเขตลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงสภาพการดำเนินงาน ปัญหา ผลการดำเนินนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตลาดพระบัง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา วางแผน ปรับปรุงและกำหนดนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพต่อไป การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตลาดกระบังโดยการประเมินนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ใน 3 ด้านได้แก่ ด้านเนื้อหาของนโยบาย ด้านกระบวนการและด้านผลลัพธ์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตลาดกระบังมีความเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐว่ามีความเหมาะสมในระดับมากส่วนคุณสมบัติส่วนบุคคลของประชาชนในเขตลาดกระบังที่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

4) ผลผลิตของการดำเนินนโยบายตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคม พบว่า ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง มีรายได้ เพิ่มขึ้นชัดเจน จากการเข้าร่วมโครงการธนาคารกรุงไทยรักชุมชนของธนาคารทำให้โครงการประสบผลสำเร็จ ตามทฤษฎีของพิสาร หมื่นไกร(2560) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ภายใต้โครงการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ชุมชนภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งตามแบบจำลองซิปโมเดล และศึกษารูปแบบในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ภาวะชุมชนเข้มแข็ง ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์เป้าหมายในการพัฒนาของชุมชน ด้านความสามารถของกลุ่ม/องค์กรชุมชนในการคิด วิเคราะห์ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารจัดการและด้านความร่วมมือกับหน่วยงาน กลุ่มองค์กรชุมชนภายนอก มีความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งรูปแบบในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) พบว่าการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดีมีการจัดอันดับเครดิตที่ดีขึ้นมีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าเดิมเหมือนกับที่ชุมชนท่ามะโอมีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน

ผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์

1) บริบทหรือสภาพแวดล้อมตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคม พบว่า ชุมชนบ้านสนวนนอกธนาคารคัดเลือกชุมชนบ้านสนวนนอก เข้าร่วมโครงการ เป็นชุมชนที่มีผ้าไหมเป็น

เอกลักษณ์ ผลิตภัณฑ์กเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไปอยู่แล้ว ผ้าไหมเป็นที่เลื่อชื่อความสวยงาม ชุมชนเป็นผู้เริ่มต้นกิจการของชุมชนมาตั้งแต่แรกหน่วยงานจึงเลือกที่จะเอาชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เข้ามาร่วมโครงการกรุงไทยรักชุมชน โดยธนาคารสามารถต่อยอดผลิตภัณฑ์ของชุมชนได้โดยสามารถประหยัดงบประมาณในการริเริ่มโครงการใหม่ได้ซึ่งต่อมาทำให้ชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ได้เป็นที่รู้จักกับบุคคลทั่วไปขึ้นอย่างรวดเร็ว เนื่องจากได้รับการสนับสนุนประชาสัมพันธ์จากโครงการกรุงไทยรักชุมชน ซึ่งมีศักยภาพที่ดีกว่าในเรื่องของเทคโนโลยีประชาสัมพันธ์ ประกอบกับชื่อเสียงของธนาคารเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไปอยู่แล้ว จึงยิ่งเป็นการทำให้ชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ได้รับความน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น สามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ได้อย่างชัดเจน และยังได้รับความร่วมมือจากองค์กรอื่นๆ ในพื้นที่ตามที่หน่วยงานขอความร่วมมือในการแนะนำ สนับสนุนจากเครือข่ายต่างๆ จนโครงการกรุงไทยรักชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เข้มแข็งและยั่งยืน พึ่งตนเองได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามทฤษฎีของ Vongsuksiri (2007) ได้ทำการศึกษา แรงกดดันตลาดโลกและความรับผิดชอบของบรรษัทต่อสังคม : ศึกษากรณีผู้ผลิตไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นเครื่องมือสำคัญในการดึงความร่วมมือของภาคเอกชน ให้ทำธุรกิจโดยคำนึงถึงความอยู่รอดเคียงคู่ไปกับสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการรักษาและปกป้องสิ่งแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศชาติ

2) ปัจจัยเบื้องต้นของนโยบายตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคม พบว่า โครงการกรุงไทยรักชุมชนเลือกชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เข้าร่วมโครงการ โดยหน่วนงานได้มอบหมายบุคลากรในสาขาที่อยู่ในพื้นที่ของชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 2 คน ต่อ 1 โครงการ ให้เข้ามารับผิดชอบ แนะนำโครงการ และนำเทคโนโลยี ที่ธนาคารมีอยู่แล้ว เข้ามาสนับสนุนกิจการของชุมชนที่ดำเนินกิจการได้เป็นอย่างดีอยู่แล้ว เพื่อต่อยอดให้ชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่ออำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เช่น นำระบบการบริหารจัดการธุรกรรมทางการเงินให้กับชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ มีความเข้าใจและสามารถสร้างรายได้ มีความเข้าแข็งและยั่งยืน จนประสบผลสำเร็จตามโครงการกรุงไทยรักชุมชน เป็นไปโครงการกรุงไทยรักชุมชนปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐเพื่อให้สนับสนุนกิจการชุมชนให้เข้มแข็งโดยธนาคารนำปัจจัยต่างๆที่ธนาคารมีอยู่ไปสนับสนุนกิจการของชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืนประสบผลสำเร็จตาม Mpuzi (2020) ได้ทำการศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรของซัมเทลโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความกระจ่าง

เกี่ยวกับความคาดหวังของสังคมในการให้คำแนะนำแก่บริษัทต่างๆ ที่ต้องการมีส่วนร่วมในโครงการริเริ่ม CSR ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านใดบ้างที่จะมีผลกระทบเชิงบวกสูงสุด การศึกษาใช้ทั้งวิธีการเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณและรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ แบบสอบถามด้วยตนเองเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติเชิงพรรณนาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณได้รับความช่วยเหลือจากแพ็คเกจทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ (SPSS) เวอร์ชัน 21.0 ผลการศึกษาพบว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งรวมถึงการจัดการและการบริการลูกค้าที่เหมาะสม อัตราภาษีที่ต่ำกว่าและราคาที่ยุติธรรม การเชื่อมต่อเครือข่ายที่ดีและโครงการเพื่อสังคมอื่นๆ ได้รับการพิสูจน์แล้วว่ามีความสำคัญมาก

3) กระบวนการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคม พบว่า หน่วยงานมอบหมายให้พนักงานของธนาคารเองจำนวน 2 คนต่อ 1 โครงการเพื่อรับผิดชอบโครงการ ธนาคารกรุงไทยรักชุมชนให้คำปรึกษาและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสนับสนุนเพื่อร่วมเป็นเครือข่ายในการพัฒนาชุมชนในพื้นที่ โดยมีจุดมุ่งหมายคือการทำให้กิจการของชุมชนเข้มแข็งและยั่งยืนโดยธนาคารดำเนินงานพิจารณาจากกิจการของชุมชนในการพัฒนาให้เข้มแข็งและดำเนินการประชาสัมพันธ์ช่องทางต่างๆเพื่อให้ชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป ซึ่งต่อมาก็ประสบผลสำเร็จของการดำเนินโครงการดังกล่าว ตามทฤษฎีของสุวรรณี แย้มพราย (2562) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: กรณีศึกษาเขตลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงสภาพการดำเนินงาน ปัญหา ผลการดำเนินนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตลาดพระบัง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา วางแผนปรับปรุงและกำหนดนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพต่อไป การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้มีบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ในเขตลาดกระบังโดยการประเมินนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ใน 3 ด้านได้แก่ ด้านเนื้อหาของนโยบาย ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตลาดกระบังมีความเห็นต่อนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐว่ามีความเหมาะสมในระดับมากส่วนคุณสมบัติส่วนบุคคลของประชาชนในเขตลาดกระบังที่มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

4) ผลผลิตของการดำเนินนโยบายตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคม พบว่า ชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ กิจการของชุมชนเป็นที่รู้จักขอุคคลทั่วไป ทำให้เกิดเป็นแหล่งท่องเที่ยวจากบุคคลท้องถิ่นอื่นๆเข้ามา สร้างรายได้ให้กับชุมชนและประชากรในชุมชนบ้านสนวน

นอก จังหวัดบุรีรัมย์ มีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนจากการสนับสนุนของหน่วยงานและจากการสนับสนุนขององค์กรต่างๆ ที่เป็นเครือข่ายของธนาคารทำให้โครงการธนาคารกรุงไทยรักชุมชนประสบผลสำเร็จ ตามทฤษฎีของพิสาร หมื่นไกร(2560) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ภายใต้โครงการพัฒนาชุมชนเข้มแข็ง บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ชุมชนภาคเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานโครงการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งตามแบบจำลองชิปโมเดล และศึกษารูปแบบในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ภาวะชุมชนเข้มแข็ง ได้แก่ ปัจจัยด้านผู้นำ ด้านการกำหนดวิสัยทัศน์เป้าหมายในการพัฒนาของชุมชน ด้านความสามารถของกลุ่ม/องค์กรชุมชนในการคิด วิเคราะห์ด้านการจัดการความรู้ ด้านการบริหารจัดการและด้านความร่วมมือกับหน่วยงาน กลุ่มองค์กรชุมชนภายนอก มีความสำคัญต่อกระบวนการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งรูปแบบในการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)

5.2.2 ภาพรวมผลกระทบของการดำเนินนโยบายโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคาร

ภาพรวมผลกระทบของการดำเนินนโยบายโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคม ทั้ง 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ส่งผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายต่างๆ 2 ด้าน ดังนี้

1) ด้านสังคม ธนาคารได้ร่วมพัฒนาชุมชนและสังคมโดยจะไม่ดำเนินธุรกิจใด ๆ ที่มีส่วนทำให้เศรษฐกิจวัฒนธรรมสังคมและสิ่งแวดล้อมได้รับความเสียหาย และพยายามช่วยเหลือและพัฒนาตลาดการเงินตลาดทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศให้มีการเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนโดยการจัดตั้งโครงการกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากทุกสายงานเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมในกระบวนการทำงาน และนอกกระบวนการทำงาน จึงทำให้ชุมชนบางแห่งนั้นมีความเข้าใจมั่นใจและพอใจในการดำเนินงานของธนาคารซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพจนีย์ กิตติขจร และธัญยธรณ์ สุขพานิช (2559) ได้ทำการศึกษาภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการแนวบรรษัทภิบาลสมัยใหม่ กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2557 พบว่า ผู้บริหารต้องมีภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ในการนำยุทธศาสตร์มาบริหารจัดการให้มีความโดดเด่น ด้านองค์ความรู้เชิงเทคนิค ใช้ฐานข้อมูลจนเป็นองค์กรอัจฉริยะและทำให้ชุมชนเข้มแข็งและยั่งยืนอย่างชัดเจน ทำให้

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของโครงการธนาคารกรุงไทยรักชุมชนประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของ Kottler & Nancy (2005 อ้างถึงใน จิรัชญา โยธาอภิรักษ์, 2551) ได้จำแนกความรับผิดชอบต่อสังคมตามวัตถุประสงค์ 6 ด้านได้แก่ 1) การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม 2) การตลาดที่เกี่ยวโยงประเด็นทางสังคม 3) การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาทางสังคม 4) การบริจาคเพื่อการกุศล 5) การอาสาช่วยเหลือชุมชน 6) การประกอบธุรกิจเพื่อรับผิดชอบต่อสังคมสอดคล้องกับผลการวิจัยของปัญญาทร หวังชูธรรม (2560) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานประเมินผลการดำเนินงานรวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานดังกล่าว

2) ด้านเศรษฐกิจผู้บริหารคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้นหรือเจ้าของกิจการไม่ได้อาศัยเพียงกิจกรรมเพื่อสังคมที่แยกต่างหากจากการดำเนินธุรกิจ แต่ยังรวมถึงบทบาทในการดูแลรับผิดชอบผลกระทบจากกระบวนการทางธุรกิจ นับตั้งแต่การจัดการผลกระทบเชิงลบไปจนถึงการส่งมอบผลกระทบเชิงบวกในรูปของคุณค่าให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมโดยรวม ทำให้การประกอบกิจการหรือการดำเนินการของธนาคารพาณิชย์ของเอกชนมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนสังคมหรือสิ่งแวดล้อมอันถือเป็นการประกอบกิจการหรือการดำเนินการเพื่อสังคมมีความพร้อมจะเข้ามาแข่งขันทางการค้าทั้งในระดับภายในชุมชนและระดับประเทศโดยประสานการสนับสนุนและความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมที่จะได้รับประโยชน์ตามไปด้วย ที่จะทำให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ทำให้เศรษฐกิจและสังคมเติบโตซึ่งจะส่งผลให้ภาพรวมทางเศรษฐกิจต่อไปสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรศักดิ์ หิโตปกรณ์ (2557) ได้ทำการศึกษา กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทกลั่นน้ำมันปิโตรเลียม พบว่า ผลกระบวนในการดำเนินนโยบายอาจเป็นเพราะกระบวนการโครงการสนับสนุนชุมชนยังไม่ชัดเจน ไม่มีการประชาสัมพันธ์ในความรับผิดชอบต่อสังคมเท่าที่ควรอีกทั้งพนักงานขาดทักษะการพัฒนาความเข้มแข็งชุมชน

สรุป จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าการดำเนินโครงการตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารภายใต้โครงการกรุงไทยรักชุมชน ทั้ง 3 โครงการประสบผลสำเร็จ เนื่องจากธนาคารเลือกชุมชนที่เข้มแข็งเป็นพื้นที่เศรษฐกิจชุมชนที่โดดเด่นและประสบผลสำเร็จแล้วเข้าร่วมโครงการซึ่งก็จะทำให้หน่วยงานไม่ต้องใช้งบประมาณมากนักหรือเริ่มโครงการตั้งแต่เริ่มต้นและใช้ระยะเวลานานหน่วยงานเข้ามาสนับสนุนต่อยอดการดำเนินงานของชุมชนเท่านั้นประกอบกับ

ธนาคารยังได้ประชาสัมพันธ์สถานประกอบการของตนเองไปด้วยประการสำคัญ สิ่งที่นำมาสนับสนุนชุมชนต่างๆ ที่ธนาคารเลือกเข้ามาร่วมโครงการกรุงไทยรักชุมชนก็เป็นสิ่งที่ธนาคารใช้ปฏิบัติงานอยู่แล้วหน่วยงานจึงไม่ต้องลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆที่นำมาใช้ในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพจนทำให้ชุมชนทั้ง 3 ชุมชนที่เข้าร่วมโครงการกรุงไทยรักชุมชนเข็มแข็งและยั่งยืนจนโครงการประสบผลสำเร็จในทุกพื้นที่

5.2.3 ประเมินผลนโยบายการดำเนินงานโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคาร

นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารต่อชุมชนทั้ง 3 ชุมชน มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่มีความชัดเจนโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐในการสร้างชุมชนเข้มแข็งในด้านการพัฒนาระบบเครือข่ายการชำระเงินที่มีประสิทธิภาพเพื่อการเติบโตและสร้างกำไรอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน 2) เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคาร สังคมโดยได้นำความรู้ความสามารถทางการเงิน นำผลิตภัณฑ์และบริการไปตอบสนองความต้องการของชุมชนรวมถึงการสร้างเอกลักษณ์ของชุมชน ให้เป็นที่รู้จักแก่บุคคลคนทั่วไปเพื่อให้เศรษฐกิจชุมชนเกิดความยั่งยืน 3) เพื่อให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการบริการทางการเงินในระบบธนาคารโดยดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ “3 Summits” ที่มีเป้าหมายสร้างกำไรอย่างมีเสถียรภาพและยั่งยืน 4) ส่งเสริมความรู้ทางการเงินและการบริหารจัดการ คือ การวางโครงสร้างพื้นฐานด้านการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับงานวิจัย Jankalová & Jankal (2017) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร: แนวทางการวิเคราะห์ ปัญหาของระยะสุดท้ายของการประเมิน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับแนวทาง CSR “ความสามารถ” ของกลุ่มตัวอย่างในการวัดระดับความสำเร็จใน CSR โดยมีจุดมุ่งหมายของการศึกษาคือ การวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อระบุแนวทางที่เหมาะสมในการประเมินระดับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่บรรลุผลสำเร็จ แนวทางการประเมิน CSR ผลการวิจัย พบว่า ด้านโครงสร้าง วัตถุประสงค์ และการประยุกต์ใช้แนวทางการประเมิน CSR แนวทางที่เหมาะสมในการประเมินกิจกรรม CSR ของบริษัทในแง่ของการวิจัยครั้งก่อนๆ ข้อสรุปการประเมินความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีผลต่อในการจัดการกับปัญหาและโอกาสในการวิจัยในอนาคตของการศึกษาและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Horng, Hsu, & Tsai (2018) ได้ทำการศึกษา การประเมินผลความรับผิดชอบต่อสังคมในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินการตามสถานการณ์ที่เอื้อประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อมและสิ่งแวดล้อมทั้งใน

ด้านเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่า สิ่งแวดล้อมเป็นมิติที่มีอิทธิพลมากที่สุด ผลสืบเนื่อง เป็นมิติที่สำคัญที่สุดในแบบจำลองการประเมิน และมรดกทางวัฒนธรรมที่ยั่งยืนเป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่สุดในบรรดาเกณฑ์การปฏิบัติ CSR ทั้งหมด

5.2.4 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารแต่ละชุมชน ดังนี้

1) ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า หน่วยงานไม่ได้ทำอย่างต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคม แต่เน้นการทำกิจกรรมที่ได้รับแบบทางเดียวเท่านั้น เช่น แจกทุนการศึกษา หรือตนเองเป็นฝ่ายรับเพียงอย่างเดียว เมื่อกิจกรรมสิ้นสุดถือเป็นการเสร็จภารกิจ นั้นๆ ไม่มีการติดตามและประเมินผล เนื่องจากไม่อยากมีพันธกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆอย่างต่อเนื่อง เพราะจะเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณของหน่วยงานตนเอง แต่จะสนับสนุนเป็นบางโอกาสเท่านั้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของปัญญาทร หวังชูธรรม (2560) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารสาศตร์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานประเมินผลการดำเนินงานรวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานดังกล่าว

2) ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารการทำธุรกรรมทางด้านเอกสาร การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเกินไปของธนาคารต่อชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง เป็นไปอย่างช้าบ้างเนื่องจากมีเอกสารการทำธุรกรรมมากและขั้นตอนในการนำเสนอแผนเพื่อขออนุมัติงบประมารทำให้เกิดความยุ่งยากต่อชุมชน การปรับแนวคิด การให้ความรู้ เป็นอุปสรรคของการดำเนินนโยบายซึ่งต้องใช้ระยะเวลาของการดำเนินงานแต่ก็ทำให้โครงการดังกล่าวประสบผลสำเร็จสอดคล้องกับผลการวิจัยของปัญญาทร หวังชูธรรม (2560) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารสาศตร์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานประเมินผลการดำเนินงานรวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน

3) ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารหน่วยงานขณะที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อธนาคาร ในการบริหารจัดการโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)อย่างมาก ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณของธนาคารและส่งผลต่อการสนับสนุนโครงการต้องใช้งบประมาณตามที่ส่วนงานจัดสรรไว้กรุงไทยรักชุมชน เช่นกันแต่ก็ทำให้โครงการดังกล่าวประสบผลสำเร็จ สอดคล้องกับผลการวิจัยของปัญญาทรหวังชูธรรม(2560) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารสาศตร์มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานประเมินผลการดำเนินงานรวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการดำเนินงาน

สรุป ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคม ปัญหาที่พบเหมือนกันในทุกชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ กรุงไทยรักชุมชน ได้แก่ การจัดทำเอกสารในการเขียนแผนในการขออนุมัติงบประมาณเบิกจ่ายให้แก่ชุมชน เวลาของผู้รับผิดชอบโครงการเพื่อเข้ามาแนะนำให้ข้อมูลของชุมชนมีน้อยในช่วงวิกฤตโรคระบาดและเทคโนโลยีที่นำมาให้ชุมชนเป็นเทคโนโลยีเฉพาะของธนาคารที่ทันสมัยใช้ในการดำเนินโครงการ จึงทำให้ประชาชนบางส่วนที่มีผู้สูงอายุอาจจะต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ช้าซึ่งจะพบปัญหาคล้ายกันทุกชุมชนที่เข้าร่วมโครงการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนานโยบายและการดำเนินงานตามนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน ของทั้ง 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

1) ธนาคารควรสร้างบุคลากรซึ่งเป็นบุคคลในพื้นที่ของชุมชนนั้นๆ เพื่อให้ทราบข้อมูลของชุมชนนั้นๆ อย่างแท้จริงและควรเพิ่มพนักงานในการอบรมลงพื้นแต่ละด้าน เช่น ด้านเทคโนโลยี

2) ธนาคารควรลดขั้นตอนของการทำนิติกรรมทางการเงินกับชุมชนต่างๆ และลดเอกสารที่มีมากเกินไป

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3) ธนาคารควรสร้างความร่วมมือระหว่างชุมชนกับธนาคารที่ร่วมมือกันในการดำเนินโครงการนั้นๆในอนาคตสืบต่อเนื่องในระยะยาวให้มีการติดตามผลการดำเนินงานสม่ำเสมอ

4) ธนาคารควรเลือกชุมชนที่ธนาคารว่าชุมชนต่างๆ ในทุกพื้นที่ที่ยังไม่มีการพัฒนา ชุมชนยังไม่มีอาชีพ เข้าโครงการต่างๆ ที่จะสามารถริเริ่มโครงการให้ให้แก่ชุมชนจะสามารถสร้างให้ชุมชนนั้นๆ เข้มแข็งและยั่งยืนเพื่อคืนกำไรให้กับสังคม

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) การประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคารควรมีการสร้างกรอบที่มีการออกนโยบายในการประเมินผลจากการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยตนเองนอกจากการเน้นไปที่ชุมชนทั้ง 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ควรเน้นไปที่กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียโดยอ้อม เพื่อเป็นตัวชี้วัดผลสำเร็จได้มากยิ่งขึ้น จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาใช้เป็นกรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของธนาคาร ทั้งนี้สำหรับการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมตามความเหมาะสมในด้านประเภทธุรกิจ วัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมายของการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

2) ธนาคารควรนำแนวทางนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมของตามเป้าหมายที่กำหนดนำไปใช้และขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมนอกเหนือจาก ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งชุมชนดังกล่าวเป็นชุมชนที่ประสบความสำเร็จด้านการบริหารจัดการชุมชนอยู่แล้วและควรจัดทำในพื้นที่จังหวัดอื่นภายในประเทศไทยเพื่อที่จะสามารถขับเคลื่อนโยบายไปยังทุกพื้นที่และสามารถขับเคลื่อนไปยังชุมชนที่ยังไม่มีการบริหารจัดการชุมชนที่ดีโดยเฉพาะพื้นที่ที่มีธนาคารดำเนินงานอยู่

3) ธนาคารควรมีนโยบายการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมควรมีขอบเขตระยะเวลาที่ชัดเจนให้สามารถปรับยืดหยุ่นได้ตามสภาวะต่างๆที่เกิดขึ้นและดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้นทั้ง 3 ชุมชน ได้แก่ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ขยายผลลัพธ์ที่ได้ไปสู่อนาคตทำให้ชุมชนได้รับผลประโยชน์อย่างแท้จริง และในพื้นที่อื่นๆด้วย

4) ธนาคารควรมีนโยบายสนับสนุนการมีส่วนร่วมพนักงานภายในองค์กร องค์กรภายนอกที่เป็นพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และหน่วยงานของรัฐประจำท้องถิ่นในการมีส่วนส่วนในการดำเนินนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยการเชิญชวนให้เข้าร่วมทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้มากขึ้นในอนาคต เนื่องจากสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในจุดด้อยต่างๆ รวมถึงการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านอื่นๆ เช่น บุคลากร งบประมาณ ฯลฯ ซึ่งส่งผลให้การดำเนินนโยบายเป็นประโยชน์ต่อองค์กรสามารถที่จะผลักดันนโยบายนำไปสู่การดำเนินงานได้อย่างยั่งยืนและเป็นมาตรฐานสากลเพื่อการแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ในอนาคต

5) ธนาคารควรมีการประยุกต์ใช้นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีการเชื่อมโยงในมิติด้านต่างๆ โดยธุรกิจหรือองค์กรมีการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคมเชื่อมโยงในมิติด้านต่างๆ ที่ดีอยู่แล้วของการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 3 มิติ คือ ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม แต่เนื่องจากบางโครงการจะมุ่งเน้นไปด้านการพัฒนาเศษฐกิจชุมชนและสภาพแวดล้อมของชุมชนควรนำแต่ละมิตินำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังครอบคลุมและควรตั้งเวทีชุมชนระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการของชุมชนและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินนโยบายของพื้นที่ที่ธนาคารเข้าไปดำเนินโครงการเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทชุมชนหรือเกิดผลสัมฤทธิ์ตามบริบทแวดล้อมอันจะเป็นการนำไปสู่การพัฒนาความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อพัฒนาไปสู่ความยั่งยืนในอนาคต

5.3.3 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) จากการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมตามเป้าหมายที่กำหนดยังพบปัญหาเนื่องจากไม่สามารถทำ CSR เพื่อแก้ไขปัญหาสังคมได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น ธนาคารควรศึกษาปัญหาที่แท้จริงของชุมชนเพื่อสร้างความเข้าใจและการปรับเปลี่ยนทัศนคติของตนเองให้ตระหนักถึงประโยชน์ที่จะได้รับในการดำเนินกิจกรรมร่วมกันให้กับสมาชิกในชุมชนที่มีช่วงวัยต่างกันให้สามารถเข้าใจวัตถุประสงค์ของกิจกรรมการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เช่น การโฆษณาสื่อสาร การประชาสัมภาษณ์โครงการ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการความร่วมมือในการดำเนินโครงการได้อย่างสมบูรณ์ในทุกช่วงอายุของสมาชิกเพื่อสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของชุมชนได้อย่างแท้จริงและตอบสนองความต้องการของชุมชนตรงกับความต้องการ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2) การประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบสังคมต่อสังคมการใช้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจ มาเป็นโจทย์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ผู้ถือหุ้นไม่ว่าจะเป็นผลกำไรในระยะสั้นและการเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว ดังนั้นธนาคารจึงควรศึกษาวิจัยว่ากลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนสามารถประเมินผลลัพธ์ทางสังคม (Social Impact Assessment) และผลตอบแทนทางสังคมจากการลงทุน (Social Return on Investment) ในด้านการวางแผน การบริหารงาน และการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งเน้นไปที่การฝึกอบรมพนักงานเรียนรู้ประสบการณ์กับหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จด้านความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) เพื่อนำมาปรับใช้ในหน่วยงาน

3) การดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) เพื่อที่จะให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนสามารถประเมินผลลัพธ์ทางสังคม และผลตอบแทนที่ดีทางสังคมได้ธนาคารควรนำประเด็นปัญหาทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่แท้จริง โดยการตั้งเวทีชุมชนเพื่อหาข้อมูลคว่มต้องการของชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ มาเป็นโจทย์ในการกำหนดกลยุทธ์วิธีการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนแบบเจาะจงเพื่อให้ผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) สามารถแก้ไขปัญหาแต่ละชุมชนได้และประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้นสามารถเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาวที่สร้างคุณค่าที่แท้จริงให้แก่ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์

4) การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม ของทั้ง 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนแม่กำปอง จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนท่ามะโอ จังหวัดลำปาง และชุมชนบ้านสนวนนอก จังหวัดบุรีรัมย์ ธนาคารควรเปิดโอกาสให้ฝ่ายบริหารและพนักงานในพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินงานได้มีการสื่อสารถึงกันแลกเปลี่ยนในเรื่องต่างๆ ที่พบเจอปัญหาในการดำเนินงานของแต่ละชุมชนอย่างเปิดเผยและมีการรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการในการดำเนินโครงการ CSR เพื่อแสดงให้เห็นถึงความจริงใจในการสร้างการมีส่วนร่วม เช่น การร่วมมือพันธมิตรทางธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญด้านความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) เพื่อให้ชุมชนได้รับผลประโยชน์แก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและเกิดความยั่งยืนได้

5.3.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) ควรทำการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธนาคารอื่น เพื่อนำข้อดีการดำเนินงานนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) มาปรับปรุงใช้กับธนาคาร

2) ควรพัฒนารูปแบบนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธนาคารเพื่อสร้างสรรค์กลยุทธ์การทำนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ให้ดีขึ้นและพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน

3) ควรมีการศึกษาพัฒนาการทำงานร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพิ่มเติมการฝึกอบรมและให้ความรู้ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)ให้แก่บุคลากรให้เกิดความใกล้ชิดกันมากขึ้นเพื่อความยั่งยืนในอนาคต

4) ควรมีการศึกษาพัฒนารูปแบบนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)ของธนาคารในพื้นที่จังหวัดอื่นๆ ที่มีธนาคารกรุงไทยปฏิบัติงานอยู่ทั่วภูมิภาคของประเทศไทย เพื่อนำไปวางแผนและพัฒนากลยุทธ์ให้เหมาะสมกับชุมชนให้มากที่สุด

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). *การบริหารสถานศึกษาที่เป็นนิติบุคคลกระทรวงศึกษาธิการ*. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

กฤษฎา สัตยานุรักษ์. (2553). *กลยุทธ์การบริหารจัดการ สหกรณ์กองทุนสวนยาง จำกัดกรณีศึกษา สหกรณ์กองทุนสวนยาง จำกัด ตำบลท่าโพธิ์อำเภอสะเดา จังหวัดสงขลา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, สงขลา.

กัญญรัตน์ หงส์วรนันท์. (2555). บทบาทใหม่ของ CSR เพื่อตอบสนองความคุ้มค่าองค์กรธุรกิจในบริบทไทย. *วารสารสุทธิปริทัศน์, 26*(80), 163-176.

กัญญรัตน์ หงส์วรนันท์. (2562).*สรุปบทเรียนและพัฒนารูปแบบแนวทางการสื่อสารเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและส่งเสริมทัศนคติเชิงบวก*. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.

กัลยา หงษ์พรม และสุวัฒน์ เงินฉ่ำ (2558). ยุทธศาสตร์การบริหารการจัดการความขัดแย้งของผู้บริหาร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 5*(1), 229-240.

กิติมา ปรีดีดิลก. (2532). *กระบวนการบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : อักษรบัณฑิต.

เกตุวดี สมบูรณ์ทวี. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดกับความจงรักภักดีต่อร้านกาแฟสดในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารหาดใหญ่วิชาการ, 16*(1), 21-37.

เกวลี วัดพ่วงแก้ว และ ศรัณยพงศ์ เที่ยงธรรม. (2560). อิทธิพลของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและความภักดีต่อร้านค้าต่อความตั้งใจซื้อเครื่องเรือนของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิจัยและพัฒนาวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 1*(13), 236-243.

เกษม สวัสดี. (2556). ธรรมาภิบาลสถาบันการเงินกับการบริหารจัดการสถาบันการเงินไทย.*วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย, 5*(2), 15-27.

จรูญลักษณ์ ป้องเจริญ.(2559).*การประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จารุวรรณ เป็งมล.(2556). *กลยุทธ์การบริหารจัดการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของกองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษาในอนาคต* (Unpublished Doctoral dissertation). มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

จิดาภา นิสสัยสุข. (2554). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการเข้าร่วมประชาคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

จิรัชญา โยธาอภิรักษ์. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) และผลของภาพลักษณ์ต่อทัศนคติที่มีต่อตราสินค้า ปตท.* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.

ชวลิต ประภวานนท์. (2542). *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ฐิตินันท์ จันทร์ศรีเจริญ. (2551). *การศึกษาเปรียบเทียบผลการดำเนินงานระหว่างบริษัทที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมโครงการบรรษัทภิบาลที่ดีโดยความสมัครใจของตลาดหลักทรัพย์* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ณภัทร คล่องสืบข่าว. (2553). *ความเป็นไปได้ในการประยุกต์หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการ บริหารงานท้องถิ่น: ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดตราด* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น

ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการ หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ : พัฒนา.

ทิตย์วรรณ เกื้อกูล. (2544).การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน:กรณีศึกษากรมการขนส่งทางบก. *วารสารมหาวิทยาลัยรามคำแหง, 1*(1), 160-165.

ธงชัย สันติวงษ์. (2529). *การวิเคราะห์งบการเงิน*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2535). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2537ก). *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2537ข). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : คณะวิชาวิทยาการจัดการสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

ธงชัย สันติวงษ์. (2541). *การตลาดโลกาภิวัตน์*. กรุงเทพฯ. ไทยวัฒนาพานิช.

ธนาคารกรุงไทย. (2561). *บทบาทและการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย*. กรุงเทพฯ:ผู้แต่ง.

ธนาคารกรุงไทย. (2565). *โครงการ CSR*. สืบค้นจาก https://krungthai.com/th/about-ktb/sustainability/csr-project/65.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). *สถาบันการเงิน*. สืบค้นจาก https://www.bot.or.th/Thai/BOTStoryTelling/Pages/FinancialInstitutions_StoryTelling_FI.aspx

บรรณานุกรม (ต่อ)

ธิดารัตน์ ทับเที่ยง.(2553). *พฤติกรรม ทัศนคติ และความพึงพอใจของผู้ใช้แอพพลิเคชั่นสังคมออนไลน์ Foursquare ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีศึกษา : นักศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ.

ธีรยุทธ์ เบ็ญล่าเต๊ะ. (2554). *การนำกระบวนการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองบ้านพรุ* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

นพพงษ์ บุญจิตรดุลย์. (2534). *หลักการบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.

นวลพรรณ ล่ำซำ. (2559). *ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัยในสังคมประชาธิปไตย*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยรัฐธรรมนูญ.

นัฏพิสชา นาคผจญ. (2559). หลักการสิบประการในการทำธุรกิจโรงแรมอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม.*วารสารสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 19*(1), 358-373.

นาง ชินนิง. (2554).*การประเมินผลการดำเนินการตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรระหว่างประเทศของ กฟผ. สำหรับโครงการเขื่อนหัตยีริมแม่น้ำสาละวิน ประเทศเมียนมาร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เนติมา นิจจันพันศรี. (2554).*การสร้างแบบวัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทธุรกิจในประเทศไทย* (Unpublished Master's thesis). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

บรรยงค์ โตจินดา. (2545). *องค์การและการจัดการ=Organization & management. กรุงเทพฯ* : รวมสาส์น.

บุญทัน ดอกไธสง. (2535). *นายก ชิงธงอำนาจรัฐ สู่การปฏิรูปทางการเมือง*. กรุงเทพฯ : มูลนิธิพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเทคโนโลยีชนบท.

บุรเกียรติ์ วิริยะสุบรรณ. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแบบบรรษัทภิบาล จิตสาธารณะกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงานบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

ประพจนีย์ กิตติขจร และธัญยธรณ์ สุขพานิช. (2559). ภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ในการบริหารจัดการแนวบรรษัทภิบาลสมัยใหม่ กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2557. *วารสารวิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 7*(1), 155-163.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ปัญญาทร หวังชูธรรม. (2560). การประเมินผลการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. *วารสารดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 7*(1), 70-84.

ปิยชาติ โพทิพย์วงศ์ ปาลิตา คำสุข กฤตภาส ธนปกิจ นัฐสิทธิ์ แซ่ลิ้ม และสิริธร เจริญรัตน์.(2560). *ความพึงพอใจและความภักดีจากลูกค้า.* สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

พงษ์ศักดิ์ ปัญจพรผล. (2542).*องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏนครปฐม.

พรชัย โพคันโย. (2552). *การบริหารภาครัฐแนวใหม่.* สืบค้นจากhttp://www.sobdai.com/news_education/179-new-publicmanagement-.html

พรหมพิไล คุณาพันธ์และ จุฑา เทียนไทย. (2535*).การลงทุนของญี่ปุ่นในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พะยอม วงค์สารศรี. (2534). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

พิธุวรรณ กิติคุณ. (2559). *การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของประชาชน*. กรุงเทพฯ:สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

พิสาร หมื่นไกร. (2560). *การประเมินผลการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ภายใต้โครงการพัฒนาชุมชนเข้มแข็งบริษัทปตท. จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ชุมชนภาคเหนือ*. สืบค้นจาก https://www.roypalang.org/blogs/Pisan/1458272187

ไพฑูรย์ วรรณบุตร และ หควณ ชูเพ็ญ. (2558). การประยุกต์ใช้แนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 5*(2), 264-273.

ฟิลลิปส์ จิระประยุต. (2556). *การนำเครื่องมือการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในหน่วยธุรกิจน้ำมัน บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

ภัสนันท์ พ่วงเถื่อน. (2562). จุดจบหรือการกลายร่างของการจัดการภาครัฐแนวใหม่: บทสำรวจภาครัฐไทย. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 10*(2), 73-106.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2534). *บรรษัทภิบาล*. กรุงเทพฯ : ผู้แต่ง.

มานิตย์ ปลอดโปร่ง. (2554). *การศึกษาวัฒนธรรมองค์การที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของสถานีตำรวจภูธรบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บรรณานุกรม (ต่อ)

ยุทธ วรฉัตรสาร. (2551). *บรรษัทภิบาลในธุรกิจธนาคารธนาคารพาณิชย์*. กรุงเทพฯ : ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

รจนยล วงศ์สุขศิริ. (2550). *แรงกดดันตลาดโลกและความรับผิดชอบของบรรษัทต่อสังคม : ศึกษากรณีผู้ผลิตไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์, กรุงเทพฯ.

รัชดา อุคมวิทิต. (2540).*การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทผลิตกระแสฟฟ้า*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัชยา พืชจันทร์. (2554). *การบริหารงานโดยยึดหลักบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การที่พยากรณ์ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของบริษัทแมกเนคอมพ์ พรีซิชั่น เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน)* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอม เกล้าพระนครเหนือ, กรุงเทพฯ.

รุจิรา จันทรักษ์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างเงินทุนกับการเข้าร่วมโครงการบรรษัทภิบาลที่ดีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ลิทธิกาล ศรีวะรมย์. (2542). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : คุรุสภา.

วรพรรณ เอื้ออาภรณ์. (2558). DNA CSR แบบไทยๆ ตามกระแสโลก. *วารสาร TPA NEWS,223*(1), 19-21.

วรรณชา กาญจนมุสิก. (2554). *การทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยกรุงทพ, กรุงเทพฯ.

วรศักดิ์ หิโตปกรณ์. (2557). *กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทกลั่นน้ำมันปิโตรเลียม* (Unpublished Doctoral dissertation). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

วรารัตน์ เขียวไพรี. (2542).*การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สถาบันราชภัฏธนบุรี.

วังสรา ทิพย์สกุลเดช. (2555). *แนวทางการพัฒนาการประเมินโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของสถาบันการเงิน* (Unpublished Doctoral dissertation). มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพฯ.

วันทนีย์ ภูมิภัทราคม เล็ก ค่องสกุล และทับทิม วงศ์ประยูร. (2540). *ระบบเศรษฐกิจไทยและการสหกรณ์*. พระนครศรีอยุธยา : โรงพิมพ์เทียนวัฒนา.

วิชัย ดิสสระ. (2535). *การพัฒนาหลักสูตรและการสอน*. กรุงเทพฯ: สุวีริยสาส์น.

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิภาดา วีระสัมฤทธิ์. (2553). *ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) ที่มีผลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

วิรไท สันติประภพ (2561). *บังคับใช้แล้ว!ธรรมาภิบาลสถาบันการเงิน*. สืบค้นจาก https://www.thaipost.net/main/detail/12138

วิโรจน์ สารรัตนะ. (2542). *หลักการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริพร พงศ์ศรีโรจน์. (2540). *องค์การและการจัดการ* (พิมพ์ครั้งที่ 6).กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์น.

ศิริรัตน์ พรหมดวงตา. (2558). *รูปแบบกิจกรรมเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2542). *พฤติกรรมผู้บริโภค* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์น.

ศิริอร ขันธหัตถ์. (2539). *องค์การและการจัดการ (O & M)*. กรุงเทพฯ : บริษัท อักษรพิพัฒน์จำกัด.

สถาบันไทยพัฒน์. (2554). *Thai CSR Network*. สืบค้นจาก http://www.thaipat.org/2006/03/blog-post.html.

สถาบันไทยพัฒน์. (2554). *องค์กรสาธารณประโยชน์*. กรุงเทพฯ:สถาบันไทยพัฒน์.

สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2554). *วิสาหกิจเพื่อสังคม*. กรุงเทพฯ: สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม.

สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2562). *วิสาหกิจเพื่อสังคม*. กรุงเทพฯ: สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม.

สมคิด บางโม. (2540). *ทฤษฎีองค์การ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.

สมชาย สุเทศ. (2556). *การบริหารการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครปฐม* (Unpublished Doctoral dissertation). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์, ปทุมธานี.

สมบูรณ์ วงศ์เจริญ. (2553). *ประสิทธิผลของการนำหลักบรรษัทภิบาลไปปฏิบัติ ตามมุมมองการประเมินแห่งดุลยภาพ : กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคกลาง* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.

สมพงศ์ สิงหา. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแมคคีอาเวลเลียน เจตคติต่อจริยธรรมธุรกิจและพฤติกรรมการปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลของพนักงานตัวแทนจำหน่ายสินค้า* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บรรณานุกรม (ต่อ)

สมพงษ์ เกศานุช จำนงค์ ผมไผ เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร สัญญา เคณาภูมิ และพระราชรัตนาลงกรณ์. (2560). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ : ทิศทางการกำหนดกระบวนทัศน์ในการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตหนองคาย. *วารสารธรรมทรรศน์, 17*(2),173-185.

สสินาท แสงทองฉาย. (2560). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคกลุ่มดิจิทัลเนทีฟไทยในการเลือกใช้แอปพลิเคชันสั่งและจัดส่งอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2558). *แนวทางธรรมาภิบาลของ ก.ล.ต.* กรุงเทพฯ : ก.ล.ต.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2559). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. สืบค้นจาก https://www.opdc.go.th/content/Nzc

สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุธี วรประดิษฐ์. (2553). *การมีส่วนร่วมของชุมชนงานสารสนเทศสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดตราด*. ตราด: สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย.

สุนิสาแพทวีทรัพย์.(2557).*ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติราชการ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี*.นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุประพล นกทอง และพนม คลี่ฉายา. (2553). ตัวชี้วัดสำหรับการประเมินผลการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทธุกิจในประเทศไทย. *Journal of Public Relations and Advertising, 3*(2), 136-157.

สุมิตร สุวรรณ และ รัชนี ชูทอง. (2553). *รายงานการวิจัยเรื่องการพัฒนาเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สำนักงานเลขานุการคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์*. นครปฐม : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.

สุรพันธ์ ยันต์ทอง. (2533). *การบริหารโรงเรียน*. กรุงเทพฯ : กรมการศาสนา.

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2558). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่:กระแสหลักของการเปลี่ยนแปลงในการบริหารงานภาครัฐ* (Unpublished Doctoral dissertation). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สุวรรณี แย้มพราย. (2562). *การประเมินผลนโยบายบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ: กรณีศึกษาเขตลาดกระบัง* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

สุวิทย์ มุกดาภิรมย์. (2553). *รูปแบบการบริหารจัดการเขตพื้นที่การศึกษาตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่* (Unpublished Doctoral dissertation). มหาวิทยาลัยอิสเทิร์นเอเชีย, ปทุมธานี.

สุวิมล ตั้งประเสริฐ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์.* นครราชสีมา: วิทยาการจัดการ.

เสนาะ ติเยาว์. (2544). *หลักการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนันตชัย ยูรประถม. (2550). *CSR จากแนวคิดสู่วิธีปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ.

อภิรดา ชิณประทีป. (2558). การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรและผลการดำเนินงานทางด้านการเงิน. *วารสารการบริหารท้องถิ่น, 9*(1),118-132.

อมรา รัตตากร.(ม.ป.ป.). *ทักษะการจัดการ*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.

อังค์วรา แสนปัญญา.(2553). *วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารซิจี้แบงค์*. เชียงใหม่:มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อารักษ์ ศรีสมัย. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างบรรษัทภิบาลขององค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตไฟฟ้าขนอม จำกัด* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, นครศรีธรรมราช.

อารี เพชรผุด. (2530). *มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.

อิสราวลี เนียมศรี.(2559). *การตัดสินใจใช้บริการแอพพลิเคชั่น LINE MAN ในกรุงเทพมหานคร* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

Aribi, Z. A., & Gao, S. (2010). Corporate social responsibility disclosure: A comparison between Islamic and conventional financial institutions. *Journal of Financial Reporting and Accounting, 8*(2), 72-91.

Bartol, K.M. & Martin, D.C. (1994). *Integrated Instructor's Resource Manual to Accompany Management*. NY : McGraw-Hill.

Bartol, K. M., & Martin, D. C. (1994). *Management* (2nd edition). NY : Mcgraw-Hill.

Behr, A., & Heid, F. (2011). The success of bank mergers revisited. An assessment based on a matching strategy. *Journal of Empirical Finance, 18*(1), 117-135.

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บรรณานุกรม (ต่อ)

Bhandari, A., &Javakhadze, D. (2017). Corporate social responsibility and capital allocation efficiency. *Journal of Corporate Finance, 43*, 354-377.

Boston, J. (1996). *Public management: the New Zealand model*. USA.: Oxford University Press.

Bovee, M. W., Harris III, J. M., & Cowan, D. N. (1993). Intrinsic risk factors for exercise-related injuries among male and female army trainees. *The American journal of sports medicine*, *21*(5), 705-710.

Bowen, H.R. (1953). *Social Responsibilities of the Businessman*. NY:Harper Collings Publishers.

Box, R.C. (1999) Running government like a business : implications for public administration Theory and practice. *American Review of Public Administration, 29*(1), 19-43.

Brooksbank, D., Connoly, M. & Morgan, B. (1999). Comppetitive bidding and regional development in the Uk. *Plublic Money and Management, 19*(1),7-12.

Cazeri, G. T., Anholon, R., da Silva, D., Ordoñez, R. E. C., Quelhas, O. L. G., Leal Filho, W., & de Santa-Eulalia, L. A. (2018). An assessment of the integration between corporate social responsibility practices and management systems in Brazil aiming at sustainability in enterprises. *Journal of Cleaner Production*, *182*, 746-754.

Cohen, J. M., & Uphoff, N. (1977). *Rural Development Participation: Concepts and Measures for Project Design. Implementation and Evaluation*. Ithaka : Cornel University Press.

Cornett, M. M., Erhemjamts, O., & Tehranian, H. (2016). Greed or good deeds: An examination of the relation between corporate social responsibility and the financial performance of US commercial banks around the financial crisis. *Journal of Banking & Finance, 70*, 37-159.

David, O., & Ted, G. (1992). *Reinventing Government: how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. NY : Addison-Wesley.

Davis, R., Buchanan, B., &Shortliffe, E. (1977). Production rules as a representation for a knowledge-based consultation program. *Artificial intelligence, 8*(1), 15-45.

Elbeltagi, I & Agag, G. (2016). *E-retailing ethics and its impact on customer satisfaction and repurchase intention.* Retrieved from https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IntR-10-2014-0244/full/html

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บรรณานุกรม (ต่อ)

Erwin, V. G., Heston, W. D. W., McClearn, G. E., & Deitrich, R. A. (1976). Effect of hypnoticson mice genetically selected for sensitivity to ethanol. *Pharmacology Biochemistry and Behavior, 4*(6), 679-683.

Felton, L. & Jowett, S. (2017).Self-determination theory perspective on attachment, need satisfaction, and well-being in a sample of athletes: A longitudinal study. *Journal of Clinical Sport Psychology, 11*(4), 304-323.

Fu, X. & Juan, Z. (2017). Understanding public transit use behavior: integration of the theory of planned behavior and the customer satisfaction theory. *Transportation, 44*(5), 1021-1042.

Ge, W., & Liu, M. (2015). Corporate social responsibility and the cost of corporate bonds. *Journal of Accounting and Public Policy, 34*(6), 597-624.

Giannarakis, G., & Theotokas, I. (2011). The effect of financial crisis in corporate social responsibility performance. *International Journal of Marketing Studies, 3*(1), 2.

Gore, A. (1993). *From red tape to results: Creating a government that works better and costs less : Report of the national performance review*. Washington, DC. : Diane Publishing.

Goss, A., & Roberts, G. S. (2011). The impact of corporate social responsibility on the cost of bank loans. *Journal of Banking & Finance, 35*(7), 1794-1810.

Gulick, L.H. & Urwick, L. (1956). The manager's span of control. *Harvard Business Review*, *34*(1956), 39-47.

Harrison, J.S. & St.John, C.H. (1994). *Strategic Management of Organization and Stakeholders : Concepts*. NY : West Publishing Company.

Hassan, A., & Salma Binti Abdul Latiff, H. (2009). Corporate social responsibility of Islamic financial institutions and businesses: Optimizing charity value. *Humanomics, 25*(3), 177-188.

Hood, C. (1991). A public management for all seasons?. *Public administration, 69*(1), 3-19.

Horng, J. S., Hsu, H., & Tsai, C. Y. (2018). An assessment model of corporate social responsibility practice in the tourism industry. *Journal of Sustainable Tourism*, *26*(7), 1085-1104.

Hur, W. M., Kim, H., & Woo, J. (2014). How CSR leads to corporate brand equity: Mediating mechanisms of corporate brand credibility and reputation. *Journal of Business Ethics, 125*(1), 75-86.

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

บรรณานุกรม (ต่อ)

Jankalová, M., &Jankal, R. (2017). The assessment of corporate social responsibility: approaches analysis. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, *4*(4), 441-459.

Julian, S. D., & Ofori‐ dankwa, J. C. (2013). Financial resource availability and corporate social responsibility expenditures in a sub‐ Saharan economy: The institutional difference hypothesis. *Strategic Management Journal, 34*(11), 1314-1330.

Kim, V. N. (2002). MicroRNA maturation: stepwise processing and subcellular localization. *The EMBO journal, 21*(17), 4663-4670.

Koontz, H. & Heinz,W. (1988). *Management* (9th edition). NY : McGraw-Hill.

Koontz, H. (1968). *Principles of Management : An Analysis of Managerial Functions*. NY : McGraw-Hill.

Kreps, T.J. (1962). Measurement of the Social Performance of Business. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 343, 20-31.

Ledenyov, D. O., & Ledenyov, V. O. (2012). *On the risk management with application of econophysics analysis in central banks and financial institutions*. arXiv preprintarXiv:1211.4108.

Lewis, P.S., Goodman, S.H. and Fandt, P.M.(2007). *Management : Challenges for Tomorrow's Leaders*. OH, U.S.A : Thomson South-Western.

Lu, J., Ren, L., Zhang, C., Qiao, J., Kovacova, M., & Streimikis, J. (2020). Assessment of corporate social responsibility and its impacts on corporate reputation of companies in selected Balkan Countries former Yugoslavia States. *Technological and EconomicDevelopment of Economy*, *26*(2), 504-524.

Lynn, L.E. Jr. (2000). *Introduction : in government, does management matter: in Brudney, J.L., Jr and Rainey, H.G. eds, Advancing Pubic Management : new developments in theory, methods and practice*., Washington, DC : Georgetown University Press.

Mithas, K. & Fornell, C. (2016). Effects of corporate social responsibility perception on consumer satisfaction with the brand. *Spanish Journal of Marketing-ESIC, 20*(2), 104-114.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2004). *Public management reform: A comparative analysis*. UK : Oxford University Press.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Ratnovski, L. (2013). Liquidity and transparency in bank risk management. *Journal of Financial Intermediation, 22*(3), 422-439.

Saint‐ Martin, D. (1998). The new managerialism and the policy influence of consultants in government: an historical–institutionalist analysis of Britain, *Canada and France. Governance, 11*(3), 319-356.

Sanusi, F.A. & Johl, S.K. (2021). Assessment of Employees' Beliefs on Sustainable Corporate Social Responsibility Disclosure: Conceptual Framework. *Journal of Hunan University Natural Sciences*, *48*(11), 265-282.

Stufflebeam, D.L. & Kappa, P.D. (1971). *Education Evaluation and Decision Making*. Illinois : Peacock Publish Inc.

Vaddhanaphuti, C., Lwin, K.M. & Shinning, N. (2009). *Future Trajectories: Five Short Concluding Reflections*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/335133481_Future_Trajectories_Five_Short_Concluding_Reflections

Van de Walle, S., & Hammerschmid, G. (2011). The impact of the new public management: Challenges for coordination and cohesion in European public sectors. *Administrative Culture, 12*(2), 189-209.

Weihrich, H., & Koontz, H. (1993). *Management: Global Perspectives*. NY : McGraw-Hill.

Xu, Z. & Wang, Z. (2016). Predicting overall customer satisfaction: Big data evidence from hotel online textual reviews. *International Journal of Hospitality Management, 76*, 111-121.

Yadav, J. S. P. (1980). Salt affected soils and their afforestation. *Indian Forester, 106*(4), 259-272.

Yang, C. & Lim, W. (2016). A Statistical Analysis and Satisfactions Investigation of Visitors at the Goseong Dinosaur Museum. *Journal of the Korean earth science society, 38*(7), 581-97.

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ที่ ฝป 4192/ 425 สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

9 พฤศจิกายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายประทีป เมืองแก่น
ประธานชุมชนท่าม่วง

ด้วย นางสาววรรวรรณ เอกพันธ์ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง "การประเมินผลสัมฤทธิ์นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน)" เพื่อให้การจัดทำดุษฎีนิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ ให้สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่าเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

ในการนี้ สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าสัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ในวัน เวลา ที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานไปยังท่านต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

นางสาว วรรวรรณ เอกพันธ์
โทร 081-7336661
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ
โทร 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

RSU มหาวิทยาลัยรังสิต RANGSIT UNIVERSITY

ที่ รปน. 4192/287 สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

20 สิงหาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่าย Marketing Activation

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาววรรรณ เอกพันธ์ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง "การประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำดุษฎีนิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในหน่วยงานของท่าน ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร เฉลิมพร เกิ่นเอียก)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นางสาว วรรรณ เอกพันธ์
โทร. 081-7336661
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ
โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ที่ รปน. 4192/286 สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

20 สิงหาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ชุมชนบ้านสนวนนอก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาววรวรรณ เอกพันธ์ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง "การประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำดุษฎีนิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในหน่วยงานของท่าน ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

นางสาว วรวรรณ เอกพันธ์
โทร. 081-7336661
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ
โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ที่ รบน. 4192/424 สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

9 พฤศจิกายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ประธานชุมชนแม่กำปอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาววรรรรณ เอกทันธ์ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อยู่ระหว่างทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง "การประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดทำดุษฎีนิพนธ์สำเร็จอย่างมีคุณภาพ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความถูกต้อง ชัดเจน เพียงพอ สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้อย่างมีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป สถาบันฯ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้กรุณาอนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในหน่วยงานของท่าน ในวันและเวลาที่ท่านสะดวก โดยนักศึกษาจักได้ดำเนินการประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติหน้าที่แทนคณบดี

อนุมัติ

นายประดิษฐ์ ลามา

นางสาว วรรรณ เอกทันธ์
โทร. 081-7336661
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ
โทร. 0-2997-2222 ต่อ 1031, 1048

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ภาคผนวก ข

รูปภาพกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์การสนทนากลุ่ม ผู้นำชุมชน และกลุ่มตัวอย่างประชากร
โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ชุมชนแม่กำปอง จ.เชียงใหม่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

1. ผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ……นามสกุล……
   โทรศัพท์……โทรสาร.....
2. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
3. อายุ……..…ปี
4. ระดับการศึกษาสูงสุด……
5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน……...
6. หน่วยงาน…….
7. อายุงาน……
8. วันที่สัมภาษณ์ (วัน/เดือน/ปี)……..……

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ผู้นำชุมชนและสมาชิกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของชุมชน

<u>ประเด็นคำถาม</u>

1. ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อมของนโยบาย

1.1 ท่านคิดว่าวัตถุประสงค์ที่ธนาคารเข้ามาดำเนินโครงการคืออะไรธนาคารได้แจ้งให้ทราบหรือไม่อย่างไร และมีประวัติโครงการมีความเป็นมาอย่างไรบ้าง

.....

.....

1.2 ท่านคิดว่าและโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยมีความเป็นมาอย่างไรบ้าง

……

……...

1.3 ท่านคิดว่าธนาคารเข้ามาดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชน มีความเหมาะสมกับมีสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม ของชุมชนหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้นของนโยบาย

2.1 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มาให้บริการให้คำแนะนำมีความเข้าใจถึงนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมตามโครงการที่ได้จัดทำให้กลุ่มชาวบ้านมีความเพียงพอหรือไม่อย่างไร

……

……

2.2 ท่านคิดว่าสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ทางเทคโนโลยี ที่ทางธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่ใช้ในการอบรมให้ความรู้ของแต่ละชุมชนมีอะไรบ้าง และเป็นตัวช่วยในการดำเนินงานได้ตรงกับความต้องการของชุมชนและสามารถเป็นเครื่องมือให้กับการประกอบอาชีพของชาวบ้านได้เหมาะสมหรืออย่างไรบ้าง

.....

.....

2.3 ท่านคิดว่างบประมาณที่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จัดให้มีนโยบายและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่แต่ละชุมชน และกลุ่มผู้ประกอบการ เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3. ด้านกระบวนการดำเนินงานของนโยบาย

3.1 ท่านคิดว่าในสภาวะฉุกเฉินทางธนาคารมีผู้นำทีมงานเป็นผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับชุมชนตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นวิธีการที่เหมาะสมและรวดเร็วหรือไม่อย่างไร และสามารถสร้างความสำเร็จให้โครงการได้หรือไม่

.....

.....

3.2 ท่านคิดว่าการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย มีทีมงานกี่ท่านประกอบด้วยส่วนงานไหนบ้าง และทีมงานมีประสิทธิภาพเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของโครงเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3.3 ท่านคิดว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่างๆในชุมชน ใครบ้างที่เป็นผู้ตัดสินใจและมีวิธีการในการตัดสินใจอย่างไรในการดำเนินโครงการให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดและทางทีมงานมีวิธีการแก้ไขให้ท่านอย่างไร

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

……

……

3.4 ท่านคิดว่าธนาคารมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไรบ้าง วิธีการที่สร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมในการร่วมกลุ่มสมาชิกของชุมชน และใครเป็นผู้มีส่วนร่วมบ้างในการดำเนินโครงการ

……

……

4. ด้านผลผลิตของการดำเนินนโยบาย

4.1 ท่านคิดว่าแต่ละชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลจากการดำเนินงานของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นผลประโยชน์ต่อท่านอย่างไร

……

……

4.2 ท่านมีความพึงพอใจกับโครงการที่ธนาคารเข้าไปดำเนินโครงการทั้งตัวท่านเองและคนในชุมชน หรือไม่อย่างไรบ้าง ถ้าไม่พึงพอใจมีแนวทางแก้ไขอย่างไร

……

……

5. ผลลัพธ์ของการดำเนินนโยบาย

5.1 ท่านคิดว่าผลลัพธ์ของนโยบายมีผลสัมฤทธิ์แต่ละชุมชนได้รับผลอย่างไร ที่เข้าไปดำเนินโครงการ และผลที่ได้มีความสอดคล้องบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย CSR ในการดำเนินงานผ่านโครงการกรุงไทยรักชุมชน สัมฤทธิ์ผลหรือไม่อย่างไร

……

……

5.2 หลังจากการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย ทางธนาคารได้มีการติดตามผลต่อเนื่องจากการดำเนินโครงการ และตรวจสอบผลดำเนินงานบ้างหรือไม่อย่างไร……

……

……

5.3 ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการดำเนินโครงการของธนาคาร สามารถไปพัฒนาต่อเนื่องให้กับชุมชนได้อนาคตหรือไม่อย่างไร

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

.....

.....

ตอนที่ 3

ท่านคิดว่าปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นปัญหาและอุปสรรคผลที่ได้จากที่ธนาคารเข้ามาดำเนินงานในชุมชน ในชุมชนของท่านมีอะไรบ้างและมีผลกระทบอย่างไร

……

……

ตอนที่ 4

ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทาง วิธีการในการพัฒนานโยบายการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ให้บรรลุผลสำเร็จของชุมชนที่เป็นเป็นผลประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืนของชุมชนต่อไปอย่างไร

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

……

……

……

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

แบบสัมภาษณ์การสนทนากลุ่ม ผู้นำชุมชน และกลุ่มตัวอย่างประชากร
โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ชุมชนท่ามะโอ จ.ลำปาง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

1. ผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ……...…นามสกุล……
   โทรศัพท์……โทรสาร.....
2. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
3. อายุ……...…ปี
4. ระดับการศึกษาสูงสุด…….
5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน……...
6. หน่วยงาน…….
7. อายุงาน……..
8. วันที่สัมภาษณ์ (วัน/เดือน/ปี)……

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ผู้นำชุมชนและสมาชิกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของชุมชน

<u>ประเด็นคำถาม</u>

1. ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อมของนโยบาย

1.1 ท่านคิดว่าวัตถุประสงค์ที่ธนาคารเข้ามาดำเนินโครงการคืออะไรธนาคารได้แจ้งให้ทราบหรือไม่อย่างไร และมีประวัติโครงการมีความเป็นมาอย่างไรบ้าง

.....

.....

1.2 ท่านคิดว่าและโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยมีความเป็นมาอย่างไรบ้าง

……

……

1.3 ท่านคิดว่าธนาคารเข้ามาดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชน มีความเหมาะสมกับมีสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม ของชุมชนหรือไม่อย่างไร

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้นของนโยบาย

2.1 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มาให้บริการให้คำแนะนำมีความเข้าใจถึงนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมตามโครงการที่ได้จัดทำให้กลุ่มชาวบ้านมีความเพียงพอหรือไม่อย่างไร

……

……

2.2 ท่านคิดว่าสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ทางเทคโนโลยี ที่ทางธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่ใช้ในการอบรมให้ความรู้ของแต่ละชุมชนมีอะไรบ้าง และเป็นตัวช่วยในการดำเนินงานได้ตรงกับความต้องการของชุมชนและสามารถเป็นเครื่องมือให้กับการประกอบอาชีพของชาวบ้านได้เหมาะสมหรืออย่างไรบ้าง

.....

.....

2.3 ท่านคิดว่างบประมาณที่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จัดให้มีนโยบายและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่แต่ละชุมชน และกลุ่มผู้ประกอบการ เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3. ด้านกระบวนการดำเนินงานของนโยบาย

3.1 ท่านคิดว่าในสภาวะฉุกเฉินทางธนาคารมีผู้นำทีมงานเป็นผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับชุมชนตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นวิธีการที่เหมาะสมและรวดเร็วหรือไม่อย่างไร และสามารถสร้างความสำเร็จให้โครงการได้หรือไม่.....

.....

3.2 ท่านคิดว่าการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย มีทีมงานกี่ท่านประกอบด้วยส่วนงานไหนบ้าง และทีมงานมีประสิทธิภาพเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของโครงเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3.3 ท่านคิดว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่างๆในชุมชน ใครบ้างที่เป็นผู้ตัดสินใจและมีวิธีการในการตัดสินใจอย่างไรในการดำเนินโครงการให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดและทางทีมงานมีวิธีการแก้ไขให้ท่านอย่างไร

……

……

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3.4 ท่านคิดว่าธนาคารมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไรบ้าง วิธีการที่สร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมในการร่วมกลุ่มสมาชิกของชุมชน และใครเป็นผู้มีส่วนร่วมบ้างในการดำเนินโครงการ

……

……

4. ด้านผลผลิตของการดำเนินนโยบาย

4.1 ท่านคิดว่าแต่ละชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลจากการดำเนินงานของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นผลประโยชน์ต่อท่านอย่างไร

……

……

4.2 ท่านมีความพึงพอใจกับโครงการที่ธนาคารเข้าไปดำเนินโครงการทั้งตัวท่านเองและคนในชุมชน หรือไม่อย่างไรบ้าง ถ้าไม่พึงพอใจมีแนวทางแก้ไขอย่างไร

……

……

1. ผลลัพธ์ของการดำเนินนโยบาย

5.1 ท่านคิดว่าผลลัพธ์ของนโยบายมีผลสัมฤทธิ์แต่ละชุมชนได้รับผลอย่างไร ที่เข้าไปดำเนินโครงการ และผลที่ได้มีความสอดคล้องบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย CSR ในการดำเนินงานผ่านโครงการกรุงไทยรักชุมชน สัมฤทธิ์ผลหรือไม่อย่างไร

……

……

5.2 หลังจากการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย ทางธนาคารได้มีการติดตามผลต่อเนื่องจากการดำเนินโครงการ และตรวจสอบผลดำเนินงานบ้างหรือไม่อย่างไร……

……

5.3 ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการดำเนินโครงการของธนาคาร สามารถไปพัฒนาต่อเนื่องให้กับชุมชนได้อนาคตหรือไม่อย่างไร

……

……

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตอนที่ 3

ท่านคิดว่าปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นปัญหาและอุปสรรคผลที่ได้จากที่ธนาคารเข้ามาดำเนินงานในชุมชน ในชุมชนของท่านมีอะไรบ้างและมีผลกระทบอย่างไร

……

……

ตอนที่ 4

ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทาง วิธีการในการพัฒนานโยบายการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ให้บรรลุผลสำเร็จของชุมชนที่เป็นเป็นผลประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืนของชุมชนต่อไปอย่างไร

……

……

……

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

……

……

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

แบบสัมภาษณ์การสนทนากลุ่ม ผู้นำชุมชน และกลุ่มตัวอย่างประชากร
โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ชุมชนบ้านสนวนนอก จ.บุรีรัมย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

1. ผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ……..…นามสกุล……
   โทรศัพท์……โทรสาร.....
2. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
3. อายุ……..…ปี
4. ระดับการศึกษาสูงสุด…….
5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน……...
6. หน่วยงาน…….
7. อายุงาน……..…….
8. วันที่สัมภาษณ์ (วัน/เดือน/ปี)……..……

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ผู้นำชุมชนและสมาชิกผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของชุมชน

<u>ประเด็นคำถาม</u>

1. ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อมของนโยบาย

1.1 ท่านคิดว่าวัตถุประสงค์ที่ธนาคารเข้ามาดำเนินโครงการคืออะไรธนาคารได้แจ้งให้ทราบหรือไม่อย่างไร และมีประวัติโครงการมีความเป็นมาอย่างไรบ้าง

.....

.....

1.2 ท่านคิดว่าและโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทยมีความเป็นมาอย่างไรบ้าง

……

……

1.3 ท่านคิดว่าธนาคารเข้ามาดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชน มีความเหมาะสมกับมีสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ และสังคม ของชุมชนหรือไม่อย่างไร

.....

.....

2. ด้านปัจจัยเบื้องต้นของนโยบาย

2.1 ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่มาให้บริการให้คำแนะนำมีความเข้าใจถึงนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมตามโครงการที่ได้จัดทำให้กลุ่มชาวบ้านมีความเพียงพอหรือไม่อย่างไร

……

……

2.2 ท่านคิดว่าสื่อ วัสดุ อุปกรณ์ทางเทคโนโลยี ที่ทางธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ที่ใช้ในการอบรมให้ความรู้ของแต่ละชุมชนมีอะไรบ้าง และเป็นตัวช่วยในการดำเนินงานได้ตรงกับความต้องการของชุมชนและสามารถเป็นเครื่องมือให้กับการประกอบอาชีพของชาวบ้านได้เหมาะสมหรืออย่างไรบ้าง

.....

.....

2.3 ท่านคิดว่างบประมาณที่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จัดให้มีนโยบายและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่แต่ละชุมชน และกลุ่มผู้ประกอบการ เพียงพอต่อความต้องการหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3. ด้านกระบวนการดำเนินงานของนโยบาย

3.1 ท่านคิดว่าในสภาวะฉุกเฉินทางธนาคารมีผู้นำทีมงานเป็นผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาให้กับชุมชนตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เป็นวิธีการที่เหมาะสมและรวดเร็วหรือไม่อย่างไร และสามารถสร้างความสำเร็จให้โครงการได้หรือไม่

.....

.....

3.2 ท่านคิดว่าการดำเนินโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย มีทีมงานกี่ท่านประกอบด้วยส่วนงานไหนบ้าง และทีมงานมีประสิทธิภาพเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของโครงเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3.3 ท่านคิดว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ต่างๆในชุมชน ใครบ้างที่เป็นผู้ตัดสินใจและมีวิธีการในการตัดสินใจอย่างไรในการดำเนินโครงการให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดและทางทีมงานมีวิธีการแก้ไขให้ท่านอย่างไร

……

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3.4 ท่านคิดว่าธนาคารมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไรบ้าง วิธีการที่สร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมในการร่วมกลุ่มสมาชิกของชุมชน และใครเป็นผู้มีส่วนร่วมบ้างในการดำเนินโครงการ

……

……

……

4. ด้านผลผลผลิตของการดำเนินนโยบาย

4.1 ท่านคิดว่าแต่ละชุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้รับผลจากการดำเนินงานของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นผลประโยชน์ต่อท่านอย่างไร

……

……

4.2 ท่านมีความพึงพอใจกับโครงการที่ธนาคารเข้าไปดำเนินโครงการทั้งตัวท่านเองและคนในชุมชน หรือไม่อย่างไรบ้าง ถ้าไม่พึงพอใจมีแนวทางแก้ไขอย่างไร

……

……

5. ผลลัพธ์ของการดำเนินนโยบาย

5.1 ท่านคิดว่าผลลัพธ์ของนโยบายมีผลสัมฤทธิ์แต่ละชุมชนได้รับผลอย่างไร ที่เข้าไปดำเนินโครงการ และผลที่ได้มีความสอดคล้องบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบาย CSR ในการดำเนินงานผ่านโครงการกรุงไทยรักชุมชน สัมฤทธิ์ผลหรือไม่อย่างไร

……

……

5.2 หลังจากการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย ทางธนาคารได้มีการติดตามผลต่อเนื่องจากการดำเนินโครงการ และตรวจสอบผลดำเนินงานบ้างหรือไม่อย่างไร……

……

5.3 ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการดำเนินโครงการของธนาคาร สามารถไปพัฒนาต่อเนื่องให้กับชุมชนได้อนาคตหรือไม่อย่างไร

……

……

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ตอนที่ 3

ท่านคิดว่าปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นปัญหาและอุปสรรคผลที่ได้จากที่ธนาคารเข้ามาดำเนินงานในชุมชน ในชุมชนของท่านมีอะไรบ้างและมีผลกระทบอย่างไร

……

……

ตอนที่ 4

ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทาง วิธีการในการพัฒนานโยบายการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ให้บรรลุผลสำเร็จของชุมชนที่เป็นเป็นผลประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืนของชุมชนต่อไปอย่างไร

……

……

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

……
……
……
……

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ส่วนงานกิจกรรมเพื่อสังคม
โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ชุมชนแม่กำปอง จ.เชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

1. ผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ……..…นามสกุล……
   โทรศัพท์……โทรสาร.....
2. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
3. อายุ……..…ปี
4. ระดับการศึกษาสูงสุด……
5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน……...
6. หน่วยงาน……
7. อายุงาน……
8. วันที่สัมภาษณ์ (วัน/เดือน/ปี)……

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน

<u>ประเด็นคำถาม</u>

2.1 บริบทนโยบาย

2.1 ประวัติความเป็นในด้านบริบทของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมมีประวัติความเป็นมาและวัตถุประสงค์อย่างไร

……
……

2.2 บริบทด้านเศรษฐกิจ

2.2.1 ระบบเศรษฐกิจของชุมชนเป็นระบบเศรษฐกิจของชุมชนเป็นระบบแบบใด จงอธิบาย

.....
.....

2.3 บริบทด้านเศรษฐกิจ

2.3.1 ท่านคิดว่าระบบด้านสังคมของชุมชนเป็นแบบใด (เช่น ทุนทางสังคม ประกอบด้วย ทุนมนุษณ์ ทุนสถาบัน ทุนภูมิปัญญา และวัฒนธรรมของชุมชน)

.....
.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2.3.2 ท่านคิดว่าบริบทใน ข้อ 2.2 และ ข้อ 2.3 มีผลต่อปัจจัยนำเข้ามากน้อยเพียงใด จงอธิบาย

……

……

2.4 ท่านคิดว่าวัตถุประสงค์ของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนหรือไม่อย่างไร ถ้าไม่สอดคล้องควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

……

……

3. ด้านปัจจัยเบื้องต้นของโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ที่นำมาใช้ในการศึกษา

3.1 ด้านบุคลากรที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ

3.1.1 จำนวนบุคลากรในการดำเนินโครงการ

……

……

3.1.2 คุณภาพของบุคลากรเป็นอย่างไร

……

……

3.1.2.1 ด้านความรู้ความสามารถเป็นอย่างไร

……

……

3.1.2.2 ด้านทักษะเป็นอย่างไร

……

……

3.1.2.3 ด้านมนุษย์สัมพันธ์กับคนในชุมชน เป็นอย่างไร

……

……

3.2 ด้านทรัพยากร งบประมาณ , แรงงาน ที่ไม่ใช่ตัวเอง

3.2.1 งบที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ จำนวนเท่าไหร่ มากหรือน้อย อย่างไร

……

……

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3.2.2 ชุมชนมีการสนับสนุนด้านการเงินหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3.2.3 ชุมชนช่วยเหลือสนับสนุนด้านแรงงานกับโครงการหรือไม่อย่าไร ถ้ามี อาทิ เช่น

.....

.....

3.3 ด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ

3.3.1 ในการดำเนินโครงการได้นำเทคโนโลยีมาใช้มีอะไรบ้าง จงอธิบาย เช่น App ต่างๆ สแกนรับ- จ่าย

.....

.....

3.3.2 มีเครื่องมือด้านอื่นๆ นอกจากที่กล่าวมา ที่นำมาใช้สนับสนุนการดำเนินโครงการอีกบ้างไหม

.....

.....

3.4 ท่านคิดว่าปัจจัยดังกล่าวที่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จัดให้มีนโยบายและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่ชุมชนมีเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

.....

.....

3.5 ท่านคิดว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อกระบวนการดำเนินงานหรือบริหารจัดการมากน้อยเพียงใด

.....

.....

4. ด้านกระบวนการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการโครงการ

4.1 ด้านภาวะผู้นำ

.....

.....

4.1.1 ภาวะผู้นำ (ของธนาคาร) ของผู้ที่ดำเนินการควรมีภาวะผู้นำแบบใด (ผู้นำ 4 แบบ ตามทฤษฎี)

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

4.1.2 ท่านคิดว่าภาวะผู้นำดังกล่าวมีผลที่ทำให้วัตถุประสงค์ของโครงการบรรลุผลหรือไม่อย่างไร

.....

.....

4.1.3 แนวทางการบริหารโครงการผู้จัดการโครงการควรมีลักษณะแบบใด

.....

.....

4.2 ทีมงาน/ผู้ปฏิบัติโครงการ

4.2.1 จำนวนสมาชิกของทีมลงพื้นที่ประกอบด้วยกี่ท่าน

.....

.....

4.2.2 คุณภาพของสมาชิกของทีมแต่ละคนเป็นอย่างไร เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีมงาน

.....

.....

4.3 การมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน (ทีม+คนในชุมชน)

4.3.1 ด้านการวางแผน

.....

.....

4.3.2 ด้านการมีส่วนร่วมความคิดตัดสินใจ

.....

.....

4.3.3 ด้านการร่วมมือดำเนินโครงการและการปฏิบัติ

.....

.....

4.3.4 ด้านการติดตามและการประเมินผล

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

5. ด้านผลผลิต

5.1 ท่านคิดว่ากระบวนการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำมีผลต่อวัตถุประสงค์หรือความสำเร็จของโครงการในข้อใดบ้าง

……

……

5.1.1 บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อ 1 ตอบสนองนโยบายรัฐในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง

……

……

5.1.2 บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อ 2 เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคาร สังคม และชุมชน

……

……

5.1.3 บรรลุวัตถุประสงค์ข้อ 3 ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และบริการทางการเงินในระบบธนาคาร

……

……

5.1.4 บรรลุวัตถุประสงค์ข้อ 4 เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงิน และการบริหารจัดการด้านต่างๆ แก่ชุมชน

……

……

ตอนที่ 6 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน

6.1 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีอะไรบ้าง ของธนาคาร

ปัญหาและอุปสรรคด้านบริบท

……

……

ปัญหาและอุปสรรคด้านปัจจัยนำเข้า

……

……

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านผลิตผลิต

.....

.....

6.2 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีอะไรบ้าง ของชุมชน

ปัญหาและอุปสรรคด้านบริบท

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านปัจจัยนำเข้า

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านผลิตผลิต

.....

.....

ตอนที่ 7 ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทาง วิธีการในการพัฒนานโยบายการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ให้บรรลุผลสำเร็จและเป็นผลประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

ด้านบริบท

.....

.....

ด้านปัจจัยนำเข้า

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ด้านผลผลิต

.....

.....

7.2 ข้อเสนอแนะแนวทาง วิธีการในการพัฒนานโยบายการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ให้บรรลุผลสำเร็จและเป็นผลประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

ส่วนของสังคม

ด้านบริบท

.....

.....

ด้านปัจจัยนำเข้า

.....

.....

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ด้านผลผลิต

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ส่วนงานกิจกรรมเพื่อสังคม
โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ชุมชนแม่กำปอง จ.เชียงใหม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

1. ผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ……..……นามสกุล……
โทรศัพท์……โทรสาร.....

2. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

3. อายุ……..…ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุด…….

5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน……...

6. หน่วยงาน…….

7. อายุงาน……..…….

8. วันที่สัมภาษณ์ (วัน/เดือน/ปี)…….……

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน

<u>ประเด็นคำถาม</u>

2.1 บริบทนโยบาย

2.1.1 ประวัติความเป็นในด้านบริบทของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมมีประวัติความเป็นมาและวัตถุประสงค์อย่างไร

……
……

2.2 บริบทด้านเศรษฐกิจ

2.2.1 ระบบเศรษฐกิจของชุมชนเป็นระบบเศรษฐกิจของชุมชนเป็นระบบแบบใด จงอธิบาย

.....
.....

2.3 บริบทด้านเศรษฐกิจ

2.3.1 ท่านคิดว่าระบบด้านสังคมของชุมชนเป็นแบบใด (เช่น ทุนทางสังคม ประกอบด้วย ทุนมนุษณ์ ทุนสถาบัน ทุนภูมิปัญญา และวัฒนธรรมของชุมชน)

.....
.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

2.3.2 ท่านคิดว่าบริบทใน ข้อ 2.2 และ ข้อ 2.3 มีผลต่อปัจจัยนำเข้ามากน้อยเพียงใด จงอธิบาย

……

……

2.3.3 ท่านคิดว่าวัตถุประสงค์ของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนหรือไม่อย่างไร ถ้าไม่สอดคล้องควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

……

……

3. ด้านปัจจัยเบื้องต้นของโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ที่นำมาใช้ในการศึกษา

3.1 ด้านบุคลากรที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ

3.1.1 จำนวนบุคลากรในการดำเนินโครงการ

……

……

3.1.2 คุณภาพของบุคลากรเป็นอย่างไร

……

……

3.1.2.1 ด้านความรู้ความสามารถเป็นอย่างไร

……

……

3.1.2.2 ด้านทักษะเป็นอย่างไร

……

……

3.1.2.3 ด้านมนุษย์สัมพันธ์กับคนในชุมชน เป็นอย่างไร

……

……

3.2 ด้านทรัพยากร งบประมาณ , แรงงาน ที่ไม่ใช่ตัวเอง

3.2.1 งบที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ จำนวนเท่าไหร่ มากหรือน้อย อย่างไร

……

……

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3.2.2 ชุมชนมีการสนับสนุนด้านการเงินหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3.2.3 ชุมชนช่วยเหลือสนับสนุนด้านแรงงานกับโครงการหรือไม่อย่าไร ถ้ามี อาทิ เช่น

.....

.....

3.3 ด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ

3.3.1 ในการดำเนินโครงการได้นำเทคโนโลยีมาใช้มีอะไรบ้าง จงอธิบาย เช่น App ต่างๆ สแกนรับ- จ่าย

.....

.....

3.3.2 มีเครื่องมือด้านอื่นๆ นอกจากที่กล่าวมา ที่นำมาใช้สนับสนุนการดำเนินโครงการอีกบ้างไหม

.....

.....

3.4 ท่านคิดว่าปัจจัยดังกล่าวที่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จัดให้มีนโยบายและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่ชุมชนมีเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

.....

.....

3.5 ท่านคิดว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อกระบวนการดำเนินงานหรือบริหารจัดการมากน้อยเพียงใด

.....

.....

4. ด้านกระบวนการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการโครงการ

4.1 ด้านภาวะผู้นำ

.....

.....

4.1.1 ภาวะผู้นำ (ของธนาคาร) ของผู้ที่ดำเนินการควรมีภาวะผู้นำแบบใด (ผู้นำ 4 แบบ ตามทฤษฎี)

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

4.1.2 ท่านคิดว่าภาวะผู้นำดังกล่าวมีผลที่ทำให้วัตถุประสงค์ของโครงการบรรลุผลหรือไม่อย่างไร

.....

.....

4.1.3 แนวทางการบริหาร โครงการผู้จัดการ โครงการควรมีลักษณะแบบใด

.....

.....

4.2 ทีมงาน/ผู้ปฏิบัติโครงการ

4.2.1 จำนวนสมาชิกของทีมลงพื้นที่ประกอบด้วยกี่ท่าน

.....

.....

4.2.2 คุณภาพของสมาชิกของทีมแต่ละคนเป็นอย่างไร เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีมงาน

.....

.....

4.3 การมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน (ทีม+คนในชุมชน)

4.3.1 ด้านการวางแผน

.....

.....

4.3.2 ด้านการมีส่วนร่วมความคิดตัดสินใจ

.....

.....

4.3.3 ด้านการร่วมมือดำเนินโครงการและการปฏิบัติ

.....

.....

4.3.4 ด้านการติดตามและการประเมินผล

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

5. ด้านผลผลิต

5.1 ท่านคิดว่ากระบวนการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำมีผลต่อวัตถุประสงค์หรือความสำเร็จของโครงการในข้อใดบ้าง

……

……

5.1.1 บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อ 1 ตอบสนองนโยบายรัฐในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง

……

……

5.1.2 บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อ 2 เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคาร สังคม และชุมชน

……

……

5.1.3 บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อ 3 ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และบริการทางการเงินในระบบธนาคาร

……

……

5.1.4 บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อ 4 เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงิน และการบริหารจัดการด้านต่างๆ แก่ชุมชน

……

……

ตอนที่ 6 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน

6.1 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีอะไรบ้าง ของธนาคาร

ปัญหาและอุปสรรคด้านบริบท

……

……

ปัญหาและอุปสรรคด้านปัจจัยนำเข้า

……

……

ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านผลิตผลิต

.....

.....

6.2 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีอะไรบ้าง ของชุมชน

ปัญหาและอุปสรรคด้านบริบท

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านปัจจัยนำเข้า

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านผลิตผลิต

.....

.....

ตอนที่ 7 ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทาง วิธีการในการพัฒนานโยบายการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ให้บรรลุผลสำเร็จและเป็นผลประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

ด้านบริบท

.....

.....

ด้านปัจจัยนำเข้า

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ด้านผลิตผลิต

.....

.....

7.2 ข้อเสนอแนะแนวทาง วิธีการในการพัฒนานโยบายการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ให้บรรลุผลสำเร็จและเป็นผลประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

ส่วนของสังคม

ด้านบริบท

.....

.....

ด้านปัจจัยนำเข้า

.....

.....

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ด้านผลผลิต

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ส่วนงานกิจกรรมเพื่อสังคม
โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ชุมชนท่ามะโอ จ.ลำปาง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

1. ผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ……..……..…

นามสกุล……

โทรศัพท์……โทรสาร.....

2. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

3. อายุ……..…ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุด……

5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน……...

6. หน่วยงาน……

7. อายุงาน……..……

8. วันที่สัมภาษณ์ (วัน/เดือน/ปี)……..……

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน

<u>ประเด็นคำถาม</u>

2.1 บริบทนโยบาย

2.1.1 ประวัติความเป็นในด้านบริบทของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมมีประวัติความเป็นมาและวัตถุประสงค์อย่างไร

……

……

2.2 บริบทด้านเศรษฐกิจ

2.2.1 ระบบเศรษฐกิจของชุมชนเป็นระบบเศรษฐกิจของชุมชนเป็นระบบแบบใด จงอธิบาย

.....

.....

2.3 บริบทด้านเศรษฐกิจ

2.3.1 ท่านคิดว่าระบบด้านสังคมของชุมชนเป็นแบบใด (เช่น ทุนทางสังคม ประกอบด้วย ทุนมนุษณ์ ทุนสถาบัน ทุนภูมิปัญญา และวัฒนธรรมของชุมชน)

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

.....

.....

2.3.2 ท่านคิดว่าบริบทใน ข้อ 2.2 และ ข้อ 2.3 มีผลต่อปัจจัยนำเข้ามากน้อยเพียงใด จงอธิบาย

.....

.....

2.3.3 ท่านคิดว่าวัตถุประสงค์ของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนหรือไม่อย่างไร ถ้าไม่สอดคล้องควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

.....

.....

3. ด้านปัจจัยเบื้องต้นของโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ที่นำมาใช้ในการศึกษา

3.1 ด้านบุคลากรที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ

3.1.1 จำนวนบุคลากรในการดำเนินโครงการ

.....

.....

3.1.2 คุณภาพของบุคลากรเป็นอย่างไร

.....

.....

3.1.2.1 ด้านความรู้ความสามารถเป็นอย่างไร

.....

.....

3.1.2.2 ด้านทักษะเป็นอย่างไร

.....

.....

3.1.2.3 ด้านมนุษย์สัมพันธ์กับคนในชุมชน เป็นอย่างไร

.....

.....

3.2 ด้านทรัพยากร งบประมาณ , แรงงาน ที่ไม่ใช่ตัวเอง

3.2.1 งบที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ จำนวนเท่าไหร่ มากหรือน้อย อย่างไร

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3.2.2 ชุมชนมีการสนับสนุนด้านการเงินหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3.2.3 ชุมชนช่วยเหลือสนับสนุนด้านแรงงานกับโครงการหรือไม่อย่าไร ถ้ามี อาทิ เช่น

.....

.....

3.3 ด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ

3.3.1 ในการดำเนินโครงการได้นำเทคโนโลยีมาใช้มีอะไรบ้าง จงอธิบาย เช่น App ต่างๆ สแกนรับ- จ่าย

.....

.....

3.3.2 มีเครื่องมือด้านอื่นๆ นอกจากที่กล่าวมา ที่นำมาใช้สนับสนุนการดำเนินโครงการอีกบ้างไหม

.....

.....

3.4 ท่านคิดว่าปัจจัยดังกล่าวที่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จัดให้มีนโยบายและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่ชุมชนมีเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

.....

.....

3.5 ท่านคิดว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อกระบวนการดำเนินงานหรือบริหารจัดการมากน้อยเพียงใด

.....

.....

4. ด้านกระบวนการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการโครงการ

4.1 ด้านภาวะผู้นำ

.....

.....

4.1.1 ภาวะผู้นำ (ของธนาคาร) ของผู้ที่ดำเนินการควรมีภาวะผู้นำแบบใด (ผู้นำ 4 แบบ ตามทฤษฎี)

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

4.1.2 ท่านคิดว่าภาวะผู้นำดังกล่าวมีผลที่ทำให้วัตถุประสงค์ของโครงการบรรลุผลหรือไม่อย่างไร

.....

.....

4.1.3 แนวทางการบริหารโครงการผู้จัดการโครงการควรมีลักษณะแบบใด

.....

.....

4.2 ทีมงาน/ผู้ปฏิบัติโครงการ

4.2.1 จำนวนสมาชิกของทีมลงพื้นที่ประกอบด้วยกี่ท่าน

.....

.....

4.2.2 คุณภาพของสมาชิกของทีมแต่ละคนเป็นอย่างไร เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีมงาน

.....

.....

4.3 การมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน (ทีม+คนในชุมชน)

4.3.1 ด้านการวางแผน

.....

.....

4.3.2 ด้านการมีส่วนร่วมความคิดตัดสินใจ

.....

.....

4.3.3 ด้านการร่วมมือดำเนินโครงการและการปฏิบัติ

.....

.....

4.3.4 ด้านการติดตามและการประเมินผล

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

5. ด้านผลผลิต

5.1 ท่านคิดว่ากระบวนการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำมีผลต่อวัตถุประสงค์หรือความสำเร็จของโครงการในข้อใดบ้าง

……

……

5.1.1 บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อ 1 ตอบสนองนโยบายรัฐในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง

.....

.....

5.1.2 บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อ 2 เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคาร สังคม และชุมชน

.....

.....

5.1.3 บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อ 3 ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และบริการทางการเงินในระบบธนาคาร

.....

.....

5.1.4 บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อ 4 เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงิน และการบริหารจัดการด้านต่างๆ แก่ชุมชน

.....

.....

ตอนที่ 6 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน

6.1 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีอะไรบ้าง ของธนาคาร

ปัญหาและอุปสรรคด้านบริบท

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านปัจจัยนำเข้า

……

……

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านผลิตผลิต

.....

.....

6.2 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีอะไรบ้าง ของชุมชน

ปัญหาและอุปสรรคด้านบริบท

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านปัจจัยนำเข้า

……

……

ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านผลิตผลิต

.....

.....

ตอนที่ 7 ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทาง วิธีการในการพัฒนานโยบายการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ให้บรรลุผลสำเร็จและเป็นผลประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

ด้านบริบท

.....

.....

ด้านปัจจัยนำเข้า

……

……

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ด้านผลิตผลิต

.....

.....

7.2 ข้อเสนอแนะแนวทาง วิธีการในการพัฒนานโยบายการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ให้บรรลุผลสำเร็จและเป็นผลประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

ส่วนของสังคม

ด้านบริบท

.....

.....

ด้านปัจจัยนำเข้า

.....

.....

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ด้านผลผลิต

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ส่วนงานกิจกรรมเพื่อสังคม
โครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ชุมชนท่ามะโอ จ.ลำปาง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเป็นแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

1. ผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ……..……..…

นามสกุล……

โทรศัพท์……โทรสาร.....

2. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

3. อายุ……..…ปี

4. ระดับการศึกษาสูงสุด……

5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน……...

6. หน่วยงาน……

7. อายุงาน……..……

8. วันที่สัมภาษณ์ (วัน/เดือน/ปี)……..……

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน

<u>ประเด็นคำถาม</u>

2.1 บริบทนโยบาย

2.1.1 ประวัติความเป็นในด้านบริบทของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมมีประวัติความเป็นมาและวัตถุประสงค์อย่างไร

……

……

2.2 บริบทด้านเศรษฐกิจ

2.2.1 ระบบเศรษฐกิจของชุมชนเป็นระบบเศรษฐกิจของชุมชนเป็นระบบแบบใด จงอธิบาย

.....

.....

2.3 บริบทด้านเศรษฐกิจ

2.3.1 ท่านคิดว่าระบบด้านสังคมของชุมชนเป็นแบบใด (เช่น ทุนทางสังคม ประกอบด้วย ทุนมนุษย์ ทุนสถาบัน ทุนภูมิปัญญา และวัฒนธรรมของชุมชน)

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

.....

.....

2.3.2 ท่านคิดว่าบริบทใน ข้อ 2.2 และ ข้อ 2.3 มีผลต่อปัจจัยนำเข้ามากน้อยเพียงใด จงอธิบาย

.....

.....

2.3.3 ท่านคิดว่าวัตถุประสงค์ของนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) มีความสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนหรือไม่อย่างไรถ้าไม่สอดคล้องควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

.....

.....

3. ด้านปัจจัยเบื้องต้นของโครงการกรุงไทยรักชุมชนทั่วไทย ที่นำมาใช้ในการศึกษา

3.1 ด้านบุคลากรที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ

3.1.1 จำนวนบุคลากรในการดำเนินโครงการ

.....

.....

3.1.2 คุณภาพของบุคลากรเป็นอย่างไร

.....

.....

3.1.2.1 ด้านความรู้ความสามารถเป็นอย่างไร

.....

.....

3.1.2.2 ด้านทักษะเป็นอย่างไร

.....

.....

3.1.2.3 ด้านมนุษย์สัมพันธ์กับคนในชุมชน เป็นอย่างไร

.....

.....

3.2 ด้านทรัพยากร งบประมาณ , แรงงาน ที่ไม่ใช่ตัวเอง

3.2.1 งบที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ จำนวนเท่าไหร่ มากหรือน้อย อย่างไร

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

3.2.2 ชุมชนมีการสนับสนุนด้านการเงินหรือไม่อย่างไร

.....

.....

3.2.3 ชุมชนช่วยเหลือสนับสนุนด้านแรงงานกับโครงการหรือไม่อย่าไร ถ้ามี อาทิ เช่น

.....

.....

3.3 ด้านเทคโนโลยีและเครื่องมือที่นำมาใช้ในการดำเนินโครงการ

3.3.1 ในการดำเนินโครงการได้นำเทคโนโลยีมาใช้มีอะไรบ้าง จงอธิบาย เช่น App ต่างๆ สแกนรับ- จ่าย

.....

.....

3.3.2 มีเครื่องมือด้านอื่นๆ นอกจากที่กล่าวมา ที่นำมาใช้สนับสนุนการดำเนินโครงการอีกบ้างไหม

……

……

3.4 ท่านคิดว่าปัจจัยดังกล่าวที่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จัดให้มีนโยบายและกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่ชุมชนมีเพียงพอต่อความต้องการหรือไม่

.....

.....

3.5 ท่านคิดว่าปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อกระบวนการดำเนินงานหรือบริหารจัดการมากน้อยเพียงใด

……

……4

. ด้านกระบวนการดำเนินงานหรือการบริหารจัดการโครงการ

4.1 ด้านภาวะผู้นำ

.....

.....

4.1.1 ภาวะผู้นำ (ของธนาคาร) ของผู้ที่ดำเนินการควรมีภาวะผู้นำแบบใด (ผู้นำ 4 แบบตามทฤษฎี)

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

4.1.2 ท่านคิดว่าภาวะผู้นำดังกล่าวมีผลที่ทำให้วัตถุประสงค์ของโครงการบรรลุผลหรือไม่อย่างไร

.....

.....

4.1.3 แนวทางการบริหารโครงการผู้จัดการโครงการควรมีลักษณะแบบใด

.....

.....

4.2 ทีมงาน/ผู้ปฏิบัติโครงการ

4.2.1 จำนวนสมาชิกของทีมลงพื้นที่ประกอบด้วยกี่ท่าน

.....

.....

4.2.2 คุณภาพของสมาชิกของทีมแต่ละคนเป็นอย่างไร เช่น ความรู้ความสามารถ ทักษะในการทำงาน ความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีมงาน

.....

.....

4.3 การมีส่วนร่วมในโครงการทีมงานและสมาชิกของชุมชน (ทีม+คนในชุมชน)

4.3.1 ด้านการวางแผน

.....

.....

4.3.2 ด้านการมีส่วนร่วมความคิดตัดสินใจ

.....

.....

4.3.3 ด้านการร่วมมือดำเนินโครงการและการปฏิบัติ

.....

.....

4.3.4 ด้านการติดตามและการประเมินผล

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

5. ด้านผลผลิต

5.1 ท่านคิดว่ากระบวนการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำมีผลต่อวัตถุประสงค์หรือความสำเร็จของโครงการในข้อใดบ้าง

……

……

5.1.1 บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อ 1 ตอบสนองนโยบายรัฐในการสร้างชุมชนเข้มแข็ง

.....

.....

5.1.2 บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อ 2 เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมระหว่างธนาคาร สังคม และชุมชน

.....

.....

5.1.3 บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อ 3 ชุมชนสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และบริการทางการเงินในระบบธนาคาร

.....

.....

5.1.4 บรรลุวัตถุประสงค์ ข้อ 4 เพื่อส่งเสริมความรู้ทางการเงิน และการบริหารจัดการด้านต่างๆ แก่ชุมชน

.....

.....

ตอนที่ 6 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน

6.1 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีอะไรบ้าง ของธนาคาร

ปัญหาและอุปสรรคด้านบริบท

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านปัจจัยนำเข้า

……

……

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านผลิตผลิต

.....

.....

6.2 ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีอะไรบ้าง ของชุมชน

ปัญหาและอุปสรรคด้านบริบท

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านปัจจัยนำเข้า

……

……

ปัญหาและอุปสรรคด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคด้านผลิตผลิต

.....

.....

ตอนที่ 7 ท่านมีข้อเสนอแนะแนวทาง วิธีการในการพัฒนานโยบายการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ให้บรรลุผลสำเร็จและเป็นผลประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน

ด้านบริบท

.....

.....

ด้านปัจจัยนำเข้า

……

……

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

.....

.....

ด้านผลิตผลิต

.....

.....

7.2 ข้อเสนอแนะแนวทาง วิธีการในการพัฒนานโยบายการดำเนินงานตามความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ให้บรรลุผลสำเร็จและเป็นผลประโยชน์ต่อสังคมอย่างยั่งยืน ส่วนของสังคม

ด้านบริบท

.....

.....

ด้านปัจจัยนำเข้า

……

……

ด้านกระบวนการและการบริหารจัดการ

.....

.....

ด้านผลผลิต

.....

.....

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	วรวรรณ เอกพันธ์
วัน เดือน ปีเกิด	16 มกราคม 2533
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจระหว่างประเทศ, 2539 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, 2555 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, 2566
ที่อยู่ปัจจุบัน	888 / 131 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
ตำแหน่งปัจจุบัน	ผู้จัดการ Financial Credit บมจ. ธนาคารกรุงไทย

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University