

การรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ธันวาคม 2558

การรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

อันธิกา ศรีวิลัย

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ธันวาคม 2558

การรับรู้ของลูกค้ำในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม  
ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

อันธิกา ศรีวิสัย

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบ

อาจารย์ที่ปรึกษา



.....ประธานกรรมการ

.....

(ดร.ศันสนา สิริตาม)

(อาจารย์ ดร.ก้องภู่ นิมานันท์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ก้องภู่ นิมานันท์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วรรณัช สายประเสริฐ)

25 ธันวาคม 2558

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องการรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาและอนุเคราะห์ช่วยเหลือจาก อาจารย์ ดร. ก้องภู่ นิมนันท์ ผู้ให้ความกรุณารับเป็นที่ปรึกษา ให้คำแนะนำ ข้อคิด และให้ความช่วยเหลือด้านข้อมูล แนวทางการศึกษาค้นคว้าที่ถูกต้องตามระเบียบวิธี จึงทำให้การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ ทำให้ผู้ศึกษาสามารถนำมาใช้ประกอบในการทำการศึกษาแบบอิสระนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณทุกกำลังใจจากครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ รุ่นที่ 23 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่าน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่คอยสนับสนุนอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดียิ่งเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อรรฉิกา ศรีวิสัย  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ** การรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้าน  
ความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน)

**ผู้เขียน** นางสาวอันธิกา ศรีวิลัย

**ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** อาจารย์ ดร. ก้องกัญญา นิมนานันท์

### **บทคัดย่อ**

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมือง  
เชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาการ  
รับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย  
จำกัด (มหาชน) ตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมด้านต่างๆ ตาม  
โครงการ CSR ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมุ่งเสริมสร้างทุนทางปัญญาใน 4 มิติ ได้แก่  
ด้านการศึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา โดยจะทำการศึกษาการ  
รับรู้ของลูกค้าเฉพาะกิจกรรมภายนอก (CSR-after-Process) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
เป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับแนวปฏิบัติในเรื่อง CSR ของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม ในส่วนการร่วม  
พัฒนาชุมชนและสังคม และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย  
แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงรายจำนวน 400 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้  
สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40 –  
49 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด ประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด รายได้  
เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาทและผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ผลการศึกษารับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โครงการกรุงไทยยูวาวาณิชมากที่สุด ด้านศิลปวัฒนธรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทยมากที่สุด ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โครงการกรุงไทย หัวใจสีเขียวมากที่สุด ด้านกีฬาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทยมากที่สุด

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อกิจกรรมด้านต่างๆตาม โครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิตและผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อวัตถุประสงค์ต่างๆของแต่ละโครงการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกวัตถุประสงค์ ด้านศิลปวัฒนธรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทยและผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อวัตถุประสงค์ต่างๆของแต่ละโครงการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกวัตถุประสงค์ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ โครงการ KTB CSR KIDS CAMP และผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อวัตถุประสงค์ต่างๆของแต่ละโครงการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกวัตถุประสงค์ ด้านกีฬา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ โครงการ KTB เข้าวชนคนรักบอลและผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อวัตถุประสงค์ต่างๆของแต่ละโครงการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกวัตถุประสงค์

**Independent Study Title** Perception of Customers in Mueang Chiang Rai District  
Towards Corporate Social Responsibility Activities of  
Krung Thai Bank Public Company Limited

**Author** Miss Antika Sriwilai

**Degree** Master of Business Administration

**Advisor** Lecturer Dr.Khongphu Nimanan

### **ABSTRACT**

The objective of this independent study was to study the perception of customers in Mueang Chiang Rai District towards corporate social responsibility activities of Krung Thai Bank Public Company Limited based on the concept and theory of customer perception towards corporate social responsibility by Krung Thai Bank, which aimed at creating knowledge in 4 dimensions namely education, arts and culture, society and the environment, and sports. The study focused on CSR-after-Process by Krung Thai Bank, which was in line with CSR by corporates for the development of communities and society, as well as the environment. The data for this study was collected using questionnaire distributed to 400 Krung Thai Bank's customers in Mueang Chiang Rai District. The data was analyzed using descriptive statistics namely frequency, percentage and mean.

From the study, it was found that most questionnaire respondents were female, 40-49 years old, single, and are government officials or state enterprise employees. Their monthly income was 10,001-20,000 baht and 20,001-30,000 baht. Most held Bachelor's degree.

The results of the study of customer perception towards the 4 dimensions of Krung Thai Bank's CSR activities showed that in Education, the questionnaire respondents perceived about Krung Thai Young Business People Project the most. In Arts and culture, the respondents perceived about the Conservation of Thailand's Traditions and Important Religious Days Project the

most. In society and the environment, the respondents perceived about Krung Thai Green Heart Project the most. In sports, the respondents perceived about Supports for Thailand's International Boxing Association Project the most.

From the study of customer opinion towards CSR activities in the 4 dimension, it was found that in education, the respondents ranked the overall CSR activities at the "agree" level. The project that was ranked the highest was Krung Thai Weaving Dream for New Graduates Project, and the respondents agreed with all project's objectives. In arts and culture, the respondents ranked the overall CSR activities at the "agree" level. The project that was ranked the highest was the Conservation of Thailand's Traditions and Important Religious Days Project, and the respondents agreed with all project's objectives. In society and the environment, the respondents ranked the overall CSR activities at the "agree" level. The project that was ranked the highest was KTB CSR Kids Camp Project, and the respondents agreed with all project's objectives. In sports, the respondents ranked the overall CSR activities at the "agree" level. The project that was ranked the highest was KTB Young People Loving Balls Project, and the respondents agreed with all project's objectives.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	23
3.2 วิธีการศึกษา	24
3.3 ระยะเวลาในการศึกษา	26
3.4 สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	26

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	31
2.1 การรับรู้ของลูกค้าต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา	31
2.2 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา	41
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมด้านสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	63
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลการศึกษา	64
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	76
5.3 ข้อค้นพบ	78
5.4 ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก	91
แบบสอบถาม	92
ประวัติผู้เขียน	116

## สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	28
ตารางที่ 2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	28
ตารางที่ 3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ การสมรส	29
ตารางที่ 4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	29
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	30
ตารางที่ 6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	30
ตารางที่ 7	แสดงจำนวนและร้อยละ การรับรู้ต่อกิจกรรมด้านการศึกษาตามโครงการต่างๆ	31
ตารางที่ 8	แสดงจำนวนและร้อยละ การรับรู้ต่อกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม ตามโครงการต่างๆ	34
ตารางที่ 9	แสดงจำนวนและร้อยละ การรับรู้ต่อกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามโครงการต่างๆ	36
ตารางที่ 10	แสดงจำนวนและร้อยละ การรับรู้ต่อกิจกรรมด้านกีฬาตาม โครงการต่างๆ	39
ตารางที่ 11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านการศึกษาตามโครงการ	42
ตารางที่ 12	แสดงผลรวมของระดับความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดของมิติด้านการศึกษา	47
ตารางที่ 13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านศิลปวัฒนธรรมตาม โครงการ	48
ตารางที่ 14	แสดงผลรวมของระดับความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดของมิติด้าน ศิลปวัฒนธรรม	51
ตารางที่ 15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามโครงการ	53
ตารางที่ 16	แสดงผลรวมของระดับความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดของมิติ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	57

## สารบัญตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตารางที่ 17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านกิปาตาม โครงการ	59
ตารางที่ 18	แสดงผลรวมของระดับความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดของมิติด้านกิปา	62
ตารางที่ 19	สรุปค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในแต่ละมิติในภาพรวม โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยความคิดเห็น	69
ตารางที่ 20	สรุปผลการศึกษาแสดงโครงการในแต่ละมิติ เรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของโครงการ จากมากที่สุดไปน้อยที่สุด	70
ตารางที่ 21	แสดงรายละเอียดของวัตถุประสงค์โครงการในแต่ละมิติ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 10 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด	72
ตารางที่ 22	แสดงรายละเอียดของวัตถุประสงค์โครงการในแต่ละมิติ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 10 อันดับสุดท้ายที่มีค่าน้อยที่สุด	75
ตารางที่ 23	แสดงรูปแบบการทำกิจกรรม CSR ของโครงการในแต่ละมิติ	85
ตารางที่ 24	แสดงรายละเอียดการประยุกต์กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามรูปแบบ CSR-in-Process	89

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

จากสภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ทุกภาคธุรกิจหันมาให้ความสนใจและความสำคัญกับเรื่องของการรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) มากขึ้น เพราะเปรียบเสมือนเป็นกลไกและกลยุทธ์ที่สามารถสร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจได้ ภาคธุรกิจต้องมีความใส่ใจกับผู้ที่มีส่วนได้เสียที่สามารถสร้างผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจ หรือผู้ที่สร้างผลกระทบทางอ้อมต่อธุรกิจนั้น รวมไปถึงพนักงาน ลูกค้าหรือคู่ค้าต่างๆ ตลอดจนชุมชนที่อยู่ในสิ่งแวดล้อมของธุรกิจนั้น ยิ่งธุรกิจสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและมีการมีส่วนร่วมที่ดี ธุรกิจก็จะได้รับการยอมรับจากสังคมและจะสามารถดำเนินธุรกิจให้เติบโตได้อย่างต่อเนื่อง องค์กรต่างๆจึงทำกิจกรรมในเรื่องของการรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงการปรับตัว ปรับแนวคิดให้มุ่งไปสู่องค์กรที่มีส่วนต่อความรับผิดชอบต่อสังคม นอกเหนือจากการแสวงหาผลกำไรอันเป็นวัตถุประสงค์หลักของกิจการโดยทั่วไป ซึ่งถือเป็นการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับที่ดีควบคู่ไปกับการดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (ผศ.ดร.พิพัฒน์ นนทนาธรณ์,2553)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะที่เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำที่มีความมั่นคงยาวนานกว่า 40 ปี ดำเนินธุรกิจโดยมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประชาชนทั่วไป ด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายและมีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ ธนาคารเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนนโยบายของรัฐ เพื่อการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ธนาคารมีการบริหารงานตามหลักบรรษัทภิบาล (CG : Corporate Governance) มีความโปร่งใส บนพื้นฐานของคุณธรรมและจริยธรรม ด้วยการตระหนักถึงความสำคัญของการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงที่ดีและมีความรับผิดชอบต่อผู้เกี่ยวข้อง ธนาคารยังคงดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR : Corporate Social Responsibility) และกำหนดเป็นพันธกิจสำคัญที่ส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา เพื่อสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ในสังคมไทยอย่างจริงจัง มาตั้งแต่ปี 2545 โดยธนาคาร สนับสนุนและส่งเสริมให้สังคมมีการพัฒนาอย่างยั่งยืนและเข้มแข็ง มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ด้วยแนวนโยบายของผู้บริหารทุกระดับ ความร่วมมือของพนักงานทุกภาคส่วนต่างมีส่วนร่วมในการสร้างความแข็งแกร่งให้กับสังคมและมีส่วนร่วมสร้างกระบวนการคิด อันนำไปสู่การพัฒนาอย่างสร้างสรรค์ เพื่อส่งผลดีต่อสังคมในวงกว้าง โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างทุนทางปัญญา ด้วยการดำเนินกิจกรรมผ่านโครงการต่างๆ โครงการ CSR ของธนาคารมุ่งการเสริมสร้างทุน

ทางปัญญาใน 4 มิติ ทั้งมิติในด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา เช่น โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต กรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน กรุงไทยยุวอาณิชา โครงการปลูกต้นกล้าความดี กรุงไทยต้นกล้าสีขาว โครงการ CSR Kids Camp และโครงการ KTB เยาวชนคนรักกีฬา เป็นต้น การดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆของธนาคารเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม โดยองค์รวม อีกทั้งยังทำให้ประชาชนรู้จักธนาคารมากยิ่งขึ้นและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคารอีกด้วย (ธนาคารกรุงไทย,2555:ออนไลน์)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดเชียงราย เป็นธนาคารที่มีผลประกอบการทางด้านเศรษฐกิจที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากจังหวัดเชียงรายมีศักยภาพและโอกาสที่ดีในตำแหน่งยุทธศาสตร์ทางภูมิศาสตร์ที่เอื้อต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ เนื่องจากมีความได้เปรียบจากระบบคมนาคมขนส่งเครือข่ายโลจิสติกส์ที่เชื่อมโยงกับประเทศ พม่า ลาวและจีนตอนใต้ทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ และเป็นเมืองหน้าด่านเศรษฐกิจ(Gateway)ของประเทศไทย ทำให้การค้าปริมาณชายแดนมีปริมาณการค้าเพิ่มขึ้นจากปี 2554 มูลค่า 29,771.51 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 41.25 อีกทั้งเป็นศูนย์กลาง GMS ในด้านการพาณิชย์ การศึกษา แหล่งที่อยู่อาศัยและธุรกิจบริการส่งผลให้มีการใช้บริการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นมาจากลูกค้าในจังหวัดและลูกค้าจากต่างประเทศ (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเชียงราย,2556:ออนไลน์)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)ในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย ทั้ง 8 สาขา สังกัดสำนักงานเขตเชียงราย มีการจัดกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเป็นสาขาหลักของสำนักงานเขตเชียงรายในการรับนโยบายจากสำนักงานใหญ่ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่อง CSR มาดำเนินงานตามแผนงาน และจากข้อมูลจากธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตเชียงราย (2556) ในการจัดกิจกรรม CSR ของธนาคารกรุงไทย เช่นโครงการกรุงไทยสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้าน โครงการกรุงไทยอาสา โครงการต้นกล้าสีขาว โครงการ CSR Kids Camp โครงการยุวอาณิชา เป็นต้น พบว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของลูกค้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย มีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้นจากปี 2554 และ 2555 เพิ่มเป็นร้อยละ 43 และร้อยละ 57 ตามลำดับ และจากการจัดกิจกรรมดังกล่าวทำให้ธนาคารเห็นว่าการศึกษารับรู้ของลูกค้าต่อการดำเนินกิจกรรม CSR มีความสำคัญ เนื่องจากการทำ CSR เป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้ธนาคารเติบโตทางธุรกิจได้อย่างยั่งยืนและมั่นคง รวมถึงส่งเสริมการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายของธนาคาร โดยเฉพาะลูกค้าที่มีความสำคัญที่จะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จของการเติบโตทางธุรกิจของธนาคารโดยตรง ธนาคารเห็นถึงความสำคัญในการเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้เข้ามามีส่วนร่วมภายใต้การดำเนินโครงการต่างๆตามกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณชน ธนาคารตระหนักและให้ความสำคัญกับเสียงตอบรับจากการร่วมกิจกรรม CSR ของลูกค้า อีกทั้งยังมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการทาง

ธุรกรรมการเงิน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการคิดพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม รวมถึงการออกแบบการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆตาม โครงการ CSR ที่มีประโยชน์และตรงต่อความต้องการของลูกค้า อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อธนาคารในระยะยาว อีกทั้งยังเกิดผลในด้านการสื่อสารและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างธนาคารกับลูกค้า และในปัจจุบันการสร้างธุรกิจให้เติบโตแบบยั่งยืนในภาวะที่มีการแข่งขันจำเป็นต้องอาศัยกลุ่มลูกค้าที่ภักดีต่อองค์กรอย่างเหนียวแน่น สำหรับองค์กรที่สามารถยึดครองใจและความภักดีจากลูกค้าได้ยาวนาน ย่อมต้องมี “ความดี” อยู่ในตัวที่จะก่อให้เกิดความยั่งยืนของธุรกิจนั้น ๆ ดังนั้นธนาคารจึงนำความรับผิดชอบต่อสังคมมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในองค์กร เพื่อการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืนและส่งผลที่ดีต่อภาพลักษณ์ของธนาคารอีกด้วย

ดังนั้นจากข้อมูลการเข้าร่วมกิจกรรม CSR และผลประกอบการของธนาคารที่เพิ่มขึ้นจากยุทธศาสตร์ทางภูมิศาสตร์ที่เอื้อต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัด ถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารมีความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีจะช่วยส่งเสริมและสร้างการรับรู้ที่มีคุณค่าของลูกค้าต่อองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงรายต่อการทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบการรับรู้ของลูกค้าในเขตอำเภอเมืองเชียงรายต่อการทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1.3.2 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำผลการศึกษานี้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางนโยบายการทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร ตลอดจนสามารถวางแผน ปรับปรุงแก้ไขปัญหา และพัฒนาการทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร ให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น ภายใต้อัตลักษณ์และการกำกับที่ดี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมของลูกค้าในจังหวัดเชียงรายดียิ่งขึ้นไป

## 1.4 นิยามศัพท์

การรับรู้ หมายถึง การรับรู้ของลูกค้าในเขตอำเภอเมืองเชียงรายของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามโครงการ CSR ของธนาคารที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างทุนทาง

ปัญญาใน 4 มิติ ทั้งมิติในด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติด้านกีฬา โดย  
ทำการศึกษาการดำเนินโครงการและกิจกรรมเฉพาะภายนอกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)  
ตามแนวปฏิบัติในเรื่อง CSR ของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม ในส่วนของการร่วมพัฒนาชุมชน และสังคม  
และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

**ลูกค้า** หมายถึง ลูกค้าในเขตอำเภอเมืองเชียงรายของธนาคารกรุงไทย จำกัด  
(มหาชน) ทั้ง 8 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงราย สาขาห้าแยกพ่อนมิ่งราย สาขาบึงชีเชียงราย สาขาตลาด  
ป่าก่อ สาขาตลาดบ้านคู สาขาเด่นห้า สาขาเซนทรัลพลาซ่าเชียงราย และสาขาศูนย์ราชการเชียงราย

**กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR)** หมายถึง การดำเนินโครงการและ  
กิจกรรมเฉพาะภายนอกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ที่มีส่วน  
เกี่ยวข้องใกล้ชิดกับองค์กรโดยตรง ได้แก่ ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวของพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่  
และผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจ และประชาชนทั่วไป ด้วยการ  
ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ตามโครงการ CSR มุ่งเสริมสร้างทุน  
ทางปัญญาใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา ซึ่ง  
สอดคล้องกับแนวปฏิบัติในเรื่อง CSR ของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม ในส่วนของการร่วมพัฒนาชุมชน  
และสังคม และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎี

##### 2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2526 : 2) การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้นำเอาสิ่งที่ตนได้เห็น ได้ยิน ได้สัมผัส ได้รู้สึกรู้สีกจากสิ่งเร้าภายนอกรอบตัวบุคคลเข้ามาจัดระเบียบ และให้ความหมายโดยอาศัยประสบการณ์เดิมหรือความรู้ที่ติดเดิมออกเป็นความรู้ ความเข้าใจ ที่เกิดขึ้นในจิตใจของตนเอง

การรับรู้เป็นกระบวนการทางจิตที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ได้รับ เป็นกระบวนการเลือกรับสารและจัดสารเข้าด้วยกัน และตีความหมายของสารที่ได้รับ ความเข้าใจ ความรู้สึกรู้สีกของตนโดยอาศัยประสบการณ์ ความเชื่อ ทศนคติ และสิ่งแวดล้อมเป็นกรอบในการเรียนรู้

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 79) ได้ให้ความหมายของ การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่มนุษย์เลือกที่จะรับรู้ สรุปการเรียนรู้ตีความการเรียนรู้สิ่งหนึ่งสิ่งใดที่สัมผัส เพื่อที่จะสร้างภาพที่มีความหมายและมีความกลมกลืนกัน

ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory) กล่าวว่า การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคลเพราะการตอบสนองพฤติกรรมใดๆ จะขึ้นอยู่กับรับรู้จากสภาพแวดล้อมของตนและความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้นๆ ดังนั้นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ จึงขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพซึ่งปัจจัยการรับรู้ ประกอบด้วย ประสาทสัมผัสและปัจจัยทางจิต คือ ความรู้เดิม ความต้องการ และเจตคติ เป็นต้น การรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน คือ การรับสัมผัส การแปลความหมายและอารมณ์ การรับรู้เป็นผลเนื่องมาจากการที่มนุษย์ใช้อวัยวะรับสัมผัส (Sensory Motor) ซึ่งเรียกว่า เครื่องรับ (Sensory) ทั้ง 5 ชนิด คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง จากการวิจัยมีการค้นพบว่า การรับรู้ของคนเกิดจากการเห็น 75% จากการได้ยิน 13% การสัมผัส 6% กลิ่น 3% และรส 3% การรับรู้จะเกิดขึ้นมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพล หรือปัจจัยในการรับรู้ ได้แก่ ลักษณะของผู้รับรู้ ลักษณะของสิ่งเร้า การที่มนุษย์จะรับรู้และสามารถพัฒนาจนเป็นการเรียนรู้ได้ดีหรือไม่ขึ้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545)

1. สถิติปัญญา ผู้มีสติปัญญาสูงกว่า ย่อมรับรู้ได้ดีกว่าผู้มีสติปัญญาต่ำกว่า
2. การสังเกตและพิจารณา ขึ้นอยู่กับความชำนาญ และความสนใจต่อสิ่งเร้า

3. คุณภาพของจิตในขณะนั้น ถ้ามีความเหนื่อยอ่อน เกรียด หรืออารมณ์ขุ่นมัว อาจทำให้แปลความหมายของสิ่งเร้าที่สัมผัสได้ไม่ดี แต่ในทางตรงกันข้าม หากสภาพจิตใจผ่อนคลาย ปลอดโปร่งก็จะทำให้การรับรู้และการเรียนรู้เป็นไปด้วยดี และเป็นระบบ

#### การจัดระบบการรับรู้

มนุษย์เมื่อพบสิ่งเร้าไม่ได้รับรู้ตามที่สิ่งเร้าปรากฏแต่นำมาจัดระบบตามหลักดังนี้

1. หลักแห่งความคล้ายคลึง (Principle of Similarity) สิ่งเร้าใดที่มีความคล้ายกันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน โดยบุคคลจะรับรู้ได้ขึ้นเมื่อสิ่งเร้ามาเร้าประสาทที่ต้นตัว เกิดการรับสัมผัสกับอวัยวะรับสัมผัสด้วยประสาททั้ง 5 แล้วส่งกระแสสัมผัสไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ทำให้เกิดการแปลความหมายขึ้น โดยอาศัยประสบการณ์เดิมและอื่นๆ ว่าสิ่งนั้นมีลักษณะ รูปร่าง และอื่น ๆ ที่คล้ายกัน

2. หลักแห่งความใกล้ชิด (Principle of Proximity) สิ่งเร้าที่มีความใกล้กันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน โดยบุคคลจะรับรู้ได้ขึ้นเมื่อสิ่งเร้ามาเร้าประสาทที่ต้นตัว เกิดการรับสัมผัสกับอวัยวะรับสัมผัสด้วยประสาททั้ง 5 แล้วส่งกระแสสัมผัสไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ทำให้เกิดการแปลความหมายขึ้น โดยอาศัยประสบการณ์เดิมและอื่นๆ ว่าสิ่งนั้นมีความสัมพันธ์กัน มีลักษณะรูปร่างที่คล้ายกัน

3. หลักแห่งความสมบูรณ์ (Principle of Closure) เป็นการรับรู้สิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ขึ้น โดยบุคคลจะรับรู้ได้ขึ้นเมื่อ สิ่งเร้ามาเร้าประสาทที่ต้นตัว เกิดการรับสัมผัสกับอวัยวะรับสัมผัสด้วยประสาททั้ง 5 แล้วส่งกระแสสัมผัสไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ทำให้เกิดการแปลความหมายขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์เดิมและอื่น ๆ ว่าสิ่งนั้นไม่สมบูรณ์ (วิชาการคอตคอม, 2552)

ความคงที่ของการรับรู้ (Perceptual Constancy) ความคงที่ในการรับรู้มี 3 ประการ ได้แก่

1. การคงที่ของขนาด
2. การคงที่ของรูปแบบ รูปร่าง
3. การคงที่ของสีและแสงสว่าง

การรับรู้ที่ผิดพลาด แม้ว่ามนุษย์มีอวัยวะรับสัมผัสถึง 5 ประเภท แต่มนุษย์ก็ยังรับรู้ผิดพลาดได้ เช่น ภาพลวงตา การรับฟังความบอกเล่าทำให้เรื่องบิดเบือนไป การมีประสบการณ์และค่านิยมที่แตกต่างกัน ดังนั้นการรับรู้ถ้าจะให้ถูกต้องจะต้องรับรู้โดยผ่านประสาทสัมผัสหลายทางผ่านกระบวนการคิดไตร่ตรองให้มากขึ้น

#### องค์ประกอบของการรับรู้

องค์ประกอบสำคัญที่เป็นพื้นฐานของการรับรู้อยู่ด้วยกันหลายอย่างเพราะการรับรู้พื้นฐานที่สำคัญต่อการเข้าใจพฤติกรรมบุคคล สามารถจำแนกได้ดังนี้

1. สมอองและระบบประสาท ระบบประสาทของคนประกอบด้วยสมอง ไขสันหลัง และเส้นประสาท ซึ่งเป็นอวัยวะทำหน้าที่รับรู้ความรู้สึกต่าง ๆ ทำให้มนุษย์มีสติปัญญาเฉลียวฉลาดมีความเข้าใจ สามารถเรียนรู้ วิเคราะห์ และควบคุมเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้ดีกว่า มีประสิทธิภาพสูงกว่าสัตว์ชนิดอื่น ดังนั้นการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความทรงจำ และการรับรู้ ต้องอาศัยการทำงานของสมองและระบบประสาทเป็นพื้นฐานสำคัญ

2. แรงขับ แรงขับเป็นภาวะการณ์กระตุ้นหรือเร้าให้ร่างกายแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในทางจิตวิทยาแบ่งแรงขับออกเป็น 2 อย่างคือ แรงขับพื้นฐานและแรงขับที่เกิดจากการรับรู้

3. สิ่งเร้าและแรงจูงใจ สิ่งเร้าและแรงจูงใจเป็นแรงกระตุ้นที่สำคัญยิ่งในกระบวนการเรียนรู้เพราะการเรียนรู้จะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้าและแรงจูงใจ จึงทำให้เกิดการตอบสนองขึ้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน

4. การเสริมแรง เป็นการกระตุ้นให้บุคคลพัฒนาพฤติกรรมเพื่อการรับรู้ เพราะเมื่อแสดงพฤติกรรมแล้วได้รับการเสริมแรงจึงอยากแสดงพฤติกรรมซ้ำอีก การเสริมแรงมีทั้งการเสริมแรงทางบวก และการเสริมแรงทางลบ เช่นเดียวกับแรงจูงใจ จะเห็นได้ว่า นอกจากการให้แรงจูงใจต่อผู้เรียนแล้ว การรู้จักเสริมแรงพฤติกรรมการตอบสนองซึ่งเป็นที่พึงปรารถนาจึงเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งอย่างหนึ่งในกระบวนการของการรับรู้

#### ลำดับขั้นของการรับรู้

ในกระบวนการรับรู้ของคนเรานั้น จะประกอบด้วยลำดับขั้นตอนพื้นฐานที่สำคัญ 3 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

1. ประสบการณ์ (Experiences) ในบุคคลปกติทุกคนจะมีประสาทรับรู้อยู่ด้วยกันทั้งนั้น ส่วนใหญ่ที่เป็นที่เข้าใจก็คือ ประสาทสัมผัสทั้งห้า ซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ประสาทรับรู้เหล่านี้จะเป็นเสมือนช่องประตูที่จะให้บุคคลได้รับรู้และตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ถ้าไม่มีประสาทรับรู้เหล่านี้แล้ว บุคคลจะไม่มีโอกาสรับรู้หรือมีประสบการณ์ใด ๆ เลย ซึ่งก็เท่ากับเขาไม่สามารถเรียนรู้สิ่งใด ๆ ได้ด้วยประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับนั้นย่อมจะแตกต่างกัน บางชนิดก็เป็นประสบการณ์ตรงบางชนิดเป็นประสบการณ์แทน บางชนิดเป็นประสบการณ์รูปธรรม และบางชนิด เป็นประสบการณ์นามธรรม หรือเป็นสัญลักษณ์

2. ความเข้าใจ (Understanding) หลังจากบุคคลได้รับประสบการณ์แล้ว ขั้นต่อไป ก็คือตีความหมายหรือสร้างมโนคติ (Concept) ในประสบการณ์นั้น กระบวนการนี้เกิดขึ้นในสมองหรือจิตของบุคคล เพราะสมองจะเกิดสัญญาณ (Percept) และมีความทรงจำ (Retain) ขึ้นซึ่งเราเรียกกระบวนการนี้ว่า “ความเข้าใจ” ในการเรียนรู้นั้น บุคคลจะเข้าใจประสบการณ์ที่เขาประสบได้ก็ต่อเมื่อเขาสามารถจัดระเบียบ (Organize) วิเคราะห์ (Analyze) และสังเคราะห์ (Synthesis) ประสบการณ์ต่าง ๆ จนกระทั่งหาความหมายอันแท้จริงของประสบการณ์นั้นได้

3. ความนึกคิด (Thinking) ความนึกคิดถือว่าเป็นขั้นสุดท้ายของการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมอง โดยความนึกคิดที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องเป็นความนึกคิดที่สามารถจัดระเบียบ (Organize) ประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับให้เข้ากันได้ สามารถที่จะค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทั้งเก่าและใหม่ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้เกิดบูรณาการการเรียนรู้อย่างแท้จริง (วิชาการคอตคอม, 2552)

### กระบวนการรับรู้

สามารถแบ่งได้เป็น 3 กระบวนการ ได้แก่

1. การเลือกรับรู้ (Perceptual Selection) ประกอบไปด้วยขั้นตอนของการเปิดรับ (Exposure) และการเลือกสนใจ (Attention) กล่าวคือ

1.1 การเปิดรับ (Exposure) ผู้บริโภคจะเลือกเปิดรับสิ่งที่ตรงกับความสนใจ ความต้องการ และความเกี่ยวข้องของตน นอกจากนี้ยังเลือกที่จะไม่เปิดรับในสิ่งที่ไม่สำคัญและไม่ตรงกับความต้องการของตนด้วย

1.2 การเลือกสนใจ (Attention) นักการตลาดนำกลยุทธ์ต่างๆมาเพื่อเรียกร้องความสนใจจากผู้บริโภค ผู้บริโภคจะเลือกรับรู้ (Selective perception) แตกต่างกันไปตามความต้องการทัศนคติ ประสบการณ์ และบุคลิกลักษณะของแต่ละคน ซึ่งผู้บริโภคจะมีการเลือกรับรู้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการรับรู้ นับตั้งแต่การเลือกเปิดรับ (Selective exposure) การเลือกรวบรวมข้อมูล (Selective -organization) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะสัมพันธ์กับความเชื่อที่ตนมี และการเลือกตีความ (Selective interpretation) การจัดระเบียบข้อมูล (Organization) และการตีความหมายการรับรู้ (Interpretation)

2. การจัดระเบียบข้อมูล (Perceptual Organization) เป็นการนำเอาสิ่งเร้าต่างๆที่ได้รับมาถ่วงน้ำหนักเลือกเฉพาะข้อมูลส่วนสำคัญและเกี่ยวข้อง มาเก็บรวบรวมเป็นข้อมูลเฉพาะเรื่องนั้นๆ เพื่อจะได้แปลความหมายข้อมูล ก่อให้เกิดความเข้าใจ และกำหนดแนวทางของพฤติกรรมตอบสนองที่สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับ กล่าวคือ ผู้บริโภคต้องมีการนำข้อมูลที่ได้รับมาแยกแยะเป็นหมวดหมู่ที่เกี่ยวข้องกันได้

3. การตีความหมาย (Interpretation) จากกระบวนการเลือกรับสิ่งเร้าที่มากกระตุ้นจนมีการจัดระเบียบข้อมูลต่างๆเป็นหมวดหมู่แล้ว ผู้บริโภคจะมีการตีความหมายของสิ่งเร้าดังกล่าว ทั้งนี้การตีความจะแตกต่างกันไปตามลักษณะบุคลิกของผู้บริโภคแต่ละคน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ วัฒนธรรม ค่านิยมและ การเชื่อมโยงของผู้บริโภค

จะเห็นว่า การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคลเพราะการตอบสนอง พฤติกรรมใด ๆ จะขึ้นอยู่กับความรู้จากสภาพแวดล้อมของตน ความสามารถในการแปลความหมาย ของสภาพนั้น ๆ และการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมที่ได้รับรู้ การมีกระบวนการรับรู้ที่มี ประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้การรับรู้นั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามไปด้วย

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้นำทฤษฎีการเรียนรู้มาอธิบายการเรียนรู้ของลูกค้านักกิจกรรม ด้านต่างๆตามโครงการ CSR ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มุ่งเสริมสร้างทุนทางปัญญาใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา โดยอธิบายกิจกรรมใน มิติต่างๆตามแนวปฏิบัติในเรื่อง CSR ของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคมในส่วนของความร่วมมือชุมชน และสังคมและการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมของลูกค้านักธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

### 2.1.2 แนวคิดในเรื่องCSR

CSR เป็นคำย่อจากภาษาอังกฤษว่า Corporate Social Responsibility (CSR) หรือ บรรษัทภิบาล หมายถึง การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กร ที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งในองค์กรและในระดับ โกลล์และโกล ด้วยการให้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจาก ภายนอกองค์กรในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข (พิพัฒน์ นนทนาธรณ์,2553)

สถาบันไทยพัฒน์ บัญญัติความหมายของ “CSR” ในภาษาไทยว่า “บรรษัทภิบาล” ที่หมายถึง การกำกับดูแลกิจการให้เจริญรุ่งเรืองอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเงื่อนไขความถูกต้อง โปร่งใส การมีจริยธรรมที่ดี โดยมุ่งคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจการและสังคมโดยรวม (กอง บรรณาธิการ ประชาชาติธุรกิจและอนันตชัย ยुरประธม,2550)

คณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ให้คำจำกัดความว่า Corporate Social Responsibility หรือที่เรียกเป็นภาษาไทยว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการนั้น หมายถึงการ ดำเนินกิจการภายใต้หลักจริยธรรม และการกำกับที่ดี ควบคู่ไปกับการใส่ใจและดูแลรักษาสังคมและ สิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนากิจการอย่างยั่งยืน ทั้งนี้การปฏิบัตินั้นต้องสามารถยกระดับตนเอง ไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้เป็นผลสำเร็จ โดยไม่ผิดศีลธรรมจรรยา ไม่เบียดเบียนทุกฝ่าย ย่อม สร้างสรรค์ความสุขที่แท้จริงให้กับทั้งตนเอง ธุรกิจ รวมทั้งสังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม (คณะกรรมการกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนและการวิจัยด้าน บริหารธุรกิจแห่งประเทศไทย,2555)

คณะทำงานส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ให้คำจำกัดความว่า Corporate Social Responsibility หรือที่เรียกเป็นภาษาไทยว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการนั้น หมายถึงการดำเนินกิจการภายใต้หลักจริยธรรม และการกำกับที่ดี ควบคู่ไปกับการใส่ใจและดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนากิจการอย่างยั่งยืน ทั้งนี้การปฏิบัตินั้นต้องสามารถยกระดับตนเองไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนได้เป็นผลสำเร็จ โดยไม่ผิดศีลธรรมจรรยา ไม่เบียดเบียนทุกฝ่าย ย่อมสร้างสรรค์ความสุขที่แท้จริงให้กับทั้งตนเอง ชุมชน รวมทั้งสังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม (คณะกรรมการกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนและการวิจัยด้านบริหารธุรกิจแห่งประเทศไทย,2555)

### การแบ่งประเภท CSR ตามกระบวนการ

การแบ่ง CSR ลักษณะนี้เป็นการแบ่งความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรตามกระบวนการในการดำเนินธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 5 ประเภท

1. ซีเอสอาร์นอกกระบวนการ (CSR-after-Process) เป็นการทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่แยกจากการดำเนินธุรกิจหลัก และการดำเนินงานหลังจากที่ได้ทำกระบวนการธุรกิจนั้น โดยมักทำกิจกรรมนอกเวลาว่างปกติ
2. ซีเอสอาร์ในกระบวนการ (CSR-in-Process) เป็นการทำธุรกิจเพื่อสังคม โดยนำเอาความรับผิดชอบต่อสังคมไปเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทางธุรกิจ ที่ตระหนักถึงการป้องกันและการกำจัดมลภาวะต่างๆ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้เป็นการดำเนินงานในเวลาปกติของการทำงาน
3. ซีเอสอาร์ทั้งกระบวนการ (CSR-as-Process) เป็นกิจการเพื่อสังคมมักเป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยไม่แสวงหากำไร มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อยังประโยชน์แก่สังคมในทุกกระบวนการของกิจการ ได้แก่ มูลนิธิ องค์กรสาธารณชน เป็นต้น
4. ซีเอสอาร์ทั้งวิสาหกิจ (CSR-as-Enterprise) เป็นวิสาหกิจสังคม เป็นธุรกิจที่หารายได้ด้วยนวัตกรรม การแสวงหาโอกาสจากความยุติธรรม ผู้ดำเนินงานในวิสาหกิจสังคมเรียกว่า ผู้ประกอบการสังคม มักเป็นผู้เด็ดเดี่ยวและต้องการเปลี่ยนแปลงสังคมหรือการปฏิวัติสังคมอย่างยั่งยืน
5. ซีเอสอาร์ทั้งธุรกิจ (CSR-as-Business) เป็นการทำธุรกิจสังคม โดยการนำประเด็นของสังคมมาทำธุรกิจซึ่งมีทั้งการผลิต การค้า และการบริการ องค์กรลักษณะนี้จะทำธุรกิจกับหน่วยงานที่ดำเนินงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมทุกระดับ

การแบ่งความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ตามกระบวนการดำเนินธุรกิจ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ซีเอสอาร์นอกกระบวนการ (CSR-after-

Process) และซีเอสอาร์ในกระบวนการ (CSR-in-Process) การแบ่งตามกระบวนการดังกล่าวนี้สามารถนำมาอธิบายและแบ่งประเภทของการจัดกิจกรรมต่างๆตามโครงการ CSRของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้คือ

ซีเอสอาร์นอกกระบวนการ (CSR-after-Process) ธนาคารได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ใน 4 มิติ ได้แก่ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา โดยมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินงานด้าน CSR ของธนาคารผ่านสื่อต่างๆ อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์ วิทยุ และเว็บไซต์ เป็นต้น พร้อมทั้งร่วมกับหน่วยงานภายนอกอีกกว่า 80 หน่วยงาน เพื่อกระตุ้นและจูงใจให้ลูกค้าและประชาชนทั่วไป รวมถึงผู้บริหารและพนักงานของธนาคาร บริษัทในเครือธนาคาร และหน่วยงานเครือข่ายพันธมิตรต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสังคม และรักษาสิ่งแวดล้อมกับธนาคาร

ซีเอสอาร์ในกระบวนการ (CSR-in-Process) ธนาคารได้นำความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การดำเนินงานด้าน CSR มาพัฒนาและคิดค้นให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจที่สามารถสร้างประโยชน์ ความสามารถในการแข่งขันและมูลค่าเพิ่มทั้งต่อธุรกิจและสังคมไปพร้อมๆ กัน ทั้งในด้านบุคลากรและผลิตภัณฑ์ ธนาคารเชื่อในพลังของบุคลากรทุกคนในองค์กรว่าเป็นกำลังสำคัญในการร่วมผลักดันองค์กรให้ไปสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจึงมีความพยายามเป็นอย่างยิ่งที่จะมองหาบุคลากรใหม่ๆ ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะคิดที่ดี และมีความพร้อมที่จะเข้ามาร่วมงานกับธนาคาร ควบคู่ไปกับการรักษาบุคลากรที่มีอยู่แล้ว ให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะต่างๆ เพิ่มขึ้นสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความรักความผูกพันซึ่งกันและกัน อันจะบรรดูลงไปสู่เป้าหมายของธนาคาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งธนาคารยังส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) ภายใต้แนวคิดการสร้างทุนทางปัญญา โดยกำหนดเป็นนโยบายให้ฝ่ายงานและสาขาทั่วประเทศมีส่วนร่วมแสดงพลังในการทำความดี ตอบแทนและให้ความช่วยเหลือสังคมและชุมชนทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดตั้งชมรมกรุงไทยอาสาที่เกิดจากการรวมตัวของพนักงานที่มีจิตอาสา ร่วมกันบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสาธารณะ อีกทั้งธนาคารสนับสนุนให้ชุมชนและสังคมมีระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานต่างๆ อย่างเพียงพอ ในส่วนของผลิตภัณฑ์ธนาคารมีความมุ่งมั่นสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินหลากหลาย เพื่อสร้างความพึงพอใจและอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ พร้อมอยู่เคียงข้างลูกค้าตามนโยบายความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติต่อลูกค้าของธนาคาร ด้วยภาพลักษณ์ธนาคารแสนสะดวก

## การแบ่งประเภท CSR ตามรูปแบบ

การแบ่งลักษณะนี้เป็นการแบ่งตามรูปแบบของการทำCSR ที่เป็นลักษณะของการตอบสนองกลยุทธ์และสร้างสรรค์ แบ่งได้ดังนี้

1. CSR เชิงตอบสนอง (Responsive CRS) ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การปฏิบัติตัวเป็นบรรษัทพลเมืองที่ดี และการบรรเทาผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้น หรือที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จากกิจกรรมทางธุรกิจของตน โดยอาจจะยังไม่ได้สร้างสรรค์กิจกรรมเพื่อสังคมเพิ่มเติม ซึ่งเป็นการทำ CSR ในเชิงรับ กิจกรรมจะเกิดขึ้นต่อเมื่อมีปัญหาหรือการดำเนินธุรกิจไปสู่สังคม หรือสังคมมีการเรียกร้องให้กิจการดำเนินความรับผิดชอบต่อผลกระทบนั้น เป็นการผลักดันให้มีการริเริ่มดำเนินงานจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ภายนอกองค์กร (Outside-In) จุดประสงค์ของการทำ CSR ในขั้นนี้ แม้ผู้ได้รับผลประโยชน์จะเป็นบุคคลที่อยู่ภายนอกองค์กร แต่กิจการยังคงมุ่งรักษาไว้ซึ่งคุณค่าขององค์กร (Corporate Value) เป็นสำคัญ

2. CSR เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR) เป็นการยกระดับจากการเป็นเพียงบรรษัทพลเมือง ที่มีความรับผิดชอบต่อการบรรเทาปัญหาหรือผลกระทบที่เกิดจากกิจการสู่การทำ CSR ในเชิงรุก (Proactive) ที่องค์กรสามารถริเริ่มกิจกรรม CSR ด้วยตนเองให้แก่สังคมภายนอก (Inside-Out) ที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กับความต้องการหรือการริเริ่มจากภายใน (Outside-in) วิธีการแสดงความรับผิดชอบต่อภายในในรูปแบบนี้ กิจการไม่เพียงแต่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับเท่านั้น แต่ยังมีกำหนดจุดยืนที่เป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากแนวปฏิบัติขององค์กรอื่นๆ มีการสร้างความแตกต่างในวิธีการ มีอิสรภาพในการคัดเลือกประเด็นทางสังคม ด้วยวิธีการที่แตกต่าง และกิจกรรม CSR ที่เหมาะสม ผลลัพธ์ในขั้นตอนนี้จะทำให้เอื้อต่อการพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขัน (Competitiveness) ขององค์กรในระยะยาว เป้าประสงค์ของ CSR เชิงกลยุทธ์ที่ผสมผสานการริเริ่มทั้งจากภายในและการเชื่อมโยงจากภายนอกจะก่อให้เกิดคุณค่าร่วมกัน (Shared value) ระหว่างธุรกิจและสังคม

3. CSR เชิงสร้างสรรค์ (Creative CSR) กระบวนการคิดเพื่อให้ได้มาซึ่งกิจกรรม CSR เชิงกลยุทธ์หรือการคิด CSR เชิงยุทธศาสตร์ เป็นการคิดที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ จินตนาการและความรู้ลึกเป็นสำคัญ เป็นการทำ CSR ที่ก้าวข้ามบริบทของการรุก-รับ แต่เป็นการพัฒนากิจกรรมในเชิงร่วมมือ (Collaborative) ที่เปิดโอกาสให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างธุรกิจและสังคมอย่างไม่แบ่งแยก สำหรับวิธีการแสดงความรับผิดชอบต่อในรูปแบบนี้ จะมีได้จำกัดเพียงการสร้างแตกต่างในวิธีการที่มีอยู่ แต่เป็นการคิดค้นวิธีขึ้นใหม่เป็นนวัตกรรม (Innovative) ผลลัพธ์จากการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบนี้จะทำให้เอื้อต่อการพัฒนาขีดความสามัคคีที่แน่นแฟ้น (Cohesiveness) ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอันที่จะก่อให้เกิดคุณค่าเดียวกันของทั้งกิจการและสังคม



การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) มีรูปแบบการทำ CSR ทั้งในเชิงตอบสนอง เชิงยุทธศาสตร์และเชิงสร้างสรรค์ โดยพัฒนา กิจกรรมที่เกิดความร่วมมือทั้งจากส่วนขององค์กร พนักงานในองค์กร และบุคคลภายนอกองค์กร ตาม นโยบายและแผนการจัดกิจกรรม CSR ในโครงการต่างๆ การแบ่งรูปแบบของการ CSR ตามรูปแบบ ของการดำเนินกิจกรรมนี้สามารถนำมาใช้อธิบายวัตถุประสงค์และการแบ่งประเภทของกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ใน 4 มิติ คือ มิติการศึกษา มิติศิลปวัฒนธรรม มิติสังคมและ สิ่งแวดล้อม และมิติกีฬา

### ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร(CSR) ของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดย มุ่งเน้นการเสริมสร้างทุนทางปัญญาผ่าน โครงการ CSR ของธนาคารเพื่อมุ่งเน้นการเสริมสร้างทุนทาง ปัญญา ธนาคารดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของโครงการที่ ดำเนินการไว้แล้วและขยายผลต่อจากโครงการหลักต่างๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างทุนทาง ปัญญาอย่างต่อเนื่องและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง รวมถึงเชื่อมโยง และบูรณาการ โครงการต่างๆเข้าด้วยกัน ตามวัตถุประสงค์และระดับอายุของกลุ่มเป้าหมายที่สัมพันธ์ เกี่ยวเนื่องกันนอกจากนี้ยังสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยการปลูกจิตสำนึกให้กับพนักงานทุก ระดับตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในโครงการและกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารและสร้างเครือข่ายที่ ครอบคลุมทุกภาคส่วนของสังคม ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อร่วมกัน ผลักดันให้โครงการต่างๆ ของธนาคารสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ ธนาคารมุ่งเน้นการสร้างทุนทาง ปัญญาให้แก่ชุมชนและสังคม เนื่องจากเล็งเห็นว่าเป็นทุนที่ไม่มีวันหมด ยิ่งใช้ยิ่งมีคุณค่าและช่วย พัฒนาสังคมให้ยั่งยืนอย่างแท้จริง โดยธนาคารดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ในหลาย โครงการ ตาม 4 มิติดังนี้

1. มิติด้านการศึกษา ธนาคารเห็นว่าการสร้างรากฐานที่มั่นคงให้กับประเทศชาตินั้น ควรเริ่มต้นจากการปูพื้นฐานทางด้านการศึกษาที่มั่นคงให้แก่เด็กและเยาวชนในทุกระดับชั้น ธนาคาร จึงมุ่งให้ความสำคัญกับการสร้างทุนทางปัญญาในมิติการศึกษาเป็นอีกทั้งเพื่อมุ่งหวังให้คนไทยเห็น ความสำคัญของการศึกษา มีโอกาสที่จะได้รับการศึกษาอย่างเท่าเทียม มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ใน วงกว้างและกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น โครงการต่างๆของ ธนาคารในมิติดังนี้ ได้แก่

## โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน

ธนาคารให้ความสำคัญกับชุมชนที่อยู่รายรอบสาขาต่างๆ ของธนาคาร ซึ่งถือเป็นชุมชนสำคัญที่ธนาคารต้องดูแลประกอบกับนโยบายของธนาคารที่มุ่งเน้นการสร้างทุนทางปัญญา ธนาคารจึงริเริ่มโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน มาตั้งแต่ปี 2548 เพื่อให้เด็กและเยาวชนได้มีโอกาสรับการศึกษาโดยไม่ต้องเดินทางไกลบ้าน ด้วยการสนับสนุนเงินทุนเพื่อปรับปรุงอาคารห้องเรียน และห้องปฏิบัติการวิชาต่างๆ ให้มีความพร้อม มีอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน และพัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนการสอนให้กับอาจารย์ โดยจัดอบรมสาระวิชาต่างๆ ตลอดจนจนถึงปัจจุบันธนาคารมีโรงเรียนในโครงการ รวมทั้งหมด 94 โรงเรียน ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ ทุกโรงเรียนได้มาตรฐานต้นแบบโรงเรียนในฝัน และยังได้รับรางวัลต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ถือเป็นความภาคภูมิใจของธนาคารที่มีส่วนส่งเสริมการสร้างมาตรฐานการศึกษาของชาติในทุกภูมิภาคของประเทศ ให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น พัฒนาคุณภาพชีวิต ลดปัญหาการย้ายถิ่นและเปลี่ยนค่านิยมจากการศึกษาต่อในเมืองใหญ่ เป็นการศึกษาต่อในท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น อันจะเป็นการสร้างสังคมไทยทั้งประเทศให้เติบโตไปอย่างมั่นคงและยั่งยืน

## โครงการกรุงไทย ต้นกล้าสีขาว

สำหรับระดับอุดมศึกษา ธนาคารดำเนิน โครงการกรุงไทย ต้นกล้าสีขาว เพื่อตอกย้ำการบริหารธุรกิจด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต การเปิดเผยข้อมูล และตรวจสอบได้ตามหลักบรรษัทภิบาล (Corporate Governance) เป็นการสร้างทุนทางปัญญาให้กับนิสิตนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ภายใต้แนวคิดตามหลักปรัชญา “เศรษฐกิจพอเพียง” และการจัดการที่ยั่งยืน สามารถบูรณาการความรู้ประสบการณ์ และทัศนคติที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการ ไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง ตลอดจนได้ค้นพบศักยภาพของตนเอง และขยายผลไปสู่ครอบครัว รวมทั้งชุมชน ในโครงการนี้นิสิตนักศึกษาระดับปริญญาตรี ทุกสาขา ทุกชั้นปี ทุกสถาบันการศึกษาทั่วประเทศ จะได้แข่งขันคิดวิเคราะห์แผนธุรกิจ พร้อมลงพื้นที่ ดำเนินโครงการจริง แล้วนำเสนอผลงานผ่านภาพโปสเตอร์ที่สื่อให้เห็นถึงแนวคิดและกิจกรรมที่ทำพร้อมนำเสนอต่อคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ โดยธนาคารดำเนินโครงการนี้มาตั้งแต่ปี 2550

## โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต

ธนาคารดำเนินโครงการกรุงไทยสานฝันสู่ บัณฑิต มาตั้งแต่ปี 2552 เพื่อขยายผลให้เด็กนักเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน เกิดความมุ่งมั่นในการเรียน ธนาคารจึงมอบทุนการศึกษาให้กับเด็กนักเรียนที่สามารถเรียนต่อระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยชั้นนำของรัฐได้ โรงเรียนละ 1 ทุน ทุนละ 50,000 บาทต่อปี โดยเป็นทุนการศึกษาแบบให้เปล่าจนจบปริญญาตรี

## โครงการกรุงไทยยุววานิช

นับตั้งแต่ประเทศไทยต้องประสบกับภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ ทำให้ธนาคารตระหนักถึงความจำเป็นในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งสามารถต่อสู้ในเชิงการพัฒนาเศรษฐกิจกับนานาประเทศได้ ธนาคารกรุงไทยในฐานะองค์กรหนึ่งในสังคม ที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของ ประเทศ ได้เล็งเห็นว่าแนวทางหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพของ ประเทศ คือการสร้างความสามารถในทางธุรกิจให้แก่เยาวชนไทย ให้มีความรู้ ความคิดและจิตสำนึกในเชิงธุรกิจมากขึ้น เพื่อเป็นผู้ก่อตั้งธุรกิจใหม่ๆต่อไปในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายรัฐบาลที่ต้องการส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ที่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม รวมทั้งการปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้ระบบเศรษฐกิจไปสู่ความมีเสถียรภาพ โดยธนาคารเข้าไปปลูกฝังจริยธรรมในการประกอบธุรกิจให้กับเยาวชน ผ่านโครงการกรุงไทยยุววานิช ที่จัดขึ้นตั้งแต่ปี 2545 และดำเนินการอย่างต่อเนื่องรวมระยะเวลา 12 ปี ให้เยาวชนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ได้มีโอกาสประกอบธุรกิจจริง เพื่อปลูกฝังความเข้าใจในหลักการดำเนินธุรกิจที่ถูกต้องเหมาะสม ช่วยเหลือสังคมในการวางรากฐานเกี่ยวกับการประกอบกิจการที่ดี และเยาวชนได้ค้นพบทางเลือกในการดำเนินชีวิต ผู้สมัครเข้าร่วมโครงการจะต้องมีการจดทะเบียนในรูปของบริษัทจำลอง ที่ขึ้นทะเบียนกับบมจ.ธนาคารกรุงไทย มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารบริษัท เพื่อบริหารงานด้านต่างๆ รวมถึงต้องมีการผลิตสินค้าหรือบริการออกมาให้เห็นเป็นรูปธรรม

2. มิติด้านศิลปวัฒนธรรม ธนาคารตระหนักดีว่า ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสติปัญญา สมาธิ อารมณ์และบ่มเพาะจิตใจให้ผู้ที่อยู่ในสังคมมีจิตใจที่ละเอียดอ่อนและมีจริยธรรม ธนาคารจึงสนับสนุนกิจกรรมด้านนี้มาอย่างต่อเนื่อง เพราะเชื่อมั่นว่าจะเป็นภูมิคุ้มกันที่ดี ที่ประคับประคองให้สังคมไทยพัฒนาไปสู่ความเจริญก้าวหน้า มีความร่มเย็นและสงบสุขอย่างแท้จริง โดยธนาคารให้การสนับสนุนทั้งกิจกรรมภายนอกที่ส่งผลในมิติกว้างและกิจกรรมภายในที่ส่งผลในเชิงลึก ธนาคารตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม จึงได้จัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการด้านศิลปะและวัฒนธรรมต่างๆ ให้เข้าถึงผู้คนในสังคมโดยไม่จำกัด

เพศ วัย เพื่อให้เกิดความรู้ความ เข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน รวมถึงได้เรียนรู้ ศาสตร์แห่งศิลปะ ผ่านการชื่นชมผลงานอัน ทรงคุณค่า การได้พัฒนาทักษะศิลปะของเยาวชน และ ประชาชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างเสริมการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน ต่อไป โครงการของธนาคารในมิตินี้ ได้แก่

### โครงการกรุงไทย สานศิลป์วัฒนธรรม

ด้วยเจตนาารมณ์ที่จะส่งเสริมศิลปะร่วมสมัย ของประเทศไทย ธนาคารจึงได้ร่วม สนับสนุนการ แสดงศิลปกรรมแห่งชาติ ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งเป็นการแข่งขันด้านศิลปะเวที แรกของประเทศไทย จุดประสงค์เพื่อผลักดันให้ศิลปินไทยได้พัฒนา ศักยภาพของตนผ่านการ ประกวด รวมถึงเพื่อให้ ประชาชนได้มีโอกาสเข้าถึงงานศิลปกรรมที่มี คุณภาพ สร้างการเรียนรู้แรงบันดาลใจและความ เข้าใจ ผ่านมุมมองและเทคนิควิธีการอันหลากหลาย ที่ศิลปินได้แสดงออกไว้ที่ โดยมีการสัมมนาความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับ โครงการ เพื่อเผยแพร่ความรู้แก่นักศึกษาและประชาชนทั่วไปและเป็นรางวัลสำหรับศิลปิน ที่มีผลงานโดดเด่นเรียกว่า Krungthai Purchasing Prize เพื่อเป็นกำลังใจให้ศิลปินสร้างผลงานที่มี คุณค่าอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 11 โครงการนี้ นับเป็น จุดเริ่มต้นของการก้าวสู่แนวทางสนับสนุนศิลปะ ที่มั่นคงยั่งยืนของธนาคาร โดยมีโครงการ ขยายผล ตามมาอย่างต่อเนื่อง

### โครงการสวนประติมากรรมกรุงไทย (Krungthai Sculpture Park)

ศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทย เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา นอกจากจะทำหน้าที่ เป็นโรงเรียนที่ใช้ ฝึกสอนวิชาการและฝึกอบรมทักษะด้านต่างๆ ให้แก่ พนักงานของธนาคารแล้ว พื้นที่สวนขนาดใหญ่ ยังได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างพื้นที่ การเรียนรู้ด้านศิลปะ สำหรับจัด แสดงผลงาน ประติมากรรมและผลงานสื่อประสมที่เป็นผลงานลอยตัว 3 มิติ นอกจากนี้ยังได้ปรับปรุง ให้บริเวณ สวนรอบศูนย์ฝึกอบรมฯ เกิดคุณค่าที่สอง คือ การเป็นพิพิธภัณฑ์ศิลปะประเภทกลางแจ้ง หรือ Open-Air Gallery ซึ่งมีผลงานประติมากรรมขนาดใหญ่พร้อมรายละเอียดและแนวคิด จัดแสดง อยู่ โดยมุ่งหวังให้เป็นแหล่งเรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อมกับ พนักงาน ผู้ถือหุ้น ลูกค้าประชาชน และ นักเรียน นักศึกษา หน่วยงานที่มาเยี่ยมชมหรือศึกษาดูงาน ให้ได้มีโอกาสเข้าถึงศิลปะร่วมสมัยมากขึ้น นอกจากนี้ยังได้จัดกิจกรรมอบรมความรู้ด้านศิลปะและกิจกรรมศิลปะปฏิบัติให้แก่เยาวชนในพื้นที่ ใกล้เคียงและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฝึกอบรมฯ มีวิทยากรจิตอาสาที่เชี่ยวชาญศิลปกรรมแขนงต่างๆ หมุนเวียนมาให้ความรู้

## โครงการหอศิลป์กรุงเทพฯ (Krungthai Art Gallery)

ธนาคารเห็นถึงความสำคัญของพื้นที่จัดแสดงผลงานศิลปะและเพื่อเปิดโอกาสให้สังคมได้รับรู้เรื่องราวศิลปะมากขึ้น ประกอบกับการที่ธนาคารมีผลงานสะสมจากการสนับสนุนการแสดงผลศิลปกรรมแห่งชาติมากขึ้น ความต้องการแบ่งปันศิลปะจึงผลักดันให้เกิด “หอศิลป์กรุงเทพฯ” ขึ้นที่อาคารสาขาเยาวราช ณ อาคารสำนักงานใหญ่แห่งแรกของธนาคาร ธนาคารใช้หอศิลป์เป็นพื้นที่สาธารณะทาง ศิลปะและวัฒนธรรมและเผยแพร่ความรู้ทางศิลปะและวัฒนธรรมด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะเป็นผู้บริหารจัดการ เพื่อให้แต่ละโครงการเกิดความแม่นยำถูกต้องขององค์ความรู้ก่อนเผยแพร่สู่สาธารณะ

## โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย

ธนาคารได้เห็นความสำคัญของศาสนาและประเพณีที่สำคัญของประเทศไทย จึงได้จัดกิจกรรมทางศาสนาและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีไทย ให้มีความสอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่ เช่น การจัดทอดกฐิน การทอดผ้าป่าสามัคคี การจัดกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนา การจัดมูมสงฆ์พระบริเวณจุดบริการลูกค้าในธนาคารเนื่องในประเพณีสงกรานต์ การร่วมทำบุญถวายเทียนเข้าพรรษา และการร่วมทำบุญซ่อมแซมวัดและพระพุทธรูปในจังหวัดเชียงรายที่ประสบภัยจากเหตุการณ์แผ่นดินไหว เป็นต้น

3. มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารตระหนักในการรักษาสภาพแวดล้อมและมุ่งมั่นที่จะเป็นส่วนสำคัญของสังคมในการลดปัญหาสิ่งแวดล้อมและร่วมกันพัฒนาพลังงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ธนาคารส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกในการใช้พลังงานของแก่พนักงานในองค์กร อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือโรงเรียนที่ขาดโอกาสในการพัฒนาด้านการศึกษาและคุณภาพชีวิต โครงการที่สำคัญ ได้แก่

## โครงการกรุงเทพฯ หัวใจสีเขียว

โครงการที่ส่งเสริมให้พนักงาน บุตรหลานของพนักงานและบริษัทในเครือ และนักเรียนในโครงการกรุงเทพฯสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน มีจิตสำนึกเกี่ยวกับการประหยัดพลังงานและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้วยการเรียนรู้วิถีชีวิตชุมชน เช่น เรียนรู้การทำลดผลกระทบบ้าน และการปลูกป่าในพื้นที่อนุรักษ์ ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับความรู้และประสบการณ์ที่น่าประทับใจ เช่น เรียนรู้เรื่องการอนุรักษ์ระบบนิเวศ ในกิจกรรมศึกษาเส้นทางธรรมชาติ ระบบนิเวศป่าเต็งรัง จังหวัดเชียงราย เป็นต้น

## ชมรมกรุงไทยอาสา

ธนาคารมีเจตนารมณ์ที่ต้องการสร้าง จิตสำนึกของการ “ให้” ไปสู่พนักงาน จึงเกิดเป็นชมรมกรุงไทยอาสาขึ้นเพื่อให้พนักงานร่วมทำกิจกรรมและโครงการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีพนักงานธนาคาร อาสาสมัครสมาชิกชมรมกรุงไทยอาสา พนักงานบริษัทในเครือ ลูกค้าธนาคาร เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรม เช่น ธนาคารได้ร่วมมือกับหน่วยงานหลายแห่งในการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อสังคมอุดมสุข อาทิ กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติกิจกรรมเติมฝันเติมสีสู่น้อง กิจกรรมปันสุขให้น้อง โดยมีความต้องการที่จะเติมเต็มความสุข มอบรอยยิ้ม และพร้อมเสมอสำหรับการฟื้นฟูกำลังใจให้แก่ทุกคนภายในประเทศ เป็นต้น

## โครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียนขาดโอกาส

ธนาคารกรุงไทยได้ตระหนักถึงคุณค่าทางโภชนาการที่ว่า การได้รับโภชนาการที่ดีถูก สุขอนามัย และมีคุณค่าทางสารอาหารครบถ้วน มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาร่างกายและสมองจึงได้จัดทำโครงการ กรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียนขาดโอกาสขึ้น โดยมอบเงินสนับสนุน พร้อมให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจพอเพียง การทำเกษตรแบบผสมผสาน โดยมุ่งหวังให้เด็กๆ ได้รับประทานอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ มีสารอาหารครบถ้วน ประกอบกับได้รับความรู้จากทางโรงเรียน สุขภาพร่างกายและพัฒนาการทางด้านสติปัญญา จะได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสมและเป็นไปตามวัย

## โครงการ KTB CSR KIDS CAMP

ธนาคารตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาเยาวชน ซึ่งถือว่าเป็นอนาคตของชาติ และเป็นการสร้างความผูกพันของพนักงานในความรักต่อองค์กร โดยสนับสนุนให้เกิดโครงการเพื่อบุตรหลานพนักงาน ภายใต้ชื่อโครงการ KTB CSR KIDS CAMP ซึ่งเป็นวิธีหนึ่งที่จะถ่ายทอดความรู้ไปสู่เยาวชนพร้อมกับความสนุกสนาน การจัดกิจกรรมในสถานที่แปลกใหม่ ผสานกับกิจกรรมที่จะทำให้เยาวชนได้เรียนรู้ ส่งผลให้เยาวชนเกิดการเรียนรู้ เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์

4. มิติด้านกีฬา ธนาคารได้ส่งเสริมให้มีการจัดโครงการเกี่ยวกับกีฬาซึ่งนับเป็นพื้นฐานที่ช่วยพัฒนาด้านสุขภาพร่างกาย จิตใจและสังคม การมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง ย่อมก่อให้เกิดพลังที่จะสร้างสรรค์และเรียนรู้ ธนาคารจึงให้การสนับสนุนกิจกรรมด้านนี้ โดยโครงการที่สำคัญ ได้แก่

## การสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย

ธนาคารมอบเงิน สนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2549 จนถึงปัจจุบัน เป็นจำนวนเงินรวม 120 ล้านบาท เพื่อร่วมสนับสนุนการฝึกซ้อม การจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อส่งเสริมพัฒนาการ ของนักกีฬา ตั้งแต่ระดับเยาวชนจนถึงนักกีฬาทิမ်ชาติ

### โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล

ธนาคารก่อตั้งโครงการ KTB เยาวชนคนรักบอลอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา 6 ปี เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะ การเล่นฟุตบอลให้กับเยาวชนไทย และเป็นการส่งเสริมให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ โดยให้เยาวชนเข้าค่ายเก็บตัว ฝึกความมีระเบียบวินัย มีความอดทน เสียสละช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมถึงสร้างแรงบันดาลใจให้เยาวชนเกิดความรักในการเล่นกีฬา และเห็นประโยชน์ของการออกกำลังกาย

### โครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร

ธนาคารกรุงไทยให้การสนับสนุน “สมาคมฟันดาบสมัครเล่นแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร” ด้วยการมอบเงินจำนวน 20 ล้านบาท เพื่อสนับสนุนกิจการของสมาคม เนื่องจากกีฬาฟันดาบต้องใช้ทักษะ ไหวพริบและความสามารถส่วนบุคคลในการแข่งขันและหากเยาวชนและนักกีฬาได้รับการส่งเสริมและสนับสนุน จะสามารถประสบความสำเร็จและสร้างชื่อเสียงให้แก่ประเทศไทยและการแข่งขันในระดับโลกได้ต่อไป

การเสริมสร้างทุนทางปัญญาทั้ง 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำมาอธิบายได้ตามแนวปฏิบัติในเรื่อง CSR ของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม (Corporate Social Responsibility Institute: CSRI) 8 หัวข้อดังนี้

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ซึ่งสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ สร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจแก่ผู้ลงทุน ผู้ถือหุ้น ผู้มีส่วนได้เสีย ลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยได้นำหลักการบรรษัทภิบาลมาใช้ในการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลการบริหารจัดการธุรกิจของธนาคาร 7 ประการได้แก่

1.1 สร้างมูลค่าเพิ่มให้องค์กรในระยะยาวอย่างยั่งยืนภายใต้กรอบบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Creation of Long Term Value)

1.2 การดำเนินธุรกิจและส่งเสริมการปฏิบัติอันเป็นเลิศ โดยยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณที่ดี (Promotion of Best Practices)

1.3 ความโปร่งใสในการดำเนินงานที่สามารถอธิบาย ตรวจสอบ และเปิดเผยต่อสาธารณชนภายใต้กฎระเบียบ กฎหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง (Transparency)

1.4 การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียอย่างเหมาะสม เท่าเทียม และยุติธรรม (Equitable Treatment)

1.5 ความรับผิดชอบและรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ (Accountability)

1.6 ความเข้าใจและมีความสามารถในการประพฤติปฏิบัติได้ตามบทบาทและหน้าที่ (Responsibility)

1.7 การคำนึงถึงสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social and Environmental - Awareness)

2. การประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรมเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นกับผู้ที่เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลดีต่อกิจการในระยะยาว โดยเน้นผลประโยชน์ส่วนรวมและการดำเนินงานที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

3. การเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม มีการเพิ่มคุณค่าและพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคลอย่างสม่ำเสมอมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานและเงื่อนไขในการทำงาน ให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ตลอดจนได้รับโอกาสในการฝึกฝนและเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน

4. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า มุ่งมั่นให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เต็มกำลังความสามารถด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และพร้อมให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ลูกค้าด้วยกิริยา วาจาที่สุภาพอ่อนโยน พร้อมทั้งยินดีรับฟังปัญหา และพยายามค้นหาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขปัญหา ให้ลูกค้ารวมถึงการไม่เปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า

5. การร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม

5.1 การสนับสนุนการจัดทำโครงการและกิจกรรมของธนาคารที่ร่วมกับพันธมิตร ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เช่น โครงการด้านการศึกษา ศิลปะ วิทยาศาสตร์ การกีฬา โครงการ “ขยายผลด้านธุรกิจที่รับผิดชอบต่อสังคม” ในด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ตามแนวทางของสากล และสถาบันสิ่งแวดล้อมไทย เป็นต้น

5.2 การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม อันเป็นการแสดงออกถึงพลังในการทำ ความดี มีจิตสำนึกตอบแทนชุมชนและสังคม อันจะเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตให้กับผู้มีส่วนได้เสียต่าง ๆ เช่น โครงการกรุงไทยอาสา โครงการอาหารกลางวันเด็ก เป็นต้น

5.3 การสนับสนุนและให้ความช่วยเหลือแก่สังคมและชุมชน ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศตามความเหมาะสม



5.4 การเปิดโอกาสให้สังคม ชุมชน และผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆร่วมในกิจกรรมของทางธนาคารกรุงไทย

6. การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ธนาคารกรุงไทยมีโครงการที่สนับสนุนการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง เช่น โครงการกรุงไทยห่วงใยสิ่งแวดล้อม มีการก่อสร้างอาคารใหม่และปรับปรุงอาคาร โดยให้ความสำคัญตั้งแต่การออกแบบที่เน้นการประหยัดพลังงานและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โครงการ Growing Green ที่เพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับอาคารต่างๆ มีการให้ความรู้ และแนะนำการปลูกต้นไม้เพื่อช่วยแก้ปัญหาโลกร้อน โครงการกรุงไทยหัวใจสีเขียว เป็นต้น

7. นวัตกรรมและการเผยแพร่ นวัตกรรมจากการดำเนินความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารกรุงไทยได้นำแนวคิด CSR มาประยุกต์ผสมผสานปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจอย่างกลมกลืน โดยนำความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์การดำเนินงานด้าน CSR มาพัฒนาปรับใช้และคิดค้นให้เกิดนวัตกรรมทางธุรกิจที่สามารถสร้างประโยชน์ ความสามารถในการแข่งขัน และมูลค่าเพิ่มทั้งต่อธุรกิจและสังคมไปพร้อมๆกัน อีกทั้งยังมีการอนุรักษ์และสร้างคุณค่าทางด้านวัฒนธรรมไทย

8. การจัดทำรายงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ธนาคารกรุงไทยมีการจัดทำรายงานการดำเนินการเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม “รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน” เป็นประจำทุกๆปี เพื่อรายงานผลการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมให้ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ถือหุ้นและผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

โดยแนวปฏิบัติในเรื่อง CSR ของสถาบัน ธุรกิจเพื่อสังคมทั้ง 8 หัวข้อนั้น ธนาคารกรุงไทยได้นำมาใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน CSR ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

## 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลัดดา ห้าหาบ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.) เก็บรวบรวมจากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย จำนวน 300 คน โดยใช้วิจัยเชิงพรรณนาด้วยวิธีการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า 1. พนักงานของ ธพว. มีความคิดเห็นต่อบัณฑิตด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยภาพรวมขององค์กรอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้าน พบว่า ด้านการดำเนินธุรกิจ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 2. พนักงานของธพว. มีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริษัทมีคุณประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจส่วนรวมของประเทศ มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด 3. การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของ ธพว. มีผลต่อภาพลักษณ์ของ ธพว. ทั้งในด้านบริษัทมีคุณประโยชน์ทางด้านเศรษฐกิจส่วนรวมของประเทศ ด้านบริษัทมีความสัมพันธ์อันดีกับประชาชนกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านบริษัทประพฤติปฏิบัติภายในกรอบของกฎหมายและขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคม ด้านบริษัทมีความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า และด้านบริษัทมีการบริหารและการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

**พัทธ์สุภางค์ ศรีสวัสดิ์ (2554)** ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กับภาพลักษณ์ขององค์กรซิเมนต์ไทย (SCG) ในมุมมองผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มุมมองผู้บริโภคในปัจจัยจิตวิทยา ด้านทัศนคติที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรซิเมนต์ไทย (SCG) และมุมมองผู้บริโภคในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม(CSR) ที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กรซิเมนต์ไทย (SCG) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริโภคทั่วไป จำนวน 420 ตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากร และการวิเคราะห์ความแปรปรวนของประชาชนมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างจะทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยวิธีการทดสอบแบบ Least-Significant Difference และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติองค์กรซิเมนต์ไทย (SCG) โดยส่วนใหญ่มีทัศนคติความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีภาพลักษณ์เชิงบวกและมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรซิเมนต์ไทย (SCG) โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยและมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในด้านต่างๆของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยกับด้านการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ด้านสินค้านวัตกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคม ด้านร่วมพัฒนาชุมชนและช่วยเหลือสังคม และด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค ในส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรซิเมนต์ไทย ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคมีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ขององค์กรซิเมนต์ไทย (SCG) ระดับความคิดเห็นของผู้บริโภคในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) มีความสัมพันธ์กับภาพลักษณ์ขององค์กรซิเมนต์ไทย (SCG)

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องการรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในบทนี้กล่าวถึงระเบียบวิธีการศึกษาอันประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 ขอบเขตการศึกษา

##### 3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาการรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมุ่งเสริมสร้างทุนทางปัญญาใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้านกีฬา โดยจะทำการศึกษารับรู้ของลูกค้าเฉพาะกิจกรรมภายนอก (CSR-after-Process) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นหลัก ซึ่งกิจกรรมภายนอกเหล่านี้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติในเรื่อง CSR ของสถาบันธุรกิจเพื่อสังคม ในส่วนการร่วมพัฒนาชุมชนและสังคม และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เนื่องจากลูกค้าจะทราบเฉพาะกิจกรรมภายนอก (CSR-after-Process) มากกว่าการรับรู้กิจกรรมภายใน (CSR-in-Process) และกิจกรรมภายนอกจะสะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้และมุมมองของลูกค้าในกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารต้องการสื่อสารให้ลูกค้ารับรู้โดยตรง อีกทั้งศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

##### 3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 8 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงราย สาขาห้าแยกพ่อนวมเมืองราย สาขาบึงขี้เชียงราย สาขาลาดป่าก่อ สาขาลาดบ้านดู่ สาขาเด่นห้า สาขาเซนทรัลพลาซ่าเชียงราย และสาขาศูนย์ราชการเชียงราย ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนเนื่องจากธนาคารไม่ได้เก็บข้อมูลตามรายชื่อลูกค้า

### 3.1.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีคัดเลือกตัวอย่าง

เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด จึงใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างของ Seymour Sudman โดยเปิดตารางเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างจากลูกค้ายในอำเภอเมืองเชียงรายที่มาใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กำหนดขนาดตัวอย่างเพื่อใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 ราย โดยแบ่งเป็นสาขาละ 50 ราย (กฤษณี รื่นรัมย์, 2549:187) โดยจะทำการเก็บข้อมูลแบบตามสะดวกจากกลุ่มตัวอย่าง

### 3.2 วิธีการศึกษา

#### 3.2.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

**ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้ายในอำเภอเมืองเชียงราย ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 ราย โดยใช้การตอบแบบสอบถาม

#### 3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ สาขาที่ลูกค้ายใช้บริการบ่อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้ายต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา และข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้ายที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

แบบสอบถามส่วนที่ 2 จะแบ่งเป็นกลุ่มตามมิติของ CSR ทั้ง 4 มิติ โดยในแต่ละมิติ จะแบ่งเป็นกิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้น โดยในแบบสอบถามส่วนที่ 2 จะมีคำถาม 2 ส่วน คือ

1. คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้ายที่มีต่อกิจกรรมต่างๆในแต่ละมิติ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าทราบหรือไม่ทราบว่ามีการจัดกิจกรรมนี้ โดยลักษณะคำถามจะต้องสามารถสะท้อนได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้ว่ามีการจัดกิจกรรมนี้อยู่

2. คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกิจกรรม ซึ่งคำถามจะใช้ Likert Scale โดยคำถามจะอิงจากวัตถุประสงค์ของกิจกรรม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของลูกค้ายที่มีต่อกิจกรรมด้านสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

### 3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล จะวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาการรับรู้ของลูกค้ายในอำเภอเมืองเชียงราย ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ต่อการทำกิจกรรมเฉพาะภายนอกด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) อธิบายถึงลักษณะของข้อมูลที่เก็บได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่(Frequency) แล้วนำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ(Percentage)

ส่วนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้ายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและความคิดเห็นของลูกค้ายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์โดยใช้ความถี่(Frequency) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานของข้อมูล

ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกิจกรรม CSR วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วยความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ของแต่ละประเด็น โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale โดยแบ่งเป็นระดับความคิดเห็น คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน
เฉยๆ	ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน

โดยเกณฑ์การพิจารณาเพื่อตัดสินค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยใช้ช่วงห่างเท่ากันดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึงลูกค้ายเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึงลูกค้ายเห็นด้วยในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึงลูกค้ายเห็นด้วยในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึงลูกค้ายเห็นด้วยในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึงลูกค้ายเห็นด้วยในระดับน้อยมากที่สุด

### 3.3 ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2557 – ธันวาคม พ.ศ. 2558 และระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ มกราคม พ.ศ. 2558

### 3.4 สถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จะดำเนินการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมืองเชียงราย ทั้ง 8 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงราย สาขาห้าแยกพ่อน้อยเชียงราย สาขาบึงขี้เชียงราย สาขาทลาดป่าก่อ สาขาทลาดบ้านคู สาขาเด่นห้า สาขาเขนทรีลพลาซ่าเชียงราย และสาขา ศูนย์ราชการเชียงราย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง การรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บข้อมูลจากลูกค้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 8 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงราย สาขาห้าแยกพ่อนเมืองราย สาขาบึงขี้เชียงราย สาขาตลาดป่าก่อ สาขาตลาดบ้านคู สาขาเด่นห้า สาขาเซนทรัลพลาซ่าเชียงราย และสาขาศูนย์ราชการเชียงราย จำนวน 400 ราย โดยแบ่งเป็นสาขาละ 50 ราย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2.1 การรับรู้ของลูกค้าต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา

ตอนที่ 2.2 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา

#### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมด้านสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

## ผลการศึกษา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา สาขาที่ลูกค้าใช้บริการบ่อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตาราง โดยตารางประกอบด้วย จำนวน และค่าร้อยละซึ่งสามารถแสดงได้ดังนี้

#### ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	188	47.0
หญิง	212	53.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0

#### ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	40	10.0
20 – 29 ปี	76	19.0
30 – 39 ปี	108	27.0
40 – 49 ปี	132	33.0
50 ปีขึ้นไป	44	11.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>



จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 40-49 ปีมากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุตั้งแต่ 30-39 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และ ช่วงอายุตั้งแต่ 20-29 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	188	47.0
แต่งงาน	184	46.0
หม้าย	4	1.0
หย่าร้าง	24	6.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพ โสดมากที่สุด จำนวน 188 คน คิดเป็น ร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ สถานภาพแต่งงานจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 และหย่าร้าง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	196	49.0
พนักงานบริษัทเอกชน	56	14.0
เจ้าของกิจการ	40	10.0
รับจ้าง/อาชีพอิสระ	56	14.0
นักเรียน/นักศึกษา	52	13.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชนและรับจ้าง/อาชีพอิสระ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	48	12.0
10,001 – 20,000 บาท	108	27.0
20,001 – 30,000 บาท	108	27.0
30,001 – 30,000 บาท	76	19.0
40,001 – 50,000 บาท	44	11.0
มากกว่า 50,001 บาท	16	4.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคือ 30,001 – 30,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า	44	11.0
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	48	12.0
ปริญญาตรี	224	56.0
ปริญญาโท	80	20.0
ปริญญาเอก	4	1.0
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา คือ ระดับปริญญาโทจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่าจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้าต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2.1 การรับรู้ของลูกค้าต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม และ  
ด้านกีฬา

2.1.1 มิติด้านการศึกษา

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละ การรับรู้ต่อกิจกรรมด้านการศึกษาตามโครงการต่างๆ

โครงการ	การรับรู้			
	รู้จัก		ไม่รู้จัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กรุงไทยสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้าน (รวม)	180	45.0	220	55.0
มีโฆษณาของธนาคารกรุงไทยชุด“การให้ ความสำคัญของทุนทางปัญญา”ผ่านทางโทรทัศน์	76	42.2	104	57.8
ท่านทราบว่าโครงการนี้ได้สนับสนุนสื่อการเรียน การสอนและสถานที่ในการเรียนที่เอื้อต่อ การศึกษา	180	100.0	0	0
ท่านทราบว่าโครงการนี้มอบโอกาสให้เด็กได้รับ การศึกษาที่ดีในโรงเรียนใกล้บ้าน	180	100.0	0	0
โครงการนี้ส่งเสริมการสร้างมาตรฐานการศึกษา ของชาติในทุกภูมิภาคของประเทศ เพิ่มโอกาสทาง การศึกษาให้เท่าเทียมกัน	172	95.6	8	4.4
โรงเรียนเชียงแสนวิทยาคมจังหวัดเชียงรายเข้าร่วม โครงการนี้	108	60.0	72	40.0

ตารางที่ 7 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละ การรับรู้ต่อกิจกรรมด้านการศึกษาตามโครงการต่างๆ

โครงการ	การรับรู้			
	รู้จัก		ไม่รู้จัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โครงการต้นกล้าสีขาว (รวม)	280	70.0	120	30.0
ท่านทราบว่าโครงการต้นกล้าสีขาวนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นหลักในการดำเนินโครงการ	280	100.0	0	0
มีการตัดสินใจแข่งขันจากการนำเสนอภาพโปสเตอร์ ที่ต้องสื่อถึงแนวคิดและกิจกรรมที่ทำให้ได้	196	70.0	84	30.0
ท่านทราบว่าโครงการนี้เน้นให้นักศึกษามีแนวคิดในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมโปร่งใส ซื่อสัตย์ สุจริต	280	100.0	0	0
ในการแข่งขันการคิดวิเคราะห์แผนธุรกิจ ผู้เข้าแข่งขันต้องลงพื้นที่ดำเนินโครงการจริง	240	85.7	40	14.3
โครงการนี้สำหรับนิสิตนักศึกษาปริญญาตรีทุกชั้นปี และทุกสถาบันการศึกษา	264	94.3	16	5.7
ผู้ชนะเลิศการแข่งขันจะได้รับถ้วยพระราชทานจาก สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี และศึกษาดูงานต่างประเทศ	204	72.9	76	27.1
โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต(รวม)	212	53.0	188	47.0
ธนาคารมอบทุนการศึกษาให้กับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่เรียนดีอันดับสูงสุดของโรงเรียนและมีความประพฤติดี	212	100.0	0	0
ธนาคารมอบทุนการศึกษาตั้งแต่ระดับอุดมศึกษาจนถึงปริญญาตรี โดยต้องสอบเข้ามหาวิทยาลัยชั้นนำของรัฐได้	212	100.0	0	0
ท่านทราบว่าโครงการนี้สานต่อจากโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน	180	84.9	32	15.1

ตารางที่ 7 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละ การรับรู้ต่อกิจกรรมด้านการศึกษาตามโครงการต่างๆ

โครงการ	การรับรู้			
	รู้จัก		ไม่รู้จัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ท่านทราบว่าโครงการนี้มอบทุนการศึกษาแบบให้เปล่าจนจบระดับการศึกษาปริญญาตรี	212	100.0	0	0
ท่านทราบว่าธนาคารมอบทุนการศึกษาให้แก่โรงเรียนละ 1 ทุน เป็นจำนวนเงิน 50,000 บาทต่อปี	176	83.0	36	17.0
<b>โครงการกรุงไทยยุววานิช (รวม)</b>	<b>340</b>	<b>85.0</b>	<b>60</b>	<b>15.0</b>
โครงการนี้เปิดโอกาสให้เยาวชนแสดงความสามารถทางความคิดเชิงธุรกิจ เน้นการสร้างนักธุรกิจรุ่นเยาว์	340	100.0	0	0
ท่านทราบว่าโครงการนี้เน้นสร้างจิตสำนึกทางธุรกิจ และให้มีความเข้าใจในหลักการดำเนินธุรกิจที่ถูกต้อง	336	98.8	4	1.2
ท่านเคยเห็นการประชาสัมพันธ์โครงการนี้ผ่านทางสื่อต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ โทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	316	92.9	24	7.1
โครงการนี้จัดแข่งขันสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ	296	87.1	44	12.9
ผู้สมัครเข้าร่วมโครงการนี้ ต้องจดทะเบียนในรูปแบบของบริษัทจำลองและต้องมีการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม	300	88.2	40	11.8
ท่านทราบว่ามิโรงเรียนในจังหวัดเชียงรายเข้าร่วมโครงการนี้และเคยได้รับรางวัล	300	88.2	40	11.8

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โครงการกรุงไทยยุววานิช มากที่สุด จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมา คือ โครงการต้นกล้าสีขาว จำนวน 280 คนคิดเป็นร้อยละ 70.0 โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต จำนวน 212 คนคิดเป็นร้อยละ 53.0 และโครงการกรุงไทยสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้าน จำนวน 180 คนคิดเป็นร้อยละ 45.0 ตามลำดับ

## 2.1.2 มิติด้านศิลปวัฒนธรรม

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละ การรับรู้ต่อกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมตามโครงการต่างๆ

โครงการ	การรับรู้			
	รู้จัก		ไม่รู้จัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โครงการกรุงเทพฯ สถานศิลปวัฒนธรรม(รวม)	200	50.0	200	50.0
ท่านทราบว่าธนาคารให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการแสดงศิลปกรรมแห่งชาติของมหาวิทยาลัยศิลปากร	124	62.0	76	38.0
ท่านทราบว่าธนาคารมอบรางวัล Krungthai Purchasing Prize แก่ศิลปินที่มีผลงานดีเด่น	88	44.0	112	56.0
ท่านทราบว่าโครงการนี้มีส่วนสำคัญในการพัฒนางานศิลปะของไทยให้ก้าวหน้า	200	100.0	0	0
มีการจัดแสดงผลงานที่อาคารสำนักงานใหญ่ ส่วนประติมากรรมกรุงเทพฯ และหอศิลป์กรุงเทพฯ	196	98.0	4	2.0
โครงการสวนประติมากรรมกรุงเทพฯ(รวม)	172	43.0	228	57.0
ธนาคารได้นำผลงานประเภทประติมากรรม จัดแสดงไว้ที่สวนประติมากรรมกรุงเทพฯ	172	100.0	0	0
ท่านทราบว่าธนาคารกรุงเทพฯ เปิดโอกาสให้เยาวชนและผู้สนใจ สามารถเข้าเยี่ยมชมสวนประติมากรรมกรุงเทพฯ ได้	172	100.0	0	0
สวนประติมากรรมมีการจัดโครงการอบรมความรู้ด้านศิลปะ ให้แก่นักเรียนจากโรงเรียนในพื้นที่ใกล้เคียงและบุคคลทั่วไป	168	97.7	4	2.3
ท่านทราบว่าสวนประติมากรรมกรุงเทพฯ จัดตั้งอยู่ที่ศูนย์ฝึกอบรม เขาใหญ่	172	100.0	0	0
ท่านทราบว่าผลงานที่จัดแสดงเป็นผลงานประติมากรรมสื่อประสมที่เป็นผลงานลอยตัว 3 มิติและศิลปะร่วมสมัยต่างๆ	168	97.7	4	2.3

ตารางที่ 8 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละ การรับรู้ต่อกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมตามโครงการต่างๆ

โครงการ	การรับรู้			
	รู้จัก		ไม่รู้จัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โครงการหอศิลป์กรุงเทพฯ (รวม)	276	69.0	124	31.0
ท่านทราบว่าโครงการนี้จัดขึ้นเพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงและเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมแก่ประชาชน	276	100.0	0	0
ศิลปินหรือบุคคลทั่วไป สามารถเข้ามาจัดนิทรรศการหมุนเวียนและจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมภายในพื้นที่หอศิลป์ได้	268	97.1	8	2.9
มีการจัดกิจกรรมด้านศิลปะและเผยแพร่กิจกรรมทางวัฒนธรรมไทย ภายในหอศิลป์กรุงเทพฯ	276	100.0	0	0
มีกิจกรรมเผยแพร่ความรู้เรื่องวัฒนธรรมประเพณีเงินทั้งการสัมมนาเสวนา การจัดนิทรรศการความรู้ และการสืบสานฟื้นฟูประเพณีเงิน	112	40.6	164	59.4
มีการจัดกิจกรรมทัวร์เดินเท้านำชมวัฒนธรรมย่านเยาวราช	48	17.4	228	82.6
<b>โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย(รวม)</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
ท่านทราบว่าธนาคารกรุงไทยเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาและประเพณีสม่ำเสมอ	400	100.0	0	0
ท่านทราบว่ามีการทำบุญทอดผ้าป่าและทอดกฐินจากการจัดพื้นที่ทำบุญภายในสาขา	400	100.0	0	0
ท่านทราบว่ามีการจัดกิจกรรมเพื่อต้อนรับประเพณีสงกรานต์และมีการจัดพื้นที่ในการสรงน้ำพระภายในสาขา	400	100.0	0	0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย มากที่สุด จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ โครงการหอศิลป์กรุงเทพฯ จำนวน 276 คนคิดเป็นร้อยละ 69.0 โครงการกรุงเทพฯ สาขาศิลปะวัฒนธรรม จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และโครงการ-สวนประติมากรรมกรุงเทพฯ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ตามลำดับ

### 2.1.3 มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละ การรับรู้ต่อกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมตามโครงการต่างๆ

โครงการ	การรับรู้			
	รู้จัก		ไม่รู้จัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โครงการกรุงเทพฯ หัวใจสีเขียว(รวม)	368	92.0	32	8.0
ท่านทราบว่าธนาคารกรุงเทพฯ เป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเสมอ	368	100.0	0	0
ท่านทราบว่าธนาคารกรุงเทพฯ เป็นองค์กรที่ให้ ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม	368	100.0	0	0
ท่านทราบว่าธนาคารสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้วยการเรียนรู้วิถีชีวิตชุมชน	336	91.3	32	8.7
โครงการนี้ส่งเสริมให้พนักงาน บุตรหลานพนักงานและบริษัทในเครือ รวมทั้งนักเรียนในโครงการกรุงเทพฯ สานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน ร่วมทำกิจกรรมอนุรักษ์ทรัพยากรและพลังงาน	228	62.0	140	38.0
มีการจัดกิจกรรมที่เน้นการอนุรักษ์และดูแลสิ่งแวดล้อมภายในพื้นที่จังหวัดเชียงรายอยู่เสมอ	348	94.6	20	5.4



ตารางที่ 9 (ต่อ) จำนวนและร้อยละ การรับรู้ต่อกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมตามโครงการต่างๆ

โครงการ	การรับรู้			
	รู้จัก		ไม่รู้จัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>โครงการกรุงเทพฯอาสา(รวม)</b>	<b>296</b>	<b>74.0</b>	<b>104</b>	<b>26.0</b>
ท่านทราบว่าโครงการมีส่วนสำคัญในการช่วยเหลือสังคมและสิ่งแวดล้อม	296	100.0	0	0
ท่านทราบว่าโครงการนี้เน้นการมีส่วนร่วมทั้งพนักงานในองค์กร ลูกค้า และบริษัทพันธมิตรในการร่วมกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม	292	98.6	4	1.4
ธนาคารมีโครงการที่ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชนรอบๆธนาคาร	296	100.0	0	0
มีการจัดกิจกรรมที่เน้นแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมภายในพื้นที่จังหวัดเชียงรายอยู่เสมอ	284	95.9	12	4.1
<b>โครงการกรุงเทพฯสนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียนขาดโอกาส(รวม)</b>	<b>268</b>	<b>67.0</b>	<b>132</b>	<b>33.0</b>
ท่านทราบว่าธนาคารมอบเงินสนับสนุน และให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจพอเพียงและการทำเกษตรแบบผสมผสาน	232	86.6	36	13.4
ท่านทราบว่า “อ้อมท้อง สมองดี” คือสโลแกนของโครงการนี้	208	77.6	60	22.4
ธนาคารมอบเงินเพื่อสร้างผลผลิตให้นักเรียนมีอาหารกลางวันรับประทานทุกวัน	268	100.0	0	0
ท่านทราบว่าผลผลิตส่วนเกินนำไปหารายได้เพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายในโครงการต่อไป	252	94.0	16	6.0
ธนาคารให้การสนับสนุนโครงการนี้ทั้งสิ้น 46 โรงเรียนทั่วประเทศ	16	6.0	252	94.0

ตารางที่ 9 (ต่อ) จำนวนและร้อยละ การรับรู้ต่อกิจกรรมด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมตามโครงการต่างๆ

โครงการ	การรับรู้			
	รู้จัก		ไม่รู้จัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โครงการKTB CSR KIDS CAMP(รวม)	196	49.0	204	51.0
ท่านทราบว่าโครงการนี้เสริมสร้างความรู้ พัฒนาการด้านการเรียนรู้ และประสบการณ์ให้กับเยาวชน	196	100.0	0	0
ท่านทราบว่าโครงการนี้สร้างความผูกพันของพนักงานในความรักต่อองค์กร โดยสนับสนุนให้เกิดโครงการเพื่อบุตรหลานพนักงาน	160	81.6	36	18.4
โครงการนี้สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา	156	79.6	40	20.4
ท่านทราบว่าโครงการนี้ช่วยเสริมทักษะการเรียนรู้ในเรื่องของวิชาพื้นฐานต่างๆ	184	93.9	12	6.1
ท่านทราบว่าโครงการนี้เน้นสร้างเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ด้วยการศึกษาดูงานสถานที่ต่างๆ	196	100.0	0	0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โครงการกรุงไทย หัวใจสีเขียว มากที่สุดจำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0รองลงมาคือ โครงการกรุงไทยอาสา จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 โครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียนขาดโอกาส จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0และโครงการ KTB CSR KIDS CAMP จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0ตามลำดับ

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## 2.1.4 มิติด้านกีฬา

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละ การรับรู้ต่อกิจกรรมด้านกีฬาตามโครงการต่างๆ

โครงการ	การรับรู้			
	รู้จัก		ไม่รู้จัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>โครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย (รวม)</b>	<b>308</b>	<b>77.0</b>	<b>92</b>	<b>23.0</b>
ท่านทราบว่าโครงการนี้ส่งเสริมนักกีฬามวยสมัครเล่นของประเทศไทยให้สามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้	308	100.0	0	0
ท่านทราบว่าสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย นำเงินสนับสนุนจากธนาคารไปใช้ในการบริหารงานในสมาคม	308	100.0	0	0
ธนาคารกรุงไทยมอบเงินสนับสนุนเป็นเงิน 60 ล้านบาท ในระยะเวลา 4 ปี	116	37.7	192	62.3
ท่านทราบว่าสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย นำเงินสนับสนุนมาสร้างทีมมวยสากลเพื่อเป้าหมายเหรียญทองโอลิมปิก ปี 2016 ที่บราซิล	120	39.0	188	61.0
<b>โครงการKTB เยาวชนคนรักบอล (รวม)</b>	<b>228</b>	<b>57.0</b>	<b>172</b>	<b>43.0</b>
ท่านทราบว่าธนาคารจัดสอนทักษะฟุตบอล สำหรับบุคลากรพนักงาน ลูกค้า รวมทั้งนักเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน	224	98.2	4	1.8
ท่านทราบว่าโครงการนี้เน้นฝึกทักษะการเล่นฟุตบอลให้แก่เยาวชน	228	100.0	0	0
ท่านทราบว่าธนาคารสนับสนุนและผลักดันให้เยาวชนผ่านการคัดเลือกเป็นตัวแทนนักฟุตบอลเยาวชนเพื่อแข่งขันระดับประเทศ และระดับนานาชาติต่อไป	228	100.0	0	0

ตารางที่ 10 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละ การรับรู้ต่อกิจกรรมด้านกีฬาตามโครงการต่างๆ

โครงการ	การรับรู้			
	รู้จัก		ไม่รู้จัก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร(รวม)	204	51.0	196	49.0
ท่านทราบว่าธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนและพัฒนากีฬาของประเทศไทย	204	100.0	0	0
ธนาคารกรุงไทยมอบเงินสนับสนุนกิจกรรมเริ่มตั้งแต่ปี 2555-2558ปีละ 5 ล้านบาท เป็นเวลา 4 ปี รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 20 ล้านบาท	96	47.1	108	52.9
ท่านทราบว่าสมาคมฟันดาบฯ นำเงินสนับสนุนไปใช้ในการพัฒนาและเตรียมทีมนักกีฬาฟันดาบของไทยในการแข่งขันกีฬาโอลิมปิกเกมส์ ปี 2016	116	56.9	88	43.1

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทยมากที่สุด จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมา คือ โครงการ KTB เขียวชนคนรักบอล จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และโครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ตามลำดับ

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตอนที่ 2.2 ความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา

การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้แบ่งเป็นด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อันได้แก่ มิติด้านการศึกษา มิติด้านศิลปวัฒนธรรม มิติด้านสังคม และสิ่งแวดล้อม และมิติด้านกีฬา โดยจำแนกระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉยๆ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน
เห็นด้วย	ให้ 4 คะแนน
เฉยๆ	ให้ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน

และเกณฑ์การพิจารณาเพื่อตัดสินค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยใช้ช่วงห่างเท่ากันดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึงลูกค้ำเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึงลูกค้ำเห็นด้วยในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึงลูกค้ำเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึงลูกค้ำเห็นด้วยในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึงลูกค้ำเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

และผลการศึกษา พบว่า

## 2.2.1 มิติด้านการศึกษา

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านการศึกษาตามโครงการ

ด้านการศึกษา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
<b>โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน</b>						
ธนาคารพัฒนาและสร้างมาตรฐาน การศึกษาของชาติโดยการพัฒนาระบบการ เรียน วัสดุอุปกรณ์และบุคลากร เพื่อให้เกิด ความเท่าเทียมทางการศึกษา	132 (73.3%)	48 (26.7%)	0	0	0	4.73  (เห็นด้วย มากที่สุด)
ท่านเห็นด้วยกับคำกล่าวที่ว่า “การสร้างทุน ทางปัญญาเป็นทุนที่ไม่มีวันหมด ยิ่งใช้ยิ่ง คุ้มค่าและช่วยพัฒนาเยาวชน ชุมชนและ สังคมอย่างแท้จริง”	152 (84.4%)	28 (15.6%)	0	0	0	4.84  (เห็นด้วย มากที่สุด)
ธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญกับ การศึกษาของเยาวชนและมีโครงการที่ เอื้อ ประโยชน์ต่อเด็กด้อยโอกาส	164 (91.1%)	16 (8.9%)	0	0	0	4.91  (เห็นด้วย มากที่สุด)
การพัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนการ สอนให้กับอาจารย์ในโครงการมีส่วน สำคัญที่จะช่วยให้คุณภาพการเรียนการ สอนดีขึ้น	104 (57.8%)	76 (42.2%)	0	0	0	4.58  (เห็นด้วย มากที่สุด)

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านการศึกษาตามโครงการ

ด้านการศึกษา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
โครงการนี้ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของ นักเรียน ลดปัญหาการย้ายถิ่นและ เปลี่ยนค่านิยมจากการศึกษาต่อใน เมืองใหญ่ เป็นการศึกษาต่อในท้องถิ่น ของตนเองมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้าง สังคมไทยทั้งประเทศให้เติบโตไป อย่างมั่นคงและยั่งยืนในทุกส่วนของ สังคม	76 (42.2%)	100 (55.6%)	4 (2.2%)	0	0	4.40 (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>รวม</b>						<b>4.69</b> (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>โครงการต้นกล้าสีขาว</b>						
ธนาคารช่วยสร้างเยาวชนให้มีความรู้ มีคุณธรรม และรู้จักน้อมนำแนวคิด ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นหลัก ในการดำเนินชีวิต	216 (77.1%)	64 (22.9%)	0	0	0	4.77 (เห็นด้วย มากที่สุด)
โครงการนี้ต่อยอดการบริหารธุรกิจ ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต การ เปิดเผยข้อมูล และตรวจสอบได้ตาม หลักบรรษัทภิบาล	188 (67.1%)	92 (32.9%)	0	0	0	4.67 (เห็นด้วย มากที่สุด)
โครงการนี้เปรียบเสมือนการ เพาะพันธุ์ต้นกล้าสีขาว อันหมายถึง เยาวชนที่จะเป็นกำลังสำคัญของชาติ ในการช่วยพัฒนาสังคมและประเทศ ไปสู่ความเจริญได้	220 (78.6%)	60 (21.4%)	0	0	0	4.79 (เห็นด้วย มากที่สุด)

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านการศึกษาตามโครงการ

ด้านการศึกษา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปดผล) (แปดผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
โครงการนี้แสดงให้เห็นความสำคัญของการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ในการมุ่งเน้นการลงทุนทางปัญญาให้กับทุกภาคส่วนในสังคม ตามพันธกิจหลักของธนาคาร	192 (68.6%)	88 (31.4%)	0	0	0	4.69 (เห็นด้วยมากที่สุด)
โครงการนี้ช่วยเพิ่มความรู้ ความเข้าใจให้กับคณาจารย์ เกี่ยวกับการเรียนการสอนด้านการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ภายใต้อิทธิพลปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ขยายไปสู่บัณฑิตนักศึกษาสู่สังคมและชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป	132 (47.1%)	148 (52.9%)	0	0	0	4.47 (เห็นด้วยมากที่สุด)
รวม						4.67 (เห็นด้วยมากที่สุด)
<b>โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต</b>						
โครงการนี้ช่วยขยายผลและมอบโอกาสทางการศึกษาให้เด็กนักเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนศิโกล์บ้านเกิด ความมุ่งมั่นในการเรียน	204 (96.2%)	8 (3.8%)	0	0	0	4.96 (เห็นด้วยมากที่สุด)



ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านการศึกษาตามโครงการ

ด้านการศึกษา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	
โครงการนี้ช่วยกระตุ้นและปลุกค่านักเรียนให้เกิดความมานะพยายามในการสอบเข้ามหาวิทยาลัยชั้นนำให้ได้	192 (90.6%)	20 (9.4%)	0	0	0	4.91 (เห็นด้วยมากที่สุด)
โครงการนี้ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ในด้านการเสริมสร้างทุนทางปัญญาให้กับธนาคารกรุงไทย	192 (90.6%)	20 (9.4%)	0	0	0	4.91 (เห็นด้วยมากที่สุด)
<b>รวม</b>						<b>4.92</b> (เห็นด้วยมากที่สุด)
<b>โครงการกรุงไทยยุวอาณิชา</b>						
ธนาคารปลูกฝังความเข้าใจในหลักการค้าเน้นธุรกิจที่ถูกต้องเหมาะสม คำนึงถึงจริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม	292 (85.9%)	48 (14.1%)	0	0	0	4.86 (เห็นด้วยมากที่สุด)
โครงการนี้ช่วยปลุกค่านให้เยาวชนไทยตระหนักถึงความจำเป็นในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ เพื่อสร้างความแข็งแกร่ง ในการแข่งขันทางเศรษฐกิจกับนานาประเทศในอนาคต	256 (75.3%)	84 (24.7%)	0	0	0	4.75 (เห็นด้วยมากที่สุด)

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านการศึกษาตามโครงการ

ด้านการศึกษา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปดผล) (แปดผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
ท่านคิดว่าโครงการนี้ช่วยสร้าง ความสามารถในทางธุรกิจให้แก่ เยาวชนไทย ให้มีความรู้ ความคิด และ จิตสำนึกในเชิงธุรกิจมากขึ้น	252 (74.1%)	84 (24.7%)	4 (1.2%)	0	0	4.73 (เห็นด้วย มากที่สุด)
โครงการนี้สอดคล้องกับแนวนโยบาย รัฐบาลที่ต้องการส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ที่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	208 (61.2%)	132 (38.8%)	0	0	0	4.61 (เห็นด้วย มากที่สุด)
ท่านคิดว่าโครงการนี้จะช่วยปลูกฝัง ความเข้าใจในหลักการดำเนินธุรกิจที่ ถูกต้อง เหมาะสมในการวางรากฐาน เกี่ยวกับการประกอบการที่ดี และ เยาวชนจะได้ค้นพบทางเลือกในการ ดำเนินชีวิตหรือในการประกอบอาชีพ ในอนาคตได้	216 (63.5%)	120 (35.3%)	4 (1.2%)	0	0	4.62 (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>รวม</b>						4.72 (เห็นด้วย มากที่สุด)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงผลรวมของระดับความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดของมิติด้านการศึกษา

โครงการ	ผลรวมของระดับ ความคิดเห็น	แปลผล
โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน	4.69	เห็นด้วยมากที่สุด
โครงการต้นกล้าสีขาว	4.67	เห็นด้วยมากที่สุด
โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต	4.92	เห็นด้วยมากที่สุด
โครงการกรุงไทยยุววานิช	4.72	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.75</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการตามตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโครงการต่างๆในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านการศึกษามากที่สุดได้แก่ โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือโครงการกรุงไทยยุววานิช มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 โครงการกรุงไทยสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และโครงการต้นกล้าสีขาว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของโครงการต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อวัตถุประสงค์ต่างๆของแต่ละโครงการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกวัตถุประสงค์

## 2.2.2 มิติด้านศิลปวัฒนธรรม

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านศิลปวัฒนธรรมตามโครงการ

ด้านศิลปวัฒนธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
<b>โครงการกรุงไทย สาขาศิลปวัฒนธรรม</b>						
ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนการ สร้างงานศิลปกรรม ที่แสดงออกถึง เรื่องราวและเนื้อหาของความเป็นไทย ช่วยพัฒนาศิลปะไทยให้ก้าวสู่ระดับ สากลได้	132 (66.0%)	68 (34.0%)	0	0	0	4.66  (เห็นด้วย มากที่สุด)
งานสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรม เป็น ทุนทางปัญญาที่มีประโยชน์ สามารถ สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม	108 (54.0%)	92 (46.0%)	0	0	0	4.54  (เห็นด้วย มากที่สุด)
ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นพื้นฐาน สำคัญในการพัฒนาสติปัญญา สมาธิ อารมณ์และบ่มเพาะจิตใจให้ผู้ที่อยู่ใน สังคมมีจิตใจที่ละเอียดอ่อนและมี จริยธรรม	76 (38.0%)	124 (62.0%)	0	0	0	4.38  (เห็นด้วย มากที่สุด)
โครงการนี้ขยายโอกาสการเข้าถึงและ เรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมแก่ประชาชน	188 (94.0%)	12 (6.0%)	0	0	0	4.94  (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>รวม</b>						<b>4.63</b>  (เห็นด้วย มากที่สุด)

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านศิลปวัฒนธรรมตามโครงการ

ด้านศิลปวัฒนธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
<b>โครงการสวนประติมากรรมกรุงไทย</b>						
ธนาคารสร้างจิตสำนึกสาธารณะด้าน ศิลปะ ผ่านกิจกรรมและการจัด นิทรรศการต่างๆ ช่วยให้เกิดการ เรียนรู้และเข้าถึงศิลปะ ได้ง่ายขึ้น	160 (93.0%)	12 (7.0%)	0	0	0	4.93  (เห็นด้วย มากที่สุด)
ผลงานประติมากรรมที่นำมาจัดแสดง เป็นสวนนิทรรศการ ถือเป็นแหล่ง เรียนรู้ผลงานประติมากรรมที่ ทรงคุณค่าแก่ผู้ที่สนใจ	120 (69.8%)	52 (30.2%)	0	0	0	4.70  (เห็นด้วย มากที่สุด)
ผลงานที่จัดแสดงเป็นผลงาน ประติมากรรม สื่อประสมที่เป็น ผลงานลอยตัว 3 มิติ จะช่วยให้ได้รับ ความรู้เกี่ยวกับศิลปะร่วมสมัยได้มาก ขึ้น	148 (86.0%)	24 (14.0%)	0	0	0	4.86  (เห็นด้วย มากที่สุด)
รวม						4.83  (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>โครงการหอศิลป์กรุงไทย</b>						
ธนาคารสร้างจิตสำนึกสาธารณะผ่าน กิจกรรมด้านศิลปะและเผยแพร่ กิจกรรมทางวัฒนธรรมต่างๆ เพื่อเอื้อ ประโยชน์ในการเรียนรู้ ศิลปวัฒนธรรมแก่สังคม ให้เข้าถึง ศิลปะได้ง่ายขึ้น	224 (81.2%)	52 (18.8%)	0	0	0	4.81  (เห็นด้วย มากที่สุด)

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านศิลปวัฒนธรรมตามโครงการ

ด้านศิลปวัฒนธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
ธนาคารเชื่อมั่นว่าศิลปะนั้นสร้างความ ผ่อนคลาย เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ และสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ร่วมกิจกรรม	140 (50.7%)	136 (49.3%)	0	0	0	4.51 (เห็นด้วย มากที่สุด)
หอศิลป์กรุงเทพฯเป็นแหล่งการศึกษา เรียนรู้งานศิลปะ ช่วยขยายโอกาสการ เข้าถึงและเรียนรู้ศิลปะแก่ประชาชนได้ดี ขึ้น	252 (91.3%)	24 (8.7%)	0	0	0	4.91 (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>รวม</b>						<b>4.74</b> (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย</b>						
การร่วมสืบสานประเพณีไทย จะช่วย สร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับลูกค้าและ พนักงานในองค์กร	348 (87.0%)	52 (13.0%)	0	0	0	4.00 (เห็นด้วย มาก)
การจัดกิจกรรมภายในพื้นที่สาขา ช่วย สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรได้ดีขึ้น	356 (89.0%)	44 (11.0%)	0	0	0	4.89 (เห็นด้วย มากที่สุด)
สร้างการมีส่วนร่วมและสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับ ธนาคารกรุงไทยมากขึ้น	300 (75.0%)	100 (25.0%)	0	0	0	4.75 (เห็นด้วย มากที่สุด)

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านศิลปวัฒนธรรมตามโครงการ

ด้านศิลปวัฒนธรรม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
โครงการนี้ขยายโอกาสการเข้าถึง และเรียนรู้ประเพณี วัฒนธรรมแก่ ประชาชน	372 (93.0%)	28 (7.0%)	0	0	0	4.93 (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>รวม</b>						<b>4.86</b> (เห็นด้วย มากที่สุด)

ตารางที่ 14 แสดงผลรวมของระดับความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดของมิติด้านศิลปวัฒนธรรม

โครงการ	ผลรวมของระดับ ความคิดเห็น	แปลผล
โครงการกรุงไทย สาขาศิลปวัฒนธรรม	4.63	เห็นด้วยมากที่สุด
โครงการสวนประติมากรรมกรุงไทย	4.83	เห็นด้วยมากที่สุด
โครงการหอศิลป์กรุงไทย	4.74	เห็นด้วยมากที่สุด
โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญ ทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย	4.86	เห็นด้วยมากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.76</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความ  
รับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านศิลปวัฒนธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละ โครงการตามตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความ  
คิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโครงการต่างๆในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย  
มากที่สุดทุกโครงการ โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อกิจกรรมด้านความ

รับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านศิลปวัฒนธรรมมากที่สุดได้แก่ โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือ โครงการสวนประติมากรรมกรุงไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 โครงการหอศิลป์กรุงไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และโครงการกรุงไทย สานศิลปวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของโครงการต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อวัตถุประสงค์ต่างๆของแต่ละโครงการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกวัตถุประสงค์



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



### 2.2.3 มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมตามโครงการ

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
<b>โครงการกรุงไทย หัวใจสีเขียว</b>						
โครงการนี้ช่วยสร้างจิตสำนึก เกี่ยวกับการประหยัดพลังงานและ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม ด้วยการเรียนรู้วิถีชีวิต ชุมชน	276 (75.0%)	92 (25.0%)	0	0	0	4.75 (เห็นด้วย มากสุด)
ธนาคารกรุงไทย ถือว่าเป็นส่วน สำคัญของสังคมในการลดปัญหา สิ่งแวดล้อมและมีความร่วมมือใน การพัฒนาพลังงานอย่างจริงจังและ ต่อเนื่อง	196 (53.3%)	172 (46.7%)	0	0	0	4.53 (เห็นด้วย มากสุด)
ธนาคารส่งเสริมการให้ความรู้ด้าน สิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ พลังงานแก่เยาวชน โดยการเรียนรู้ จากพื้นที่จริง จะช่วยสร้างเสริม ประสบการณ์ที่ดีในการร่วมกัน รักษาสิ่งแวดล้อม	240 (65.2%)	128 (34.8%)	0	0	0	4.65 (เห็นด้วย มากสุด)
ธนาคารจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้าน สิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์ พลังงานให้แก่เยาวชน เป็นการ ปลุกฝังให้เยาวชนรักและหวงแหน ธรรมชาติมากยิ่งขึ้น	276 (75.0%)	84 (22.8%)	8 (2.2%)	0	0	4.73 (เห็นด้วย มากสุด)

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมตามโครงการ

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
การมอบเงินสนับสนุนด้านสังคมของ ธนาคาร ช่วยลดปัญหาด้านสังคม อีก ทั้งยังส่งเสริมความเป็นอยู่และคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้นของชุมชนรอบๆองค์กร	244 (66.3%)	116 (31.5%)	8 (2.2%)	0	0	4.64 (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>รวม</b>						<b>4.66</b> (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>โครงการชมรมครูไทยอาสา</b>						
การวางแผนการดำเนินงาน ในการ ร่วมกันบำเพ็ญประโยชน์เพื่อ สาธารณะของพนักงาน ช่วยสร้าง จิตสำนึกและความร่วมมือที่ดีให้กับ พนักงาน	244 (82.4%)	52 (17.6%)	0	0	0	4.82 (เห็นด้วย มากที่สุด)
การร่วมกันทำกิจกรรมและโครงการ ต่างๆ ของพนักงาน ที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จะช่วยสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร ได้ดี ยิ่งขึ้น	220 (74.3%)	76 (25.7%)	0	0	0	4.74 (เห็นด้วย มากที่สุด)
ธนาคารสนับสนุนการดำเนินกิจกรรม อาสาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชน และสังคม เป็นการช่วยบรรเทาปัญหา ด้านสังคมได้ดีขึ้น	160 (54.1%)	136 (45.9%)	0	0	0	4.54 (เห็นด้วย มากที่สุด)

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมตามโครงการ

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
ประสานให้คนในองค์กรเกิด ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันผ่านการทำ กิจกรรมร่วมกัน เป็นการเปิดโลกทัศน์ ให้กว้างขึ้น เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆระ ว้างสมาชิกชมรมและพันธมิตรต่างๆ	176 (59.5%)	120 (40.5%)	0	0	0	4.59 (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>รวม</b>						4.68 (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>โครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียนขาดโอกาส</b>						
โครงการนี้สร้างสำนึกให้กับพนักงาน ทุกระดับในการการมีส่วนร่วมและ สร้างเครือข่ายที่ครอบคลุม ทุกภาค ส่วนของสังคม	208 (77.6%)	60 (22.4%)	0	0	0	4.78 (เห็นด้วย มากที่สุด)
การที่นักเรียนได้บริโภคอาหารที่ดี ถูก สุขอนามัยและมีคุณค่าทางสารอาหาร ครบถ้วน มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนา ร่างกายและสมอง	232 (86.6%)	36 (13.4%)	0	0	0	4.87 (เห็นด้วย มากที่สุด)
การมอบเงินสนับสนุน ให้ความรู้ด้าน เศรษฐกิจพอเพียงและการทำเกษตร แบบผสมผสาน จะช่วยให้เด็กๆ ได้ รับประทานอาหารที่มีคุณค่าทาง โภชนาการและได้รับความรู้ ทำให้ สุขภาพร่างกายและสติปัญญาพัฒนา อย่างเหมาะสมและเป็นไปตามวัย	232 (86.6%)	36 (13.4%)	0	0	0	4.87 (เห็นด้วย มากที่สุด)

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมตามโครงการ

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
โครงการนี้ก่อให้เกิดอาชีพแก่ชุมชน ทำให้ความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิต ของคนในชุมชนดีขึ้น	220 (82.1%)	48 (17.9%)	0	0	0	4.82  (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>รวม</b>						<b>4.83</b>  (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b><u>โครงการ KTB CSR KIDS CAMP</u></b>						
โครงการนี้เห็นถึงความสำคัญในการ พัฒนาเยาวชน ซึ่งเป็นอนาคตของชาติ และช่วยสร้างความรู้สึที่ดีต่อองค์กร ของเยาวชน	176 (89.8%)	20 (10.2%)	0	0	0	4.90  (เห็นด้วย มากที่สุด)
การถ่ายทอดความรู้ไปสู่เยาวชน โดย การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ต่างๆ มี ส่วนกระตุ้นการเรียนรู้ ส่งผลให้ เยาวชนเกิดการเรียนรู้ เกิดความคิด ริเริ่มสร้างสรรค์	160 (81.6%)	36 (18.4%)	0	0	0	4.82  (เห็นด้วย มากที่สุด)
โครงการนี้ช่วยเสริมทักษะการเรียนรู้ ในเรื่องของวิชาพื้นฐานต่างๆให้กับ เยาวชนได้	164 (83.7%)	32 (16.3%)	0	0	0	4.84  (เห็นด้วย มากที่สุด)

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมตามโครงการ

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
โครงการนี้สนับสนุนให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	192 (98.0%)	4 (2.0%)	0	0	0	4.98 (เห็นด้วยมากที่สุด)
รวม						4.88 (เห็นด้วยมากที่สุด)

ตารางที่ 16 แสดงผลรวมของระดับความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดของมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

โครงการ	ผลรวมของระดับ ความคิดเห็น	แปลผล
โครงการกรุงไทย หัวใจสีเขียว	4.66	เห็นด้วยมากที่สุด
โครงการชมรมกรุงไทยอาสา	4.68	เห็นด้วยมากที่สุด
โครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวันสำหรับโรงเรียนขาดโอกาส	4.83	เห็นด้วยมากที่สุด
โครงการ KTB CSR KIDS CAMP	4.88	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.76	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการตามตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโครงการต่างๆในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมมากที่สุดได้แก่ โครงการKTB CSR KIDS CAMP มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88รองลงมา คือ โครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียนขาดโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 โครงการกรุงไทยอาสา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และโครงการกรุงไทย หัวใจสีเขียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของโครงการต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อวัตถุประสงค์ต่างๆของแต่ละโครงการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกวัตถุประสงค์

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. It features a central figure of an elephant standing and facing left. Above the elephant is a traditional Thai umbrella (parasol) with multiple tiers. The emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## 2.2.4 มิติด้านกีฬา

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านกีฬาตามโครงการ

ด้านกีฬา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
<b>โครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย</b>						
ธนาคารส่งเสริมและมอบเงินสนับสนุน เพื่อช่วยพัฒนาการกีฬาของประเทศไทยไปสู่ความสำเร็จ และนำชื่อเสียงมาสู่ประเทศชาติในระดับสากล	240 (77.9%)	68 (22.1%)	0	0	0	4.78 (เห็นด้วยมากที่สุด)
ธนาคารมอบเงินสนับสนุนกิจกรรมของทางสมาคม เป็นการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ที่จะส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาการกีฬาของประเทศไทยให้ไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว	252 (81.8%)	56 (18.2%)	0	0	0	4.82 (เห็นด้วยมากที่สุด)
ธนาคารมอบเงินสนับสนุนด้านกีฬา เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับนักกีฬา ในการแข่งขันเพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ	260 (84.4%)	48 (15.6%)	0	0	0	4.84 (เห็นด้วยมากที่สุด)
ธนาคารมอบเงินสนับสนุนด้านกีฬา ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการส่งเสริมด้านกีฬามากขึ้น	272 (88.3%)	36 (11.7%)	0	0	0	4.88 (เห็นด้วยมากที่สุด)
<b>รวม</b>						<b>4.83 (เห็นด้วยมากที่สุด)</b>

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านกีฬาตามโครงการ

ด้านกีฬา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
<b>โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล</b>						
ธนาคารสนับสนุนด้านกีฬา เพราะเชื่อ ว่าเป็นการเสริมสร้างควมมีระเบียบ วินัย มีคุณค่า มีคุณธรรม และความ รับผิดชอบต่อหน้าที่	204 (89.5%)	24 (10.5%)	0	0	0	4.89 (เห็นด้วย มากที่สุด)
ธนาคารสนับสนุนและส่งเสริม เยาวชนไทยให้เห็นถึงความสำคัญของ กีฬา รวมทั้งสร้างแรงบันดาลใจในการ เล่นกีฬา เพื่อเป้าหมายความสำเร็จ ทางด้านการกีฬาของเยาวชน	216 (94.7%)	12 (5.3%)	0	0	0	4.95 (เห็นด้วย มากที่สุด)
โครงการนี้สนับสนุนให้เยาวชนใช้ เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	212 (93.0%)	16 (7.0%)	0	0	0	4.93 (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>รวม</b>						<b>4.92</b> (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>โครงการสนับสนุนสมาคมฟุตบอลแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรม โอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร</b>						
ธนาคารส่งเสริมและมอบเงิน สนับสนุน เพื่อพัฒนาการกีฬาของ ประเทศไทยไปสู่ความสำเร็จ และนำ ชื่อเสียงมาสู่ประเทศชาติในระดับ สากล	172 (84.3%)	32 (15.7%)	0	0	0	4.84 (เห็นด้วย มากที่สุด)



ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ  
กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านกีฬาตามโครงการ

ด้านกีฬา	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
ธนาคารมอบเงินสนับสนุนกิจกรรม ของทางสมาคม เพื่อเป็นการ ตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ที่ จะส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาการ กีฬาของประเทศให้ไปสู่ความสำเร็จ ในระยะยาว	192 (94.1%)	12 (5.9%)	0	0	0	4.94  (เห็นด้วย มากที่สุด)
ธนาคารมอบเงินสนับสนุนด้านกีฬา เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับ นักกีฬา ในการแข่งขันเพื่อสร้าง ชื่อเสียงให้กับประเทศ	188 (92.2%)	16 (7.8%)	0	0	0	4.92  (เห็นด้วย มากที่สุด)
ธนาคารมอบเงินสนับสนุนด้านกีฬา ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการ ส่งเสริมด้านกีฬามากขึ้น	192 (94.1%)	12 (5.9%)	0	0	0	4.94  (เห็นด้วย มากที่สุด)
<b>รวม</b>						<b>4.91</b>  (เห็นด้วย มากที่สุด)

ตารางที่ 18 แสดงผลรวมของระดับความคิดเห็นในภาพรวมทั้งหมดของมิติด้านกีฬา

โครงการ	ผลรวมของระดับ ความคิดเห็น	แปลผล
โครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย	4.83	เห็นด้วยมากที่สุด
โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล	4.92	เห็นด้วยมากที่สุด
โครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร	4.91	เห็นด้วยมากที่สุด
รวม	4.89	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านกีฬาในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการตามตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโครงการต่างๆในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านกีฬามากที่สุด ได้แก่ โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือโครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และโครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของโครงการต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อวัตถุประสงค์ต่างๆของแต่ละโครงการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกวัตถุประสงค์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของลูกค้ำที่มีต่อกิจกรรมด้านสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด  
(มหาชน)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมด้านสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด  
(มหาชน) คือ

1. ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมด้านสังคมภายในพื้นที่สาขาเพิ่มขึ้น เนื่องจากสาขาเป็นสถานที่ที่ลูกค้ำมีโอกาสเกิดการรับรู้ในกิจกรรมต่างๆมากที่สุด
2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมด้านสังคมผ่านสื่อต่างๆมากขึ้น ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และเน้นประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีการนำเสนอภาพกิจกรรมหรือความสำเร็จจากการทำกิจกรรมด้านสังคม นำจัดแสดงที่สาขาเพื่อให้ลูกค้ำได้รับรู้ความสำเร็จของกิจกรรมต่างๆมากขึ้น
4. กิจกรรมด้านสังคมในบางโครงการ ควรจะปรับให้เข้ากับวิถีชีวิตของลูกค้ำในแต่ละพื้นที่
5. ควรเน้นการมีส่วนร่วมของลูกค้ำในกิจกรรมด้านสังคมต่างๆให้มากขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการรับรู้ของลูกค้ายในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมีจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเพศชาย จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 ส่วนใหญ่มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ สถานภาพแต่งงานจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 โดยประกอบอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชนและรับจ้าง/อาชีพอิสระ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ซึ่งมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมาคือ 30,001 – 30,000 บาท จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา คือระดับปริญญาโท จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0

##### ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้ายต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2.1 การรับรู้ของลูกค้ายต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของลูกค้ายต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อมและด้านกีฬา โดย

ด้านการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โครงการกรุงเทพฯ ๖๐ ปี มากที่สุด จำนวน 340 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมา คือ โครงการต้นกล้าสีขาว จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 โครงการกรุงเทพฯ ๖๐ ปีสานฝันสู่บัณฑิต จำนวน 212 คนคิดเป็นร้อยละ 53.0 และโครงการกรุงเทพฯ ๖๐ ปีสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้าน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 ตามลำดับ

ด้านศิลปวัฒนธรรมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทยมากที่สุด จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ โครงการหอศิลป์กรุงเทพฯ จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 โครงการกรุงเทพฯ ๖๐ ปีสานศิลปวัฒนธรรม จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และโครงการสวนประติมากรรมกรุงเทพฯ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ตามลำดับ

ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โครงการกรุงเทพฯ หัวใจสีเขียว มากที่สุด จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 92.0 รองลงมาคือ โครงการกรุงเทพฯ อาสา จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 โครงการกรุงเทพฯ สนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียนขาดโอกาส จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.0 และโครงการ KTB CSR KIDS CAMP จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 ตามลำดับ

ด้านกีฬาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทยมากที่สุด จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมา คือ โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 และโครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ตามลำดับ

โดยภาพรวมจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการรับรู้ต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้โครงการต่างๆของแต่ละมิติที่มีจำนวนมากกว่าร้อยละ 50 อย่างน้อย 2 โครงการดังนี้

มิติด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการกรุงเทพฯ ๖๐ ปี ร้อยละ 85.0 โครงการต้นกล้าสีขาว ร้อยละ 70.0 และโครงการกรุงเทพฯ ๖๐ ปีสานฝันสู่บัณฑิต ร้อยละ 53.0

มิติด้านศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย ร้อยละ 100.0 โครงการหอศิลป์กรุงเทพฯ ร้อยละ 69.0 และโครงการกรุงเทพฯ ๖๐ ปีสานศิลปวัฒนธรรม ร้อยละ 50.0

มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ โครงการกรุงเทพฯ หัวใจสีเขียว ร้อยละ 92.0 โครงการกรุงเทพฯ อาสา ร้อยละ 74.0 และโครงการกรุงเทพฯ สนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียนขาดโอกาส ร้อยละ 67.0

มิติด้านกีฬา ได้แก่ โครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทยร้อยละ 77.0 และโครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล ร้อยละ 57.0

**ตอนที่ 2.2 ความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา**

ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้แบ่งเป็นด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อันได้แก่ มิติด้านการศึกษา มิติด้านศิลปวัฒนธรรม มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และมิติด้านกีฬาโดย

**ด้านการศึกษา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละ โครงการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโครงการต่างๆในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านการศึกษามากที่สุดได้แก่ โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือโครงการกรุงไทยยูวามาชิ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 และโครงการต้นกล้าสีขาว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของโครงการต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อวัตถุประสงค์ต่างๆของแต่ละโครงการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกวัตถุประสงค์

**ด้านศิลปวัฒนธรรม** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านศิลปวัฒนธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละ โครงการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโครงการต่างๆในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านศิลปวัฒนธรรมมากที่สุดได้แก่ โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมา คือโครงการสวนประติมากรรม

กรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 โครงการหอศิลป์กรุงเทพฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 และโครงการกรุงเทพฯ สานศิลปวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของโครงการต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ของแต่ละโครงการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกวัตถุประสงค์

**ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโครงการต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ได้แก่ โครงการ KTB CSR KIDS CAMP มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 รองลงมา คือโครงการกรุงเทพฯ สนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียนขาดโอกาส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 โครงการกรุงเทพฯ อาสา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และโครงการกรุงเทพฯ หัวใจสีเขียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของโครงการต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ของแต่ละโครงการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกวัตถุประสงค์

**ด้านกีฬา** พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านกีฬาในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโครงการต่างๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ โดยโครงการที่มีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านกีฬามากที่สุด ได้แก่ โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 รองลงมา คือโครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และโครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของโครงการต่างๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ของแต่ละโครงการในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ทุกวัตถุประสงค์

ตารางที่ 19 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นในแต่ละมิติในภาพรวมโดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยความคิดเห็น

มิติ	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น	การแปลผล
ด้านกีฬา	4.89	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านศิลปวัฒนธรรม	4.76	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม	4.76	เห็นด้วยมากที่สุด
ด้านการศึกษา	4.75	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 20 สรุปผลการศึกษาแสดงโครงการในแต่ละมิติ เรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของโครงการ จากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

โครงการ	มิติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น	การแปลผล
กรุงเทพฯ สวนสนุก	การศึกษา	4.92	เห็นด้วยมากที่สุด
KTB เยาวชนคนรักบอล	กีฬา	4.92	เห็นด้วยมากที่สุด
โครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร	กีฬา	4.91	เห็นด้วยมากที่สุด
KTB CSR KIDS CAMP	สังคมและสิ่งแวดล้อม	4.88	เห็นด้วยมากที่สุด
โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย	ศิลปวัฒนธรรม	4.86	เห็นด้วยมากที่สุด
สวนประติมากรรมกรุงเทพฯ	ศิลปวัฒนธรรม	4.83	เห็นด้วยมากที่สุด
กรุงเทพฯ สนับสนุนอาหารกลางวันสำหรับโรงเรียนขาดโอกาส	สังคมและสิ่งแวดล้อม	4.83	เห็นด้วยมากที่สุด



ตารางที่ 20 (ต่อ) สรุปผลการศึกษาแสดงโครงการในแต่ละมิติ เรียงตามลำดับตามค่าเฉลี่ย  
ความคิดเห็นโดยรวมของโครงการ จากมากที่สุดไปน้อยที่สุด

โครงการ	มิติด้านความ รับผิดชอบต่อสังคม	ค่าเฉลี่ย ความคิดเห็น	การแปลผล
โครงการสนับสนุนสมาคมมวย สากลแห่งประเทศไทย	การกีฬา	4.83	เห็นด้วยมากที่สุด
หอศิลป์กรุงเทพฯ	ศิลปวัฒนธรรม	4.74	เห็นด้วยมากที่สุด
กรุงเทพฯยูวามาติช	การศึกษา	4.72	เห็นด้วยมากที่สุด
กรุงเทพฯสถานพื้นโรงเรียนดีใกล้บ้าน	การศึกษา	4.69	เห็นด้วยมากที่สุด
กรุงเทพฯอาสา	สังคมและสิ่งแวดล้อม	4.68	เห็นด้วยมากที่สุด
ต้นกล้าสีขาว	การศึกษา	4.67	เห็นด้วยมากที่สุด
กรุงเทพฯหัวใจสีเขียว	สังคมและสิ่งแวดล้อม	4.66	เห็นด้วยมากที่สุด
กรุงเทพฯสถานศิลปวัฒนธรรม	ศิลปวัฒนธรรม	4.63	เห็นด้วยมากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงรายละเอียดของวัตถุประสงค์โครงการในแต่ละมิติ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 10 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ลำดับที่	วัตถุประสงค์โครงการ	ชื่อโครงการ	มิติด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น	การแปลผล
1	โครงการนี้สนับสนุนให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์	KTB CSR KIDS CAMP	สังคมและสิ่งแวดล้อม	4.98	เห็นด้วยมากที่สุด
2	โครงการนี้ช่วยขยายผลและมอบโอกาสทางการศึกษาให้เด็กนักเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝันโรงเรียนดีใกล้บ้าน เกิดความมุ่งมั่นในการเรียน	กรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต	การศึกษา	4.96	เห็นด้วยมากที่สุด
3	ธนาคารสนับสนุนและส่งเสริมเยาวชนไทยให้เห็นถึงความสำคัญของกีฬา รวมทั้งสร้างแรงบันดาลใจในการเล่นกีฬา เพื่อเป้าหมายความสำเร็จทางการกีฬาของเยาวชน	KTB เยาวชนคนรักบอล	กีฬา	4.95	เห็นด้วยมากที่สุด
4	โครงการนี้ขยายโอกาสการเข้าถึงและเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมแก่ประชาชน	กรุงไทยสานศิลปวัฒนธรรม	ศิลปวัฒนธรรม	4.94	เห็นด้วยมากที่สุด

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงรายละเอียดของวัตถุประสงค์โครงการในแต่ละมิติ เรียงตามลำดับ  
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 10 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ลำดับ ที่	วัตถุประสงค์โครงการ	ชื่อโครงการ	มิติด้านความ รับผิดชอบต่อ สังคม	ค่าเฉลี่ย ความ คิดเห็น	การแปล ผล
5	ธนาคารมอบเงินสนับสนุน กิจกรรมของทางสมาคม เพื่อเป็นการตอบสนองต่อ นโยบายของรัฐบาล ที่จะ ส่งเสริมสนับสนุน และ พัฒนาการกีฬาของ ประเทศให้ไปสู่ ความสำเร็จในระยะยาว	สนับสนุนสมาคม ฟันดาบสมัครเล่น แห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ ของสมเด็จพระบรม โอรสาธิราชฯสยาม มกุฎราชกุมาร	กีฬา	4.94	เห็นด้วย มากที่สุด
6	ธนาคารมอบเงินสนับสนุน ด้านกีฬา ก่อให้เกิด ภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการ ส่งเสริมด้านกีฬามากขึ้น	สนับสนุนสมาคม ฟันดาบสมัครเล่น แห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ ของสมเด็จพระบรม โอรสาธิราชฯสยาม มกุฎราชกุมาร	กีฬา	4.94	เห็นด้วย มากที่สุด
7	โครงการนี้ขยายโอกาส การเข้าถึงและเรียนรู้ ประเพณี วัฒนธรรมแก่ ประชาชน	ร่วมสืบทอด ประเพณีและวัน สำคัญทางศาสนา ของประเทศไทย	ศิลปวัฒนธรรม ม	4.93	เห็นด้วย มากที่สุด
8	ธนาคารสร้างจิตสำนึก สาธารณะด้านศิลปะ ผ่าน กิจกรรมและการจัด นิทรรศการต่างๆ ช่วยให้ เกิดการเรียนรู้และเข้าถึง ศิลปะได้ง่ายขึ้น	สวนประติมากรรม กรุงเทพฯ	ศิลปวัฒนธรรม ม	4.93	เห็นด้วย มากที่สุด

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงรายละเอียดของวัตถุประสงค์โครงการในแต่ละมิติ เรียงตามลำดับ  
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 10 อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ลำดับ ที่	วัตถุประสงค์โครงการ	ชื่อโครงการ	มิติด้านความ รับผิดชอบต่อ สังคม	ค่าเฉลี่ย ความ คิดเห็น	การแปล ผล
9	โครงการนี้สนับสนุนให้ เยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็น ประโยชน์	KTB เยาวชนคน รักบอล	กีฬา	4.93	เห็นด้วย มากที่สุด
10	ธนาคารมอบเงินสนับสนุน ด้านกีฬา เป็นการสร้าง ขวัญและกำลังใจให้กับ นักกีฬา ในการแข่งขันเพื่อ สร้างชื่อเสียงให้กับ ประเทศ	สนับสนุน สมาคมฟันดาบ สมัครเล่นแห่ง ประเทศไทย ใน พระราชูปถัมภ์ ของสมเด็จพระ บรมโอรสาธิ ราชฯสยาม มกุฎราชกุมาร	กีฬา	4.92	เห็นด้วย มากที่สุด

ตารางที่ 22 แสดงรายละเอียดของวัตถุประสงค์โครงการในแต่ละมิติ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย  
ความคิดเห็น 10 อันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	วัตถุประสงค์โครงการ	ชื่อโครงการ	มิติด้านความ รับผิดชอบต่อ สังคม	ค่าเฉลี่ย ความ คิดเห็น	การแปล ผล
1	การร่วมสืบสานประเพณี ไทย จะช่วยสร้าง จิตสำนึกที่ดีให้กับลูกค้ำ และพนักงานในองค์กร	โครงการร่วมสืบ ทอดประเพณีและ วันสำคัญทาง พระพุทธศาสนา ของประเทศไทย	ศิลปวัฒนธรรม	4.00	เห็นด้วย มาก
2	ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นพื้นฐานสำคัญในการ พัฒนาสติปัญญา สมาธิ อารมณ์และบ่มเพาะจิตใจ ให้ผู้ที่อยู่ในสังคมมีจิตใจ ที่ละเอียดอ่อนและมี จริยธรรม	กรุงเทพฯ สาน ศิลปวัฒนธรรม	ศิลปวัฒนธรรม	4.38	เห็นด้วย มากที่สุด
3	โครงการนี้ช่วยพัฒนา คุณภาพชีวิตของนักเรียน ลดปัญหาการย้ายถิ่นและ เปลี่ยนค่านิยมจาก การศึกษาต่อในเมืองใหญ่ เป็นการศึกษาต่อใน ท้องถิ่นของตนเองมาก ขึ้น เพื่อเป็นการสร้าง สังคมไทยทั้งประเทศให้ เติบโตไปอย่างมั่นคงและ ยั่งยืนในทุกส่วนของ สังคม	กรุงเทพฯ สานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน	การศึกษา	4.40	เห็นด้วย มากที่สุด

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงรายละเอียดของวัตถุประสงค์โครงการในแต่ละมิติ เรียงตามลำดับ  
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 10 อันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	วัตถุประสงค์โครงการ	ชื่อโครงการ	มิติด้านความ รับผิดชอบต่อ สังคม	ค่าเฉลี่ย ความ คิดเห็น	การแปล ผล
4	โครงการนี้ช่วยเพิ่มความรู้ ความเข้าใจให้กับ คณาจารย์ เกี่ยวกับการ เรียนการสอนด้านการ ดำเนินธุรกิจอย่างมี จริยธรรม ภายใต้อิทธิ ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ ขยายไปสู่บัณฑิตนักศึกษาผู้ สังคมและชุมชนได้อย่าง ยั่งยืนต่อไป	ต้นกล้าสีขาว	การศึกษา	4.47	เห็นด้วย มากที่สุด
5	ธนาคารเชื่อมั่นว่าศิลปะ นั้นสร้างความผ่อนคลาย เสริมสร้างความคิด สร้างสรรค์ และสามารถ สร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ร่วมกิจกรรม	หอศิลป์กรุงเทพ	ศิลปวัฒนธรรม	4.51	เห็นด้วย มากที่สุด
6	ธนาคารกรุงเทพ ถือว่าเป็น ส่วนสำคัญของสังคมใน การลดปัญหาสิ่งแวดล้อม และมีความร่วมมือในการ พัฒนาพลังงานอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง	กรุงเทพ หัวใจสีเขียว	สังคมและ สิ่งแวดล้อม	4.53	เห็นด้วย มากที่สุด

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงรายละเอียดของวัตถุประสงค์โครงการในแต่ละมิติ เรียงตามลำดับ  
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น 10 อันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	วัตถุประสงค์โครงการ	ชื่อโครงการ	มิติด้านความ รับผิดชอบต่อ สังคม	ค่าเฉลี่ย ความ คิดเห็น	การแปล ผล
7	งานสร้างสรรค์ ศิลปวัฒนธรรม เป็นทุนทาง ปัญญาที่มีประโยชน์ สามารถสร้างคุณภาพที่ดี ขึ้นแก่สังคม	กรุงเทพฯ สาน- ศิลปวัฒนธรรม	ศิลปวัฒนธรรม	4.54	เห็นด้วย มากที่สุด
8	ธนาคารสนับสนุนการ ดำเนินกิจกรรมอาสาที่ เกี่ยวข้องกับการพัฒนา ชุมชนและสังคม เป็นการ ช่วยบรรเทาปัญหาด้าน สังคมได้ดีขึ้น	ชมรมกรุงเทพฯ อาสา	สังคมและ สิ่งแวดล้อม	4.54	เห็นด้วย มากที่สุด
9	การพัฒนาศักยภาพการ จัดการเรียนการสอนให้กับ อาจารย์ในโครงการมีส่วน สำคัญที่จะช่วยให้คุณภาพ การเรียนการสอนดีขึ้น	กรุงเทพฯ สานฝัน โรงเรียนดีใกล้ บ้าน	การศึกษา	4.58	เห็นด้วย มากที่สุด
10	ประสานให้คนในองค์กร เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ผ่านการทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นการเปิดโลกทัศน์ให้ กว้างขึ้น เกิดการเรียนรู้สิ่ง ใหม่ๆระหว่างสมาชิกชมรม และพันธมิตรต่างๆ	ชมรมกรุงเทพฯ อาสา	สังคมและ สิ่งแวดล้อม	4.59	เห็นด้วย มากที่สุด

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของลูกค้ำที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกิจกรรมด้านสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) คือ

1. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมด้านสังคมภายในพื้นที่สาขาเพิ่มขึ้น เนื่องจากสาขาเป็นสถานที่ที่ลูกค้ำมีโอกาสเกิดการรับรู้ในกิจกรรมต่างๆมากที่สุด
2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมด้านสังคมผ่านสื่อต่างๆมากขึ้น ได้แก่ โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และเน้นประชาสัมพันธ์ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีการนำเสนอภาพกิจกรรมหรือความสำเร็จจากการทำกิจกรรมด้านสังคม นำจัดแสดงที่สาขาเพื่อให้ลูกค้ำได้รับรู้ความสำเร็จของกิจกรรมต่างๆมากยิ่งขึ้น
4. กิจกรรมด้านสังคมในบางโครงการ ควรจะปรับให้เข้ากับวิถีชีวิตของลูกค้ำในแต่ละพื้นที่
5. ควรเน้นการมีส่วนร่วมของลูกค้ำในกิจกรรมด้านสังคมต่างๆให้มากขึ้น

#### 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษากิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 มิติ พบว่าลูกค้ำมีการรับรู้ต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

มิติด้านการศึกษา การรับรู้ของลูกค้ำต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ในมิติด้านการศึกษาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ทำการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงว่าลูกค้ำรับรู้หรือไม่รับรู้ในกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR พบว่า ลูกค้ำมีการรับรู้ในภาพรวมของทุกโครงการจำนวนมากกว่าร้อยละ 50 จำนวน 3 โครงการ โดยโครงการกรุงไทย ยูวามัช มีการรับรู้ร้อยละ 85.0 โครงการต้นกล้าสีขาว มีการรับรู้ร้อยละ 70.0 และโครงการกรุงไทย สานฝันสู่บัณฑิต มีการรับรู้ร้อยละ 53.0

มิติด้านศิลปวัฒนธรรม การรับรู้ของลูกค้ำต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการCSR ในมิติด้านศิลปวัฒนธรรมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ทำการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงว่าลูกค้ำรับรู้หรือไม่รับรู้ในกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR พบว่า ลูกค้ำมีการรับรู้ในภาพรวมของทุกโครงการจำนวนมากกว่าร้อยละ 50 จำนวน 3 โครงการ โดยโครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย มีการรับรู้ร้อยละ 100.0 โครงการหอศิลป์กรุงไทย มีการรับรู้ร้อยละ 69.0 และโครงการกรุงไทย สานศิลปวัฒนธรรม มีการรับรู้ร้อยละ 50.0



มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม การรับรู้ของลูกค้าต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ในมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ทำการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงว่าลูกค้ารับรู้หรือไม่รับรู้ในกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR พบว่าลูกค้ามีการรับรู้ในภาพรวมของทุกโครงการจำนวนมากกว่าร้อยละ 50 จำนวน 3 โครงการ โดยโครงการกรุงไทย หัวใจสีเขียว มีการรับรู้ร้อยละ 92.0 โครงการกรุงไทยอาสา มีการรับรู้ร้อยละ 74.0 และโครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียนขาดโอกาส มีการรับรู้ร้อยละ 67.0

มิติด้านกีฬา พบว่าการรับรู้ของลูกค้าต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ในมิติด้านกีฬาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้ทำการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่แสดงว่าลูกค้ารับรู้หรือไม่รับรู้ในกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR พบว่า ลูกค้ามีการรับรู้ในภาพรวมของทุกโครงการจำนวนมากกว่าร้อยละ 50 จำนวน 2 โครงการ โดยโครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย มีการรับรู้ร้อยละ 77.0 และโครงการ KTB เขวชนคนรักบอล มีการรับรู้ร้อยละ 57.0

ในส่วนของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา ผลการศึกษาพบว่าระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของลัดดา ห้าหาบ (2553) เรื่องภาพลักษณ์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทยและการศึกษาของพัศตร์ศุภางค์ ศรีสวัสดิ์ (2554) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กับภาพลักษณ์ขององค์กรเครือซิเมนต์ไทย (SCG) ในมุมมองผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

มิติด้านการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านการศึกษาในภาพรวมของแต่ละโครงการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพัศตร์ศุภางค์ ศรีสวัสดิ์ (2554) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กับภาพลักษณ์ขององค์กรเครือซิเมนต์ไทย (SCG) ในมุมมองผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อเครือซิเมนต์ไทยที่ได้ช่วยเหลือสังคมโดยการสร้างมูลนิธิที่สนับสนุนด้านการศึกษาอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งการศึกษาของลัดดา ห้าหาบ (2553) ไม่ได้มีการศึกษาไว้

มิติด้านศิลปวัฒนธรรม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านศิลปวัฒนธรรมในภาพรวมของแต่ละโครงการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของลัดดา ห้าหาบ (2553) เรื่องภาพลักษณ์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของบริษัทในด้านการประพฤติปฏิบัติ

ภายในกรอบของกฎหมายและขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมไทยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งการศึกษาของพัคตร์สุภางค์ ศรีสวัสดิ์ (2554) ไม่ได้มีการศึกษาไว้

มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมของแต่ละโครงการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของลัดดา ห้าหาบ (2553) เรื่องภาพลักษณ์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของบริษัทด้านความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อมและด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพัคตร์สุภางค์ ศรีสวัสดิ์ (2554) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กับภาพลักษณ์ขององค์กรเครือซิเมนต์ไทย (SCG) ในมุมมองผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อองค์กรเครือซิเมนต์ไทย (SCG) ในด้านการดูแลสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วย

มิติด้านกีฬา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติด้านกีฬาในภาพรวมของแต่ละโครงการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของพัคตร์สุภางค์ ศรีสวัสดิ์ (2554) เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กับภาพลักษณ์ขององค์กรเครือซิเมนต์ไทย (SCG) ในมุมมองผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อองค์กรเครือซิเมนต์ไทย (SCG) ในด้านพัฒนาชุมชนและช่วยเหลือสังคมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งการศึกษาของลัดดา ห้าหาบ (2553) ไม่ได้มีการศึกษาไว้

ถ้าหรับในส่วนของการรับรู้และในส่วนของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อกิจกรรมด้านต่างๆ ตามโครงการ CSR ที่พบว่าบางโครงการในด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้และมีความคิดเห็นที่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาที่นำมาอภิปรายผลการศึกษา เนื่องจากโครงการ CSR เป็นโครงการเฉพาะของแต่ละองค์กร ซึ่งแต่ละองค์กรจะมีนโยบาย วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงานที่เน้นในการทำกิจกรรม CSR ในด้านต่างๆที่มีความแตกต่างกัน

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้ของลูกค้ำในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อค้นพบดังนี้

1. จากการศึกษารื่อง การรับรู้ของลูกค้ำในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จะเห็นได้ว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา โดยจากผลการศึกษาพบว่า โครงการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จำนวนมากที่สุดคือ โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย ซึ่งเป็นโครงการที่ทางธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินโครงการต่อเนื่องตลอดทั้งปี ทำให้ลูกค้าสามารถเกิดกระบวนการรับรู้ขึ้นได้ และทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบแบบสอบถามในโครงการนี้ได้ครบถ้วน และโครงการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ที่น้อยที่สุดคือ โครงการสวนประติมากรรมกรุงไทย เนื่องจากโครงการนี้จัดแสดงผลงาน ณ ศูนย์ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทย เขาใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซึ่งเป็นลูกค้าในจังหวัดเชียงราย เกิดการรับรู้กิจกรรมและรายละเอียดของโครงการนี้ได้บ้าง อีกทั้งการประชาสัมพันธ์โครงการนี้ในแต่ละสาขาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายอยู่ในระดับที่น้อย จึงทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเกิดการรับรู้ในโครงการนี้น้อยที่สุด

2. จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จะเห็นได้ว่าการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าโครงการที่มีการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดในมิติการศึกษา ได้แก่ โครงการยูวาวณิช คิดเป็นร้อยละ 85.0 มิติด้านศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา คิดเป็นร้อยละ 100.0 มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ โครงการกรุงไทยหัวใจสีเขียว คิดเป็นร้อยละ 92.0 และมิติด้านกีฬา ได้แก่ โครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 77.0 สำหรับโครงการที่มีการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดในมิติการศึกษา ได้แก่ โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 45.0 มิติด้านศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ โครงการสวนประติมากรรมกรุงไทย คิดเป็นร้อยละ 43.0 มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ โครงการ KTB CSR KIDS CAMP คิดเป็นร้อยละ 49.0 และมิติด้านกีฬา ได้แก่ โครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร คิดเป็นร้อยละ 43.0

3. จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จะเห็นได้ว่า การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า โครงการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีจำนวนมากกว่าร้อยละ 50 ดังนี้ มิติด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการกรุงไทยยูวาวณิช ร้อยละ 85.0 โครงการต้นกล้าสีขาว ร้อยละ 70.0 และโครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต ร้อยละ 53.0 มิติด้านศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย

ไทย ร้อยละ 100.0 โครงการหอศิลป์กรุงไทย ร้อยละ 69.0 และโครงการกรุงไทย สานศิลป์วัฒนธรรม ร้อยละ 50.0 มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ได้แก่ โครงการกรุงไทย หัวใจสีเขียว ร้อยละ 92.0 โครงการกรุงไทยอาสา ร้อยละ 74.0 และโครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียน ขาดโอกาส ร้อยละ 67.0 และ มิติด้านกีฬา ได้แก่ โครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย ร้อยละ 77.0 และ โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล ร้อยละ 57.0 และโครงการที่ผู้ตอบ แบบสอบถามมีการรับรู้กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีจำนวนน้อยกว่าร้อยละ 50 ดังนี้ มิติ ด้านการศึกษา ได้แก่ โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน ร้อยละ 45.0 มิติด้าน ศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ โครงการสวนประติมากรรมกรุงไทย ร้อยละ 43.0 มิติด้านสังคมและ สิ่งแวดล้อม ได้แก่ โครงการ KTB CSR KIDS CAMP ร้อยละ 49.0 มิติด้านกีฬา ได้แก่ โครงการ สนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสา- ธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร ร้อยละ 43.0

4. จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้ของลูกค้ำในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความ รับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในส่วนของความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อ กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 มิติ ได้แก่ ด้าน การศึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวมของแต่ละ โครงการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ โดยมีค่าเฉลี่ยของโครงการกรุงไทยสานฝันผู้บัณฑิตและ โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอลมากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อ สังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถก่อให้เกิดผลดีในแง่การมอบโอกาสให้แก่เยาวชน ที่รักเรียนให้ได้รับการศึกษาที่ดี โดยธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนทางการศึกษา เป็นการสร้างขวัญ และกำลังใจให้แก่เยาวชน อีกทั้งธนาคารยังสนับสนุนให้เยาวชนรักการเล่นกีฬา ซึ่งเป็นพื้นฐานในการ ขัดเกลาเยาวชนให้มีความรักสามัคคี มีระเบียบวินัย และสร้างเป้าหมายความสำเร็จทางการกีฬาให้กับ เยาวชน

5. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวม ของแต่ละโครงการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ โดยโครงการที่อยู่ใน 5 ลำดับสุดท้าย ได้แก่ โครงการสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน โครงการกรุงไทยอาสา โครงการต้นกล้าสีขาว โครงการ กรุงไทยหัวใจสีเขียว และโครงการกรุงไทย สานศิลป์วัฒนธรรม

6. จากโครงการที่มีระดับความคิดเห็นต่ำสุดใน 5 ลำดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาวัตถุประสงค์ของ โครงการจะพบว่า วัตถุประสงค์ของโครงการกรุงไทย สานศิลป์วัฒนธรรมที่ว่าซื้อศิลปะและ วัฒนธรรม เป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสติปัญญา สมาธิ อารมณ์และบ่มเพาะจิตใจให้ผู้ที่อยู่ใน สังคมมีจิตใจที่ละเอียดอ่อนและมีจริยธรรม และวัตถุประสงค์ที่ว่างานสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรมเป็น

ทุนทางปัญญาที่มีประโยชน์ สามารถสร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม วัตถุประสงค์ของโครงการ  
กรุงเทพฯสาสน์ โรงเรียนดีใกล้บ้านที่ว่าโครงการนี้ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียน ลดปัญหาการ  
ย้ายถิ่นและเปลี่ยนค่านิยมจากการศึกษาต่อในเมืองใหญ่ เป็นการศึกษาต่อในท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น  
เพื่อเป็นการสร้างสังคมไทยทั้งประเทศให้เติบโตไปอย่างมั่นคงและยั่งยืนในทุกส่วนของสังคมและ  
วัตถุประสงค์ที่ว่าการพัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนการสอนให้กับอาจารย์ในโครงการมีส่วนสำคัญ  
ที่จะช่วยให้คุณภาพการเรียนการสอนดีขึ้น วัตถุประสงค์ของโครงการต้นกล้าสีขาวที่ว่าโครงการนี้  
ช่วยเพิ่มความรู้ ความเข้าใจให้กับคณาจารย์ เกี่ยวกับการเรียนการสอนด้านการดำเนินธุรกิจอย่างมี  
จริยธรรม ภายใต้อุปสรรคเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ขยายไปสู่บัณฑิตนักศึกษาระดับ  
และชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป วัตถุประสงค์ของโครงการกรุงเทพฯ หัวใจสีเขียวที่ว่าธนาคารกรุงเทพฯ  
ถือว่าเป็นส่วนสำคัญของสังคมในการลดปัญหาสิ่งแวดล้อมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาพลังงาน  
อย่างจริงจังและต่อเนื่อง วัตถุประสงค์ของโครงการกรุงเทพฯอาสาที่ว่าธนาคารสนับสนุนการดำเนิน  
กิจกรรมอาสาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนและสังคม เป็นการช่วยบรรเทาปัญหาด้านสังคมได้ดีขึ้น  
และวัตถุประสงค์ที่ว่าโครงการนี้ช่วยประสานให้คนในองค์กรเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันผ่านการทำ  
กิจกรรมร่วมกัน เป็นการเปิดโลกทัศน์ให้กว้างขึ้น เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆระหว่างสมาชิกชมรมและ  
พันธมิตรต่างๆ โดยวัตถุประสงค์ของทั้ง 5 โครงการที่กล่าวมานี้เป็นวัตถุประสงค์ของโครงการที่มี  
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นน้อยที่สุดอยู่ใน 10 อันดับสุดท้าย

7. การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) มี  
รูปแบบการทำ CSR ในเชิงยุทธศาสตร์และเชิงสร้างสรรค์ โดยพัฒนากิจกรรมที่เกิดความร่วมมือทั้ง  
จากส่วนขององค์กร พนักงานในองค์กร และบุคคลภายนอกองค์กร ตามนโยบายและแผนการจัด  
กิจกรรม CSR ในโครงการต่างๆ การแบ่งรูปแบบของการ CSR ตามรูปแบบของการดำเนินกิจกรรมนี้  
สามารถแบ่งประเภทของกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) ใน 4 มิติ คือ ด้าน  
การศึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา ได้ดังต่อไปนี้

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงรูปแบบการทำกิจกรรม CSR ของโครงการในแต่ละมิติ

กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	รูปแบบการทำกิจกรรม CSR
<b>มิติด้านการศึกษา</b>	
โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน	CSR เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR)
โครงการกรุงไทย ดันกล้าสีขาว	CSR เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR)
โครงการกรุงไทย สานฝันสู่บัณฑิต	CSR เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR)
โครงการกรุงไทยยุววานิช	CSR เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR)
<b>มิติด้านศิลปวัฒนธรรม</b>	
โครงการกรุงไทย สานศิลปวัฒนธรรม	CSR เชิงสร้างสรรค์ (Creative CSR)
โครงการสวนประติมากรรมกรุงไทย	CSR เชิงสร้างสรรค์ (Creative CSR)
โครงการหอศิลป์กรุงไทย	CSR เชิงสร้างสรรค์ (Creative CSR)
โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย	CSR เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR)
<b>มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม</b>	
โครงการกรุงไทย หัวใจสีเขียว	CSR เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR)
ชมรมกรุงไทยอาสา	CSR เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR)
โครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวันสำหรับโรงเรียนขาดโอกาส	CSR เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR)
โครงการ KTB CSR KIDS CAMP	CSR เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR)
<b>มิติด้านกีฬา</b>	
การสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย	CSR เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR)
โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล	CSR เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR)
โครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร	CSR เชิงกลยุทธ์ (Strategic CSR)

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการรับรู้ของลูกค้ำในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้ศึกษาขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อแนวทางในการกำหนดทิศทางนโยบายการทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร ดังนี้

1. จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้ของลูกค้ำในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จะเห็นได้ว่าโครงการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้จำนวนมากที่สุดคือ โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย ซึ่งเป็นโครงการที่ธนาคารให้ความสำคัญและดำเนินโครงการมาตลอดทั้งปี ธนาคารจึงควรดำเนินการในโครงการนี้อย่างต่อเนื่องต่อไป เพื่อสร้างการรับรู้และการมีส่วนร่วมในโครงการของลูกค้ำอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้ลูกค้ำเห็นความสำคัญของประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย และถือเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร ส่วนโครงการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ที่น้อยที่สุดคือ โครงการสวนประติมากรรมกรุงไทย ลูกค้ำเกิดการรับรู้กิจกรรมและรายละเอียดของโครงการนี้ได้บ้าง เนื่องจากเป็นโครงการที่มีการจัดแสดงนิทรรศการต่างจังหวัด ดังนั้นธนาคารควรจัดทำสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่รายละเอียดของกิจกรรมในโครงการนี้เพื่อสร้างการรับรู้ที่ดีขึ้น ทั้งนี้ธนาคารอาจนำเสนอโครงการที่อยู่ในพื้นที่ของจังหวัดเชียงราย เพื่อให้ลูกค้ำเกิดการรับรู้โครงการในมิตินั้นๆมากยิ่งขึ้น และเป็นการกระตุ้นความสนใจอยากมีส่วนร่วมในโครงการของลูกค้ำมากขึ้นด้วย

2. จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้ของลูกค้ำในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จะเห็นได้ว่า โดยภาพรวมผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนมากกว่าร้อยละ 50 อย่างน้อย 2 โครงการในแต่ละมิติ ซึ่งถือได้ว่าลูกค้ำเกิดการรับรู้ในการดำเนินงานของแต่ละโครงการของแต่ละมิติได้เป็นอย่างดี ดังนั้นธนาคารควรส่งเสริมและพัฒนาโครงการนั้นๆให้ดีขึ้นและดำเนินการในแต่ละโครงการอย่างต่อเนื่อง แต่มีบางโครงการที่การรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนน้อยกว่าร้อยละ 50 เนื่องจากอาจจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยอื่นๆ เช่น การประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆที่ไม่ชัดเจนและไม่ทั่วถึง ความรู้ความเข้าใจและการจดจำได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นต้น ดังนั้นธนาคารจะต้องมีการแนะนำโครงการ หรือมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมในแต่ละโครงการเพิ่มขึ้น เพื่อให้ลูกค้ำเกิดการรับรู้โครงการต่างๆในแต่ละมิติมากขึ้น ทั้งนี้การประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่ข่าวสารของโครงการ ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสื่อสารให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่มีความหลากหลาย เช่น อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ บอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในสาขา การจัดพื้นที่กิจกรรม

ภายในสาขาและเจ้าหน้าที่ธนาคารให้คำแนะนำ เป็นต้น จะช่วยสร้างการรับรู้ของลูกค้าต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในมิติต่างๆ ได้ดีมากขึ้น อีกทั้งธนาคารควรปรับรูปแบบการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยการสร้างจุดเด่นของแต่ละกิจกรรม การนำเสนอรูปแบบกิจกรรมที่หลากหลาย ซึ่งสามารถถ่ายทอดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของ โครงการในแต่ละมิติได้ดี เพื่อสร้างการรับรู้ของลูกค้าได้ง่ายขึ้น ช่วยกระตุ้นและดึงดูดให้ลูกค้าอยากมีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ มากขึ้น

3. จากการศึกษาเรื่อง การรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในส่วนของความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 มิติ ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม และด้านกีฬา ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อด้านกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในภาพรวมของแต่ละโครงการอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาและดำเนินการในแต่ละโครงการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญและสนับสนุนวัตถุประสงค์ของแต่ละโครงการ สำหรับโครงการที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ใน 5 ลำดับสุดท้ายนั้น ธนาคารควรปรับรูปแบบการดำเนินงานกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในโครงการต่างๆนี้ โดยอาจจะมีการกำหนดรูปแบบกิจกรรมที่สามารถถ่ายทอดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนของแต่ละโครงการให้สอดคล้องกับความเป็นไปได้มากขึ้น เพื่อสื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจและความเชื่อมั่นในโครงการมากขึ้น อีกทั้งธนาคารควรพิจารณาความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับโครงการต่างๆ เพื่อธนาคารสามารถนำความคิดเห็นนั้นๆมาปรับเพื่อนำเสนอรูปแบบกิจกรรมให้หลากหลายและตรงต่อความต้องการของลูกค้ามากขึ้น เป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าเกิดการรับรู้ ความสนใจ ความเข้าใจและอยากมีส่วนร่วมในโครงการต่างๆมากขึ้น

4. จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกโครงการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ทุกกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถก่อให้เกิดผลดีและประโยชน์ต่อสังคม โดยโครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิตและโครงการ KTB เข้าวชนคนรักบอลถือได้ว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งจะเห็นได้ว่าทั้งสองโครงการเป็นโครงการที่ได้สร้างโอกาสให้กับคน โดยมอบโอกาสและการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เยาวชน ดังนั้นธนาคารจึงควรมีการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมและเป็นการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพของประเทศสืบต่อไป



5. ธนาคารควรส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในทุกๆ มิติอย่างต่อเนื่อง โดยอาจกำหนดรูปแบบของโครงการต่างๆ ให้ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและจัดกิจกรรมต่างๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการและสอดคล้องกับวัฒนธรรมของแต่ละพื้นที่

6. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีการนำเสนอภาพกิจกรรมหรือความสำเร็จจากการทำกิจกรรมด้านสังคมในทุกๆ มิติ โดยนำจัดแสดงภายในพื้นที่สาขา เพื่อให้ลูกค้ารับรู้เกี่ยวกับกิจกรรมและทราบความสำเร็จของโครงการต่างๆ ของธนาคารมากขึ้น

7. จากการทำกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งประเภทของกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใน 4 มิติ คือ การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม และกีฬา ตามรูปแบบการทำ CSR ในเชิงยุทธศาสตร์และเชิงสร้างสรรค์ โดยพัฒนากิจกรรมที่เกิดความร่วมมือทั้งจากส่วนขององค์กร พนักงานในองค์กร และบุคคลภายนอกองค์กร ตามนโยบายและแผนการจัดกิจกรรม CSR ของธนาคาร จะพบว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สามารถนำข้อมูลนี้มาประยุกต์ในการปรับรูปแบบของกิจกรรมจาก CSR-after-Process เป็น CSR-in-Process เพื่อให้บรรลุผลทางด้านการดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงรายละเอียดการประยุกต์กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามรูปแบบ CSR-in-Process

กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	CSR-in-Process
<b>มิติด้านการศึกษา</b>	
โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ธนาคารสามารถคัดเลือกผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมในโครงการต่างๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือร่วมงานกับธนาคารในอนาคตเนื่องจากเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีทัศนคติที่ดี</li> <li>● การปลูกฝังเยาวชนให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการดำเนินธุรกิจที่โปร่งใส และให้เยาวชนเข้าใจในหลักการทำธุรกิจผ่านการเข้าร่วมโครงการ จะเป็นพื้นฐานในการสร้างบุคลากรที่ดีแก่องค์กรต่างๆ ได้ อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานและการบริหารงานที่ดีตามหลักบรรษัทภิบาลของธนาคาร</li> </ul>
โครงการกรุงไทย ดันกล้าสีขาว	
โครงการกรุงไทย สานฝันสู่บัณฑิต	
โครงการกรุงไทยยุววานิช	
<b>มิติด้านศิลปวัฒนธรรม</b>	
โครงการกรุงไทย สานศิลปวัฒนธรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พนักงานธนาคารสามารถมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม ซึ่งจะช่วยให้พนักงานผ่อนคลายจากการทำงาน เกิดความคิดสร้างสรรค์และแรงบันดาลใจที่ดีในการทำงานมากขึ้น</li> <li>● การอนุรักษ์ประเพณีและวันสำคัญของประเทศไทยผ่านโครงการต่างๆ จะทำให้ลูกคามีส่วนร่วมและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน รวมทั้งธนาคารมากขึ้น</li> <li>● การมีส่วนร่วมในการส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนาเพื่อให้พนักงานใช้เป็นแหล่งรวมจิตใจ มีคุณธรรมและสร้างความสามัคคี ในองค์กรได้</li> </ul>
โครงการสวนประติมากรรม กรุงไทย	
โครงการหอศิลป์กรุงไทย	
โครงการร่วมสืบทอดประเพณี และวันสำคัญทางพระพุทธ- ศาสนาของประเทศไทย	

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงรายละเอียดการประยุกต์กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามรูปแบบ CSR-in-Process

กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	CSR-in-Process
<b>มิติด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม</b>	
โครงการกรุงไทย หัวใจสีเขียว	<ul style="list-style-type: none"> <li>● พนักงานธนาคารสามารถร่วมกิจกรรมใน ชมรม กรุงไทยอาสา เพื่อตอบแทนและให้ความช่วยเหลือสังคม ถือเป็นสร้างพลังความดี เป็นการสร้างจิตสำนึกที่ดีแก่บุคลากรของธนาคาร</li> <li>● ธนาคารควรเป็นต้นแบบในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยอาจมีการเสนอนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมให้พนักงานมีส่วนร่วมมากขึ้น และมีการจัดกิจกรรมโครงการกรุงไทย หัวใจสีเขียวเป็นประจำ</li> <li>● ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีจิตอาสาด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมมากขึ้น</li> <li>● ควรมีการกำหนดนโยบายหรือข้อปฏิบัติของพนักงานที่สอดคล้องกับการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมในองค์กรมากขึ้น เช่น การรณรงค์ให้ลดการใช้ไฟฟ้าในช่วงพักกลางวัน การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ภายในองค์กรที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นต้น</li> <li>● จากโครงการ KTB CSR KIDS CAMP เยาวชนที่เข้าร่วมในโครงการ อาจมีการคัดเลือกให้เป็นตัวแทนของธนาคารในการช่วยประชาสัมพันธ์ธนาคารในเรื่องการส่งเสริมการเรียนรู้ของเยาวชนและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม</li> </ul>
ชมรมกรุงไทยอาสา	
โครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับ โรงเรียนขาดโอกาส	
โครงการ KTB CSR KIDS CAMP	

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงรายละเอียดการประยุกต์กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามรูปแบบ CSR-in-Process

กิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	CSR-in-Process
<b>มิติด้านกีฬา</b>	
การสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ธนาคารควรส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมหรือรับรู้กิจกรรมโครงการต่างๆด้านกีฬา เพื่อพนักงานจะได้ช่วยประชาสัมพันธ์หรือกระตุ้นให้ลูกค้าสนใจในกิจกรรมของโครงการด้านกีฬามากขึ้น</li> <li>● บุคลากรของพนักงานที่เข้าร่วมในโครงการ KTBเยาวชนคนรักบอล จะช่วยสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันที่ดีต่อองค์กรได้</li> </ul>
โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล	
โครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร	

## บรรณานุกรม

- กิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์.2552.จิตวิทยาทั่วไป.ปทุมธานี:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กฤษณชาติ รื่นรัมย์.2549.การวิจัยการตลาด.พิมพ์ครั้งที่5.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองบรรณาธิการ ประชาชาติธุรกิจ และอนันตชัย ยูรประถม.2550. **Corporate Social Responsibility Csr** :กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มติชน.
- คณะกรรมการกลุ่มความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนามาตรฐานการเรียนการสอนและการวิจัยด้านบริหารธุรกิจแห่งประเทศไทย.2555.แนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ: บริษัท เมจิกเพลส จำกัด.
- จำเนียร ช่วงโชติ.2526.จิตวิทยาการรับรู้และเรียนรู้.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา.
- พัทตร์ศุภางค์ ศรีสวัสดิ์. 2554. ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) กับภาพลักษณ์ขององค์กรเครือซีเมนต์ไทย (SCG) ในมุมมองผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พัชรา ดันดีประภา.2553.หลักการตลาด (Marketing Principles).พิมพ์ครั้งที่ 5. ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิพัฒน์ นนทนาธรณ์.2553. **CSR Corporate Social Responsibility Manangement** การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร:บริษัท ชิงค์ บีคอนด์ บู้คส์ จำกัด. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.บัณฑิตวิทยาลัย.2546.คู่มือการเขียนวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าแบบอิสระ. เชียงใหม่:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัตนา ปัญญาดี.2541.ภาพลักษณ์และบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักอัยการสูงสุดในสายตาประชาชนและสื่อมวลชน.กรุงเทพมหานคร:วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลัดดา ห้าหาบ.2553. ภาพลักษณ์ด้านการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย.การค้นคว้าแบบอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์.2545.องค์การและการจัดการ.กรุงเทพมหานคร:บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- เสรี วงษ์มณฑา.2542.พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพมหานคร:ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- โสภณ พรโชคชัย.2551. **CSR ที่แท้จริง**.กรุงเทพมหานคร:ส.วีระการพิมพ์(1996).

อดุลย์ จาตุรงค์กุลและคณา จาตุรงค์กุล.2550. **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

“การเตรียมรับมือเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของจังหวัดเชียงราย.”2556.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา  
<http://pcoc.moc.go.th/wappPCOC/57/> (10มี.ค.2556)

“ความสำคัญของซีเอสอาร์.”2551.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา  
[http://thaicsr.blogspot.com/2005/09/blog-post\\_112746387637126873.html](http://thaicsr.blogspot.com/2005/09/blog-post_112746387637126873.html) (1มี.ค.2556)

“จิตวิทยากับการรับรู้.”2552.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา<http://www.vcharkarn.com/lesson/1455>.  
(1มี.ค.2556)

ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน).2556.“เกี่ยวกับชุมชนของเรา.” [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา  
<http://www.cser.ktb.co.th/aboutus/list.page> (1มี.ค.2556)

“แบบจำลองเชิงแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อความรับผิดชอบต่อสังคม  
ขององค์กรธุรกิจ.”2555.[ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา<http://ejournal.su.ac.th/upload/357.pdf>

“CSR คือ?”.2556. [ระบบออนไลน์].แหล่งที่มา<http://www.cscom.com/csr.php> (1มี.ค.2556)

“Thai Corporate Social Responsibility:ซีเอสอาร์ คืออะไร.” 2549. [ระบบออนไลน์].  
แหล่งที่มา [http://thaicsr.blogspot.com/2006/03/blog-post\\_20.html](http://thaicsr.blogspot.com/2006/03/blog-post_20.html) (1มี.ค.2556)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

การรับรู้ของลูกค้ายในอำเภอเมืองเชียงรายต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ศึกษาวิจัยใคร่ขอความร่วมมือและความกรุณาจากท่าน โปรดกรอกข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งข้อมูลนี้  
จะนำไปเป็นประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น พร้อมทั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการ  
ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การรับรู้ของลูกค้ายต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติ และข้อมูลความคิดเห็นของ  
ลูกค้ายที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของลูกค้ายที่มีต่อกิจกรรมด้านสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

โปรดเลือก ตัวเลือก ที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

40-49 ปี

20-29 ปี

50 ปีขึ้นไป

30-39 ปี

2. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า

ปริญญาโท

อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า

ปริญญาเอก

ปริญญาตรี

อื่นๆ.....



3..สถานภาพ

- |                          |         |                          |          |
|--------------------------|---------|--------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | โสด     | <input type="checkbox"/> | หม้าย    |
| <input type="checkbox"/> | แต่งงาน | <input type="checkbox"/> | หย่าร้าง |

4.อาชีพ

- |                          |                              |                          |                    |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | <input type="checkbox"/> | รับจ้าง/อาชีพอิสระ |
| <input type="checkbox"/> | พนักงานบริษัทเอกชน           | <input type="checkbox"/> | นักเรียน/นักศึกษา  |
| <input type="checkbox"/> | เจ้าของกิจการ                | <input type="checkbox"/> | อื่นๆ.....         |

5.รายได้

- |                          |                     |                          |                     |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | น้อยกว่า 10,000 บาท | <input type="checkbox"/> | 30,001 – 40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> | 10,001 – 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> | 40,001 – 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> | 20,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> | มากกว่า 50,000 บาท  |

6.สาขาที่เลือกใช้บริการ

- |                          |                         |                          |                   |
|--------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | เชียงราย                | <input type="checkbox"/> | ตลาดบ้านคู่       |
| <input type="checkbox"/> | ห้าแยกพ่อนมิ่งราย       | <input type="checkbox"/> | ตลาดป่าก่อ        |
| <input type="checkbox"/> | เด่นห้า                 | <input type="checkbox"/> | บึงสีเชียงรายใหม่ |
| <input type="checkbox"/> | ศาลากลางจังหวัดเชียงราย | <input type="checkbox"/> | เซนต์ทรัลเชียงราย |

ส่วนที่ 2 การรับรู้ของลูกค้าต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติ และข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2.1 การรับรู้ของลูกค้าต่อกิจกรรมด้านต่างๆตามโครงการ CSR ใน 4 มิติของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ก่อนที่ท่านจะทำแบบสอบถามนี้ ท่านเคยรู้จักหรือรับทราบเกี่ยวกับกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามโครงการ CSR ใน 4 มิติได้แก่ ด้านการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านกีฬา ดังต่อไปนี้หรือไม่

คำชี้แจง : โปรดเลือกตอบ ในคำตอบที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

**ด้านการศึกษา**

โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน

รู้จัก

ไม่รู้จัก



ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของลูกค้า	ใช่	ไม่ใช่
มีโฆษณาของธนาคารกรุงไทยชุด“การให้ความสำคัญของทุนทางปัญญา” ผ่านทางโทรทัศน์		
ท่านทราบว่าโครงการนี้ได้สนับสนุนสื่อการเรียนการสอนและสถานที่ในการเรียนที่เอื้อต่อการศึกษา		
ท่านทราบว่าโครงการนี้มอบโอกาสให้เด็กได้รับการศึกษาที่ดีในโรงเรียนใกล้บ้าน		
โครงการนี้ส่งเสริมการสร้างมาตรฐานการศึกษาของชาติในทุกภูมิภาคของประเทศ เพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้เท่าเทียมกัน		
โรงเรียนเชียงแสนวิทยาคมจังหวัดเชียงรายเข้าร่วมโครงการนี้		

โครงการต้นกล้าสีขาว

รู้จัก

ไม่รู้จัก

ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของลูกค้า	ใช่	ไม่ใช่
ท่านทราบว่าโครงการต้นกล้าสีขาวนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นหลักในการดำเนินโครงการ		
มีการตัดสินใจแข่งขันจากการนำเสนอภาพโปสเตอร์ ที่ต้องสื่อถึงแนวคิดและกิจกรรมที่ทำให้ได้		
ท่านทราบว่าโครงการนี้เน้นให้นักศึกษามีแนวคิดในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต		
ในการแข่งขันการคิดวิเคราะห์แผนธุรกิจ ผู้เข้าแข่งขันต้องลงพื้นที่ดำเนินโครงการจริง		
โครงการนี้สำหรับนิสิตนักศึกษาปริญญาตรีทุกชั้นปีและทุกสถาบันการศึกษา		
ผู้ชนะเลิศการแข่งขันจะได้รับถ้วยพระราชทานจากสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารีและศึกษาดูงานต่างประเทศ		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต

รู้จัก

ไม่รู้จัก

ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของลูกค้า	ใช่	ไม่
ธนาคารมอบทุนการศึกษาให้กับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายที่เรียนดี อันดับสูงสุดของโรงเรียนและมีความประพฤติดี		
ธนาคารมอบทุนการศึกษาดังแต่ระดับอุดมศึกษาจนจบชั้นปริญญาตรี โดย ต้องสอบเข้ามหาวิทยาลัยชั้นนำของรัฐได้		
ท่านทราบว่าโครงการนี้สานต่อจากโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดี ใกล้บ้าน		
ท่านทราบว่าโครงการนี้มอบทุนการศึกษาแบบให้เปล่าจนจบระดับ การศึกษาปริญญาตรี		
ท่านทราบว่าธนาคารมอบทุนการศึกษาให้แก่โรงเรียนละ 1 ทุน เป็นจำนวน เงิน 50,000 บาทต่อปี		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

โครงการกรุงไทยยูวาณิช

รู้จัก

ไม่รู้จัก

ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของลูกค้า	ใช่	ไม่ใช่
โครงการนี้เปิดโอกาสให้เยาวชนแสดงความสามารถทางความคิดเชิงธุรกิจ เน้นการสร้างนักธุรกิจรุ่นเยาว์		
ท่านทราบว่าโครงการนี้เน้นสร้างจิตสำนึกทางธุรกิจและให้มีความเข้าใจในหลักการดำเนินธุรกิจที่ถูกต้อง		
ท่านเคยเห็นการประชาสัมพันธ์โครงการนี้ผ่านทางสื่อต่างๆ ได้แก่ เว็บไซต์ โทรทัศน์ และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ		
โครงการนี้จัดแข่งขันสำหรับนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายและระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ		
ผู้สมัครเข้าร่วมโครงการนี้ ต้องจดทะเบียนในรูปของบริษัทจำลองและต้องมีการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม		
ท่านทราบว่า มีโรงเรียนในจังหวัดเชียงรายเข้าร่วมโครงการนี้และเคยได้รับรางวัล		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ด้านศิลปวัฒนธรรม

โครงการกรุงไทย สาขาศิลปวัฒนธรรม

รู้จัก

ไม่รู้จัก

ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของลูกค้า	ใช่	ไม่ใช่
ท่านทราบว่าธนาคารให้การสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการจัดการแสดงศิลปกรรมแห่งชาติของมหาวิทยาลัยศิลปากร		
ท่านทราบว่าธนาคารมอบรางวัล Krungthai Purchasing Prize แก่ศิลปินที่มีผลงานดีเด่น		
ท่านทราบว่าโครงการนี้มีส่วนสำคัญในการพัฒนางานศิลปะของไทยให้ก้าวหน้า		
มีการจัดแสดงผลงานที่อาคารสำนักงานใหญ่ สวนประติมากรรมกรุงไทย และหอศิลป์กรุงไทย		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

โครงการสวนประติมากรรมกรุงเทพ

รู้จัก

ไม่รู้จัก

ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของคุณค่า	ใช่	ไม่ใช่
ธนาคารได้นำผลงานประเภทประติมากรรม จัดแสดงไว้ที่สวนประติมากรรมกรุงเทพ		
ท่านทราบว่าธนาคารกรุงเทพเปิดโอกาสให้เยาวชนและผู้สนใจ สามารถเข้าเยี่ยมชมสวนประติมากรรมกรุงเทพได้		
สวนประติมากรรมมีการจัดโครงการอบรมความรู้ด้านศิลปะ ให้แก่นักเรียนจากโรงเรียนในพื้นที่ใกล้เคียงและบุคคลทั่วไป		
ท่านทราบว่าสวนประติมากรรมกรุงเทพ จัดตั้งอยู่ที่ศูนย์ฝึกอบรม เขาใหญ่		
ท่านทราบว่าผลงานที่จัดแสดงเป็นผลงานประติมากรรม สื่อประสม ที่เป็นผลงานลอยตัว 3 มิติและศิลปะร่วมสมัยต่างๆ		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

โครงการหอศิลป์กรุงเทพ

รู้จัก                       ไม่รู้จัก

ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของลูกค้า	ใช่	ไม่ใช่
ท่านทราบว่าโครงการนี้จัดขึ้นเพื่อขยายโอกาสการเข้าถึงและเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมแก่ประชาชน		
ศิลปินหรือบุคคลทั่วไป สามารถเข้ามาจัดนิทรรศการหมุนเวียนและจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ภายในพื้นที่หอศิลป์ได้		
มีการจัดกิจกรรมด้านศิลปะและเผยแพร่กิจกรรมทางวัฒนธรรมไทย ภายในหอศิลป์กรุงเทพ		
มีกิจกรรมเผยแพร่ความรู้เรื่องวัฒนธรรมประเพณีเงินทั้งการสัมมนาเสวนา การจัดนิทรรศการความรู้ และการสืบสานฟื้นฟูประเพณีเงิน		
มีการจัดกิจกรรมทัวร์เดินเท้านำชมวัฒนธรรมย่านเยาวราช		

โครงการร่วมสืบทอดประเพณีและวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาของประเทศไทย

รู้จัก                       ไม่รู้จัก

ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของลูกค้า	ใช่	ไม่ใช่
ท่านทราบว่าธนาคารกรุงเทพเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาและประเพณีอย่างสม่ำเสมอ		
ท่านทราบว่ามีการทำบุญทอดผ้าป่าและทอดกฐินจากการจัดพื้นที่ทำบุญภายในสาขา		
ท่านทราบว่ามีการจัดกิจกรรมเพื่อต้อนรับประเพณีสงกรานต์และมีการจัดพื้นที่ในการสงฆ์พระภายในสาขา		



## ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

โครงการกรุงไทย หัวใจสีเขียว

รู้จัก

ไม่รู้จัก

ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของคุณค่า	ใช่	ไม่ใช่
ท่านทราบว่าธนาคารกรุงไทย เป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมเสมอ		
ท่านทราบว่าธนาคารกรุงไทย เป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม		
ท่านทราบว่าธนาคารสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้วยการเรียนรู้วิถีชีวิตชุมชน		
โครงการนี้ส่งเสริมให้พนักงาน บุตรหลานพนักงานและบริษัทในเครือ รวมทั้งนักเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนศิโกล้าน ร่วมทำกิจกรรมอนุรักษ์ทรัพยากรและพลังงาน		
มีการจัดกิจกรรมที่เน้นการอนุรักษ์และดูแลสิ่งแวดล้อมภายในพื้นที่จังหวัดเชียงรายอยู่เสมอ		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

ชมรมกรุงไทยอาสา

รู้จัก

ไม่รู้จัก

ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของลูกค้า	ใช่	ไม่ใช่
ท่านทราบว่าโครงการมีส่วนสำคัญในการช่วยเหลือสังคมและสิ่งแวดล้อม		
ท่านทราบว่าโครงการนี้นั้นการมีส่วนร่วมทั้งพนักงานในองค์กร ลูกค้า และบริษัทพันธมิตรในการร่วมกิจกรรมอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม		
ธนาคารมีโครงการที่ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชนรอบๆธนาคาร		
มีการจัดกิจกรรมที่เน้นแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมภายในพื้นที่จังหวัดเชียงราย อยู่เสมอ		

โครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียนขาดโอกาส

รู้จัก

ไม่รู้จัก

ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของลูกค้า	ใช่	ไม่ใช่
ท่านทราบว่าธนาคารให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจพอเพียงและการทำเกษตรแบบผสมผสาน		
ท่านทราบว่า “อ้อมท้อง สมองดี” คือสโลแกนของโครงการนี้		
ธนาคารมอบเงินสนับสนุน เพื่อสร้างผลผลิตให้นักเรียนมีอาหารกลางวันรับประทานทุกวัน		
ท่านทราบว่าผลผลิตส่วนเกิน นำไปหารายได้เพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายในโครงการต่อไป		
ธนาคารให้การสนับสนุนโครงการนี้ทั้งสิ้น 46 โรงเรียนทั่วประเทศ		

โครงการ KTB CSR KIDS CAMP

รู้จัก

ไม่รู้จัก



ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของลูกค้า	ใช่	ไม่ใช่
ท่านทราบว่าโครงการนี้เสริมสร้างความรู้ พัฒนาการด้านการเรียนรู้ และ ประสบการณ์ให้กับเยาวชน		
ท่านทราบว่าโครงการนี้สร้างความผูกพันของพนักงานในความรักต่อ องค์กร โดยสนับสนุนให้เกิดโครงการเพื่อบุตรหลานพนักงาน		
โครงการนี้สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา		
ท่านทราบว่าโครงการนี้ช่วยเสริมทักษะการเรียนรู้ในเรื่องของวิชาพื้นฐาน ต่างๆ		
ท่านทราบว่าโครงการนี้เน้นสร้างเสริมประสบการณ์การเรียนรู้ด้วย การศึกษาดูงานสถานที่ต่างๆ		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ด้านกีฬา

การสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย

รู้จัก

ไม่รู้จัก



ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของคุณค่า	ใช่	ไม่
ท่านทราบว่าโครงการนี้ส่งเสริมนักกีฬามวยสมัครเล่นของประเทศไทยให้สามารถแข่งขันในระดับนานาชาติได้		
ท่านทราบว่าสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย นำเงินสนับสนุนจากธนาคารไปใช้ในการบริหารงานในสมาคม		
ธนาคารกรุงไทยมอบเงินสนับสนุนเป็นเงิน 60 ล้านบาท ในระยะเวลา 4 ปี		
ท่านทราบว่าสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย นำเงินสนับสนุนมาสร้างทีมมวยสากลเพื่อเป้าหมายเหรียญทองโอลิมปิก ปี 2016 ที่บราซิล		

โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล

รู้จัก

ไม่รู้จัก



ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของคุณค่า	ใช่	ไม่
ท่านทราบว่าธนาคารจัดสอนทักษะฟุตบอล สำหรับบุตรหลานพนักงานลูกค้า รวมทั้งนักเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน		
ท่านทราบว่าโครงการนี้นั้นฝึกทักษะการเล่นฟุตบอลให้แก่เยาวชน		
ท่านทราบว่าธนาคารสนับสนุนและผลักดันให้เยาวชนผ่านการคัดเลือกเป็นตัวแทนนักฟุตบอลเยาวชนเพื่อแข่งขันระดับประเทศ และระดับนานาชาติต่อไป		

โครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ  
สยามมกุฎราชกุมาร

รู้จัก

ไม่รู้จัก



ถ้าท่านรู้จักกรุณาตอบคำถามดังต่อไปนี้

การรับรู้ของลูกค้า	ใช่	ไม่ใช่
ท่านทราบว่าธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนพัฒนาการกีฬาของประเทศไทย		
ธนาคารกรุงไทยมอบเงินสนับสนุนกิจกรรมตั้งแต่ปี 2555-2558 ปีละ 5 ล้านบาท เป็นเวลา 4 ปี รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 20 ล้านบาท		
ท่านทราบว่าสมาคมฟันดาบฯ นำเงินสนับสนุนไปใช้ในการพัฒนาและเตรียมทีมนักกีฬาฟันดาบของไทยในการแข่งขันกีฬาโอลิมปิกเกมส์ปี 2016		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

2.2 ข้อมูลความคิดเห็นของลูกค้ำที่มีต่อกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน)

ด้านการศึกษา

ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม CSR ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>โครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนดีใกล้บ้าน</b>					
ธนาคารพัฒนาและสร้างมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยการพัฒนาระบบการเรียน วัสดุอุปกรณ์และบุคลากร เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมทางการศึกษา					
ท่านเห็นด้วยกับคำกล่าวที่ว่า “การสร้างทุนทางปัญญาเป็นทุนที่ไม่มีวันหมด ยิ่งใช้ยิ่งคุ้มค่าและช่วยพัฒนาเยาวชนชุมชนและสังคมอย่างแท้จริง”					
ธนาคารกรุงไทยให้ความสำคัญกับการศึกษาของเยาวชน และมีโครงการที่ เอื้อประโยชน์ต่อเด็กด้อยโอกาส					
การพัฒนาศักยภาพการจัดการเรียนการสอนให้กับอาจารย์ ในโครงการมีส่วนสำคัญที่จะช่วยให้คุณภาพการเรียนการสอนดีขึ้น					
โครงการนี้ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักเรียน ลดปัญหาการย้ายถิ่นและเปลี่ยนค่านิยมจากการศึกษาต่อในเมืองใหญ่ เป็นการศึกษาต่อในท้องถิ่นของตนเองมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างสังคมไทยทั้งประเทศให้เติบโตไปอย่างมั่นคงและยั่งยืนในทุกส่วนของสังคม					
<b>โครงการต้นกล้าสีขาว</b>					
ธนาคารช่วยสร้างเยาวชนให้มีความรู้ มีคุณธรรม และรู้จักน้อมนำแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาเป็นหลักในการดำเนินชีวิต					

ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม CSR ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
โครงการนี้ต่อยอดการบริหารธุรกิจด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต การเปิดเผยข้อมูล และตรวจสอบได้ตามหลักบรรษัทภิบาล					
โครงการนี้เปรียบเสมือนการเพาะพันธุ์ต้นกล้าสีขาว อันหมายถึงเยาวชนที่จะเป็นกำลังสำคัญของชาติ ในการช่วยพัฒนาสังคมและประเทศไปสู่ความเจริญและยั่งยืนได้					
โครงการนี้แสดงให้เห็นความสำคัญของการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ในการมุ่งเน้นการลงทุนทางปัญญาให้กับทุกภาคส่วนในสังคม ตามพันธกิจหลักของธนาคาร					
โครงการนี้ช่วยเพิ่มความรู้ ความเข้าใจให้กับคณาจารย์เกี่ยวกับการเรียนการสอนด้านการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ขยายไปสู่บัณฑิตนักศึกษาสู่สังคมและชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป					
<b>โครงการกรุงไทยสานฝันสู่บัณฑิต</b>					
โครงการนี้ช่วยขยายผลและมอบโอกาสทางการศึกษาให้เด็กนักเรียนในโครงการกรุงไทยสานฝัน โรงเรียนคิงส์บัส บ้านเกิด ความมุ่งมั่นในการเรียน					
โครงการนี้ช่วยกระตุ้นและปลุกค่านักเรียนให้เกิดความมานะพยายามในการสอบเข้ามหาวิทยาลัยชั้นนำให้ได้					
โครงการนี้ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ในการเสริมสร้างทุนทางปัญญาให้กับธนาคารกรุงไทย					

ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม CSR ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<b>โครงการกรุงไทยยุวอาณิชา</b>					
ธนาคารปลูกฝังความเข้าใจในหลักการดำเนินธุรกิจที่ ถูกต้องเหมาะสม คำนึงถึงจริยธรรมและมีความรับผิดชอบต่อ สังคม					
โครงการนี้ช่วยผลักดันให้เยาวชนไทยตระหนักถึงความ จำเป็นในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันเชิงธุรกิจ เพื่อ สร้างความแข็งแกร่ง ในการแข่งขันทางเศรษฐกิจกับนานา ประเทศในอนาคต					
ท่านคิดว่าโครงการนี้ช่วยสร้างความสามารถในทางธุรกิจ ให้แก่เยาวชนไทย ให้มีความรู้ ความคิด และจิตสำนึกในเชิง ธุรกิจมากขึ้น					
โครงการนี้สอดคล้องกับแนวนโยบายรัฐบาลที่ต้องการ ส่งเสริมธุรกิจใหม่ๆ ที่เป็นธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม					
ท่านคิดว่าโครงการนี้จะช่วยปลูกฝังความเข้าใจในหลักการ ดำเนินธุรกิจที่ถูกต้อง เหมาะสมในการวางรากฐานเกี่ยวกับ การประกอบการที่ดี และเยาวชนจะได้ค้นพบทางเลือกใน การดำเนินชีวิตหรือในการประกอบอาชีพในอนาคตได้					



## ด้านศิลปวัฒนธรรม

ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม CSR ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>โครงการกรุงไทย สาขาศิลปวัฒนธรรม</b>					
ธนาคารส่งเสริมและสนับสนุนการสร้างงานศิลปกรรม ที่แสดงออกถึงเรื่องราวและเนื้อหาของความเป็นไทย ช่วยพัฒนาศิลปะไทยให้ก้าวสู่ระดับโลกได้					
งานสร้างสรรค์ศิลปวัฒนธรรม เป็นทุนทางปัญญาที่มีประโยชน์ สามารถสร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม					
ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสติปัญญา สมาธิ อารมณ์และบ่มเพาะจิตใจให้ผู้ที่อยู่ในสังคมมีจิตใจที่ละเอียดอ่อนและมีจริยธรรม					
โครงการนี้ขยายโอกาสการเข้าถึงและเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมแก่ประชาชน					
<b>โครงการสวนประติมากรรมกรุงไทย</b>					
ธนาคารสร้างจิตสำนึกสาธารณะด้านศิลปะ ผ่านกิจกรรมและการจัดนิทรรศการต่างๆ ช่วยให้เกิดการเรียนรู้และเข้าถึงศิลปะได้ง่ายขึ้น					
ผลงานประติมากรรมที่นำมาจัดแสดงเป็นสวนนิทรรศการ ถือเป็นแหล่งเรียนรู้ผลงานประติมากรรมที่ทรงคุณค่าแก่ผู้ที่สนใจ					
ผลงานที่จัดแสดงเป็นผลงานประติมากรรม สื่อประสม ที่เป็นผลงานลอยตัว 3 มิติ จะช่วยให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับศิลปะร่วมสมัยได้มากขึ้น					

ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม CSR ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>โครงการหอศิลป์กรุงเทพ</b>					
ธนาคารสร้างจิตสำนึกสาธารณะผ่านกิจกรรมด้านศิลปะ และเผยแพร่กิจกรรมทางวัฒนธรรมต่างๆ เพื่อเอื้อประโยชน์ในการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมแก่สังคม ให้เข้าถึงศิลปะได้ง่ายขึ้น					
ธนาคารเชื่อมั่นว่าศิลปะนั้นสร้างความผ่อนคลาย เสริมสร้างความคิด - สร้างสรรค์ และสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ร่วมกิจกรรม					
หอศิลป์กรุงเทพเป็นแหล่งการศึกษาเรียนรู้ด้านศิลปะ ช่วยขยายโอกาสการเข้าถึงและเรียนรู้ศิลปะแก่ประชาชนได้ดีขึ้น					
<b>โครงการร่วมสืบทอดประเพณีสำคัญของประเทศไทย</b>					
การร่วมสืบสานประเพณีไทย จะช่วยสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับลูกค้าและพนักงานในองค์กร					
การจัดกิจกรรมภายในพื้นที่สาขา ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ได้ดีขึ้น					
สร้างการมีส่วนร่วมและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับธนาคารกรุงไทยมากขึ้น					
โครงการนี้ขยายโอกาสการเข้าถึงและเรียนรู้ประเพณีวัฒนธรรมแก่ประชาชน					

## ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม

ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม CSR ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>โครงการกรุงไทย หัวใจสีเขียว</b>					
โครงการนี้ช่วยสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับการประหยัดพลังงานและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้วยการเรียนรู้วิถีชีวิตชุมชน					
ธนาคารกรุงไทย ถือว่าเป็นส่วนสำคัญของสังคมในการลดปัญหาสิ่งแวดล้อมและมีส่วนร่วมในการพัฒนาพลังงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง					
ธนาคารส่งเสริมการให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานแก่เยาวชน โดยการเรียนรู้จากพื้นที่จริง ช่วยสร้างเสริมประสบการณ์ที่ดีในการร่วมกันรักษาสิ่งแวดล้อม					
ธนาคารจัดกิจกรรมให้ความรู้ด้านสิ่งแวดล้อมและการอนุรักษ์พลังงานให้แก่เยาวชน เป็นการปลูกฝังให้เยาวชนรักและหวงแหนธรรมชาติมากยิ่งขึ้น					
การมอบเงินสนับสนุนด้านสังคมของธนาคาร ช่วยลดปัญหาด้านสังคม อีกทั้งยังส่งเสริมความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของชุมชนรอบๆองค์กร					
<b>โครงการชมรมกรุงไทยอาสา</b>					
การวางแผนการดำเนินงาน ในการร่วมกันบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสาธารณะของพนักงาน ช่วยสร้างจิตสำนึกและความร่วมมือที่ดีให้กับพนักงาน					
การร่วมกันทำกิจกรรมและโครงการต่างๆ ของพนักงาน ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร ได้ดียิ่งขึ้น					

ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม CSR ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ธนาคารสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมอาสาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนและสังคม เป็นการช่วยบรรเทาปัญหาด้านสังคมได้ดีขึ้น					
ประสานให้คนในองค์กรเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันผ่านการทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นการเปิดโลกทัศน์ให้กว้างขึ้น เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ระหว่างสมาชิกชมรมและพันธมิตรต่างๆ					
<b>โครงการกรุงไทยสนับสนุนอาหารกลางวัน สำหรับโรงเรียนขาดโอกาส</b>					
โครงการนี้สร้างสำนึกให้กับพนักงานทุกระดับในการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายที่ครอบคลุม ทุกภาคส่วนของสังคม					
การที่นักเรียนได้บริโภคอาหารที่ดี ถูกสุขอนามัยและมีคุณค่าทางสารอาหารครบถ้วน มีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาร่างกายและสมอง					
การมอบเงินสนับสนุน ให้ความรู้ด้านเศรษฐกิจพอเพียง และการทำเกษตรแบบผสมผสาน จะช่วยให้เด็กๆ ได้รับความรู้ ทำให้สุขภาพร่างกายและสติปัญญาพัฒนาอย่างเหมาะสมและเป็นไปตามวัย					
โครงการนี้ก่อให้เกิดอาชีพแก่ชุมชน ทำให้ความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนดีขึ้น					
<b>โครงการ KTB CSR KIDS CAMP</b>					
โครงการนี้เห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาเยาวชน ซึ่งเป็นอนาคตของชาติและช่วยสร้างความรู้สึที่ดีต่อองค์กรของเยาวชน					

ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม CSR ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
การถ่ายทอดความรู้ไปสู่เยาวชนโดยการจัดกิจกรรมนอกสถานที่ต่างๆ มีส่วนกระตุ้นการเรียนรู้ ส่งผลให้เยาวชนเกิดการเรียนรู้ เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
โครงการนี้ช่วยเสริมทักษะการเรียนรู้ในเรื่องของวิชาพื้นฐานต่างๆ ให้กับเยาวชน ได้					
โครงการนี้สนับสนุนให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์					

## ด้านกีฬา

ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม CSR ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>โครงการสนับสนุนสมาคมมวยสากลแห่งประเทศไทย</b>					
ธนาคารส่งเสริมและมอบเงินสนับสนุน เพื่อช่วยพัฒนาการกีฬาของประเทศไทยไปสู่ความสำเร็จ และนำชื่อเสียงมาสู่ประเทศชาติในระดับสากล					
ธนาคารมอบเงินสนับสนุนกิจกรรมของทางสมาคม เป็นการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ที่จะส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนาการกีฬาของประเทศไทยไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว					
ธนาคารมอบเงินสนับสนุนด้านกีฬา เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับนักกีฬา ในการแข่งขันเพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ					
ธนาคารมอบเงินสนับสนุนด้านกีฬา ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการส่งเสริมด้านกีฬามากขึ้น					

ความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม CSR ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
<b>โครงการ KTB เยาวชนคนรักบอล</b>					
ธนาคารสนับสนุนด้านกีฬา เพราะเชื่อว่าเป็นการเสริมสร้างความมีระเบียบวินัย มีคุณค่า มีคุณธรรม และความรับผิดชอบต่อหน้าที่					
ธนาคารสนับสนุนและส่งเสริมเยาวชนไทยให้เห็นถึงความสำคัญของกีฬา รวมทั้งสร้างแรงบันดาลใจในการเล่นกีฬา เพื่อเป้าหมายความสำเร็จทางด้านกีฬายาวของเยาวชน					
โครงการนี้สนับสนุนให้เยาวชนใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์					
<b>โครงการสนับสนุนสมาคมฟันดาบสมัครเล่นแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร</b>					
ธนาคารส่งเสริมและมอบเงินสนับสนุน เพื่อพัฒนากีฬาของประเทศไทยไปสู่ความสำเร็จ และนำชื่อเสียงมาสู่ประเทศชาติในระดับสากล					
ธนาคารมอบเงินสนับสนุนกิจกรรมของทางสมาคม เพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาล ที่จะส่งเสริมสนับสนุน และพัฒนากีฬาของประเทศไทยไปสู่ความสำเร็จในระยะยาว					
ธนาคารมอบเงินสนับสนุนด้านกีฬา เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับนักกีฬา ในการแข่งขันเพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ					
ธนาคารมอบเงินสนับสนุนด้านกีฬา ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการส่งเสริมด้านกีฬามากขึ้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อกิจกรรมด้านสังคมของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

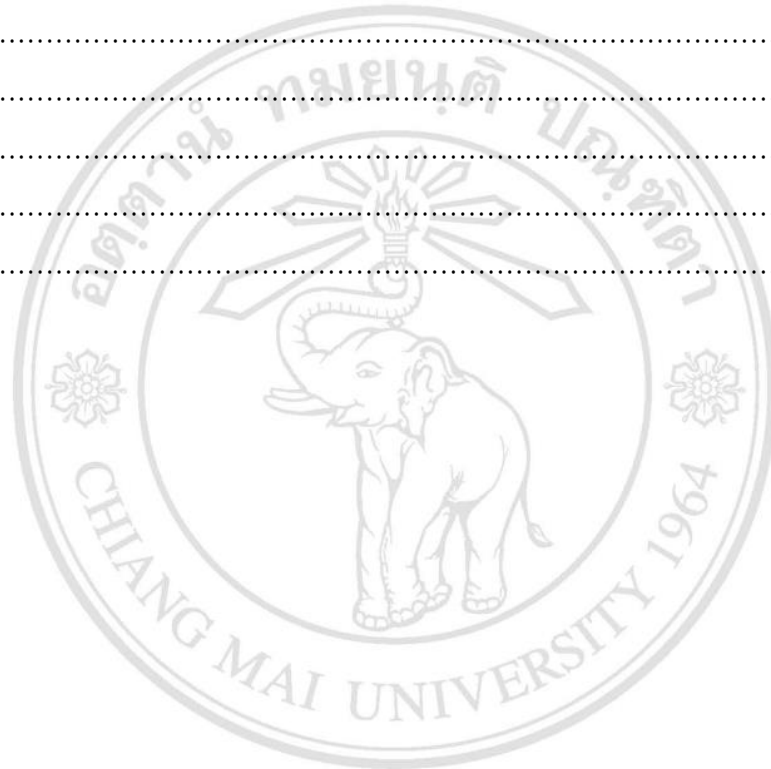
.....

.....

.....

.....

.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวอันธิกา ศรีวิลัย

วัน เดือน ปี เกิด

10 มีนาคม พ.ศ. 2529

ประวัติการศึกษา

ปีการศึกษา 2546

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจักรคำ

คณาทร จังหวัดลำพูน ปีการศึกษา 2551

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะการสื่อสารมวลชน

สาขาโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2553-2555 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

พ.ศ. 2555 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ซูเปอร์ไวเซอร์ บริการลูกค้า

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved