

ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา โครงการธนาคารโรงเรียน

The Success of Corporate Social Responsibility of Government Saving Bank: Case Study of School Bank Project

วิโรจน์ เจษฎาถลักขณ์ (Viroj Jadesadalug)^{*}

กนกกาญจน์ เสมแก้ว (Kanokkan Samkaew)^{**}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษากิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการธนาคารโรงเรียน ของธนาคารออมสิน และ 2) เพื่อศึกษาความสำเร็จจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการธนาคารโรงเรียน ของธนาคารออมสิน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาพนมทวน พนักงานผู้ดูแลโครงการ ครูและนักเรียนผู้ดำเนินโครงการของโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 45 จำนวน 6 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหา และนำเสนอรูปแบบการพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า 1) โครงการธนาคารโรงเรียน มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนได้รู้จักและรักการออมทรัพย์ ทำให้เด็กนักเรียนมีโอกาสออมทรัพย์อย่างต่อเนื่อง ช่วยฝึกให้เด็กนักเรียนได้เรียนรู้ระบบงานธนาคาร ฝึกความรับผิดชอบ รู้จักเสียสละ รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เริ่มต้นการเป็นคนมีระเบียบ และที่สำคัญคือ การให้เด็กรู้จักความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นหัวใจของการเป็นคนดีนำไปสู่สังคมที่ดี สำหรับรูปแบบของธนาคารโรงเรียน มีลักษณะเป็นการจำลองธนาคารที่ใกล้เคียงกับธนาคารจริงมากที่สุดไปในโรงเรียน โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานธนาคารออมสินสาขาใกล้เคียงเป็นผู้ที่เข้าร่วมโครงการทำหน้าที่บริหารจัดการและให้บริการนักเรียนในสถานศึกษานั้น 2) ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินโครงการธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน วัตถุประสงค์ในการให้บริการ ความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการ ความเชี่ยวชาญ การติดต่อสื่อสาร และความเอาใจใส่ ส่งผลให้เกิดประโยชน์คือ มีสถานที่สำหรับการฝากและถอนเงินอย่างสะดวก มีจิตใจที่รักการออม และมีการเก็บออมเงินอย่างสม่ำเสมอ และนักเรียนที่ฝากเงินกับธนาคารโรงเรียนจะได้รับสิทธิพิเศษในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ การศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการธนาคารโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

คำสำคัญ : กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม, โครงการธนาคารโรงเรียน, ความสำเร็จ

^{*} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ศิลปากร, E-mail : viroj_jade@hotmail.com

Assistant Professor. Dr. Faculty of Management Science Silpakorn University.

^{**} นักศึกษาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

The Student of Bachelor of Business Administration Program in General Business Management Faculty of Management Science Silpakorn University.

Abstract

The purposes of the research were 1) to study the corporate social responsibility activity of school bank project of government saving bank 2) to study the success of CSR activity of School bank project of Government saving bank. This research is qualitative research data was collected through in-depth interviews from branch manager of Phanom Thuan, Employee supervised the project, teacher and students that operated about on CSR activity project of GSB, Prachanukhro 45, school bank project. Six people use for interview. The information was gathered by in-depth interviews.

The result for research found that 1) Main purpose for school bank project support for student giving know and love saving money, make student to chance for save money next later, helping and trained students learn the banking system, training responsibility make sacrifices Make time to benefit the common good. Can to work with other people, started to be punctilious person and most importantly, the children's honesty, this is the heart of a good man to society. Form of banking school. The Bank is a replica of a nearby bank with the most true to your school. The advisors and employees as mentor bank branch nearby. The Attendees have to duty for manage and giving service for student in place. 2) Success factor in project implementation bank school, GSB measured by the integrity of the service. Be fit to serve expertise communications and care. The affect is to be benefit. There is a place for the deposit and withdrawal facilities. A heart that loves saving and saving money regularly. Student has deposits money with banks, schools will be given the privilege to participate in various activities. This study can be use guidelines for management provide effective next school bank.

Keywords: Corporate Social Responsibility, School Bank Project, Success

บทนำ

ความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) คือแนวคิดในการจัดการบริหารธุรกิจซึ่งเป็นการผนวกประเด็นทางสังคมและสิ่งแวดล้อมเข้ามาในการดำเนินงานของธุรกิจและการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในธุรกิจ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการสร้างสมดุลระหว่างรายได้ของกิจการกับการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในสถานการณ์เป็นพลเมืองดี โดยการคำนึงถึงภาวะหน้าที่ในการช่วยเหลือสังคมให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร (อนันตชัย ยุทธประถม, 2550) แนวคิดดังกล่าวถูกขยายเข้ามาสู่องค์กรต่างๆ ในสังคมไทยมากขึ้น เริ่มมาตั้งแต่ประมาณปี 2549 ทำให้การดำเนินธุรกิจนั้นๆ เป็นไปอย่างสะดวก ประชาชนเห็นดีเห็นงามในการทำความดีต่อชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม

ธนาคารออมสิน เป็นสถาบันการเงินที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานทั้งในฐานะธนาคารเพื่อประชาชนทุกระดับ การเป็นสถาบันที่ดูแลสังคม ชุมชน เยาวชน พนักงานและสิ่งแวดล้อม และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างเสมอภาคซึ่งถือได้ว่า เป็นพันธกิจหลักที่สำคัญของธนาคารออมสิน โดยตลอดระยะเวลาอันยาวนานกว่า 90 ปี ธนาคารออมสินได้มี การดำเนินงานที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ด้วยการมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมและชุมชนภายใต้กิจกรรมและโครงการสำคัญต่างๆ ร่วมไปกับการสร้าง ความสมดุลในการกำกับดูแลกิจการที่ดี (Corporate Governance: CG) และการมุ่งเน้นเป็นสถาบัน ทางการเงินที่มั่นคง (Secure Financial Institution: SFI) เพื่อเป็นรากฐานที่สำคัญในการเชื่อมโยงสังคมที่ยั่งยืนในอนาคตต่อไป

ธนาคารออมสินได้แสดงถึงความมุ่งมั่นในการส่งเสริมนโยบายทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้มีความเป็น รูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยได้มีการเพิ่มนโยบายการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมในภาระ หน้าที่และความรับผิดชอบต่อ ธนาคาร ทั้งนี้ได้มีการจัดทำแผนแม่บทด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พ.ศ. 2553-2557 เพื่อ กำหนดกรอบ นโยบาย แผนกลยุทธ์ให้มีความชัดเจนตามมาตรฐานสากลและให้ทุกหน่วยงานนำไปปฏิบัติใน แนวทางเดียวกันอย่างเหมาะสม โดยการดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารกำหนดมี วัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็น ของ 3 กลุ่มหลัก ได้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การดำเนินงานภายในองค์กร และการดำเนินงานภายนอก ตัวอย่างโครงการ ได้แก่ ด้านการออมและการศึกษา โครงการธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน

จากความมุ่งมั่นที่จะสืบสานพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าฯ ด้านการออม ส่งเสริมแก่ประชาชน และการน้อมนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว มาใช้ในการ ดำเนินการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน ธนาคารออมสินได้ริเริ่มโครงการธนาคารโรงเรียน โดยจำลองสาขา ของธนาคารไว้ในสถาบันการศึกษา เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษาดำเนินการด้วยตนเอง ภายใต้การดูแล ของธนาคารออมสินสาขาที่ทำหน้าที่พี่เลี้ยง และสนับสนุนการพัฒนาต่อยอดให้เยาวชนมีนิสัยรักการออมและ เติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีรากฐานการออมมั่นคงต่อไป ธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2541 จนถึงปัจจุบัน ณ ปี 2557 มีธนาคารโรงเรียนทั่วประเทศ จำนวน 973 แห่ง มีบัญชีเงินออม 2,029,557 บัญชี และมีเงินออมสะสมในโครงการธนาคารโรงเรียนทั้งหมด 792,666,176.34 ล้านบาท (ธนาคารออมสิน, 2557)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นประโยชน์ของการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการ ธนาคารโรงเรียน ของธนาคารออมสิน ซึ่งเกิดจากการทำเพื่อสร้างความสุขให้แก่ประชาชน ส่งเสริมการออมและ สร้างวินัยทางการเงินให้แก่เยาวชน ก่อให้เกิดการดำเนินชีวิตที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังเป็นการสร้าง ความ น่าเชื่อถือให้แก่องค์กรอีกด้วย โดยการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้ข้อมูลโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมจากธนาคารออมสินเป็นหลักในการศึกษา ทั้งนี้เพื่อทราบถึงการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และความสำเร็จในการ ดำเนินกิจกรรม โครงการธนาคารโรงเรียน ของธนาคารออมสิน เพื่อนำไปพัฒนาระบบการดำเนินงานของ กิจกรรมธนาคารโรงเรียนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษากิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการธนาคารโรงเรียน ของธนาคารออมสิน
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการธนาคารโรงเรียน ของธนาคารออมสิน

บททวนวรรณกรรม

สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม ได้ให้ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับที่ดีควบคู่ไปกับการใส่ใจและดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน (สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม, 2558) และสำหรับ ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี ลี ได้จำแนกกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมไว้เป็น 7 ชนิด ได้แก่ การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาทางสังคม การบริจาคเพื่อการกุศล การอาสาช่วยเหลือชุมชน การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม และการพัฒนาและส่งเสริมผลิตภัณฑ์และบริการตามกำลังซื้อของคนในระดับฐานราก (ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี ลี, 2551)

ธนาคารออมสินดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมบนพื้นฐานของปรัชญา กรอบวิสัยทัศน์ และพันธกิจ ของธนาคาร และมุ่งมั่นที่จะเป็นสถาบันทางการเงินที่เชื่อมโยงสังคมไทยให้มีความมั่นคงภายใต้สภาพสังคมและ สิ่งแวดล้อมที่ดีเพื่ออนาคตที่ยั่งยืน โดยแนวทางการดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารได้ถูก ถ่ายทอดไปยังหน่วยงานภายในธนาคารออมสิน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และเป็นการ ปลุกฝังความรับผิดชอบต่อสังคมแก่บุคลากรของธนาคาร การสร้างมาตรฐานการทำงานตามหลักสากล การเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน เยาวชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อเชื่อมโยงสังคมไทยให้อยู่ได้อย่างยั่งยืน

ความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรอบของธนาคารออมสินนั้น ได้ถูกถ่ายทอดสู่พนักงานธนาคารออมสินในทุกระดับผ่าน กิจกรรมและโครงการเพื่อสังคมต่างเป็นจำนวนมาก ทั้งมูลนิธิ ออมสินเพื่อสังคม ที่ดำเนินงานเพื่อสังคมมาตั้งแต่ปี 2542 การก่อตั้งโครงการศูนย์เรียนรู้ชุมชน โครงการออมสินอาสาพัฒนาสังคม โครงการพัฒนาอาชีพและคุณภาพชีวิต โครงการ ค่ายศิลปะ การมอบทุนการศึกษา การให้เงินสนับสนุนใน สาธารณประโยชน์ - สาธารณกุศลอีกเป็นจำนวนมาก และโครงการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งการปลูกป่า สร้างฝายอนุรักษ์ และปลูกป่าชายเลน และนิเวศชายฝั่ง เพื่อให้ชุมชนสามารถอยู่ร่วมกับธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมได้อย่างยั่งยืน ซึ่งพนักงานออมสินในทุกระดับ ทุกภาค ได้มี โอกาสเข้าร่วมโครงการต่างๆ ทั้งในฐานะผู้สนับสนุน และผู้มีส่วนร่วมในกิจกรรม และโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

จากการให้ความสำคัญทางด้านนโยบายและการดำเนินงานทางด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ธนาคารออมสินยัง มุ่งเน้นการยกระดับนโยบายให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล โดยได้มีการจัดทำรายงานทางด้านความรับผิดชอบต่อ ต่อสังคมให้เป็นไปตามมาตรฐานของ Global Reporting Initiative (GRI) เพื่อเป็นการสื่อสารนโยบายและ แนวทางการดำเนินงานของธนาคารให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของธนาคารทั้งภายในและภายนอกได้รับรู้ และสามารถ ติดตามได้ทั้งนี้ยังเพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงในอนาคตต่อไป

โครงการธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน เป็นการจำลองสาขาของธนาคารไว้ในสถาบันการศึกษา และเปิดโอกาสให้นักเรียน นักศึกษา เป็นผู้ดำเนินการธนาคารด้วยตนเอง ภายใต้การดูแลของธนาคารออมสิน สาขา ที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงให้คำแนะนำ เพื่อเสริมสร้างประสบการณ์การทำงานที่เหมือนจริง ในรูปแบบของ สถาบันการเงินให้กับนักเรียน และพัฒนาต่อยอดให้เด็กมีนิสัยรักการออม

ธนาคารออมสินจึงนับว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญกับการรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอย่างมาก มีการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและมากขึ้นเรื่อยๆ เป็นการตอบแทนสังคม และมอบความสุขให้กับประชาชน ดั่งกิจกรรมต่างๆ ที่กล่าวมา และมีเสียงสะท้อนตอบรับความสุขเป็นสิ่งยืนยัน ทำให้ธนาคารออมสินเป็นองค์กร ตัวอย่างในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (ธนาคารออมสิน, 2557)

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่องความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารออมสิน กรณีศึกษา โครงการธนาคารโรงเรียน ผู้ศึกษาได้เลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นหลัก ศึกษาเฉพาะพื้นที่เป็นหลัก นอกจากนี้ยังศึกษาจากเอกสารข้อมูลทาง วิชาการ สอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ให้ได้มากที่สุด

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินโครงการธนาคารโรงเรียน และความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้ระเบียบวิธีเชิงคุณภาพ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการต่างๆ ในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างนี้ สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพนั้น เนื่องจาก เป็นการวิจัยที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง ปรากฏการณ์สังคม โดยศึกษาถึงลักษณะเฉพาะของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เข้าใจความหมายของ ปรากฏการณ์ จึงต้องการมุ่งศึกษาสภาพชีวิต ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ทศนคติ วิธีคิด อารมณ์ ความรู้สึก การปรับตัว การให้ความหมายตามปรากฏการณ์ของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับการที่ผู้วิจัยสนใจ ศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และความสำเร็จจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการ ธนาคารโรงเรียน ของธนาคารออมสิน

การเลือกพื้นที่

ผู้วิจัยเลือกพื้นที่ในการศึกษา คือ ธนาคารออมสิน สาขาพนมทวน เนื่องจาก บริเวณของสาขามี สถานศึกษาจำนวนมาก เมื่อสอบถามจากการลงพื้นที่พบว่าโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 45 เป็นโรงเรียนใน โครงการ และเป็นโรงเรียนประจำ มีความน่าสนใจที่จะศึกษาวิจัยครั้งนี้

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักและเกณฑ์การคัดเลือก

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการคัดเลือกจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในโครงการ ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. ผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาพนมทวน ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนนโยบาย เป้าหมายขององค์กร (จำนวน 1 คน)
2. พนักงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอบรมนักเรียนก่อนการปฏิบัติงาน และการให้ความช่วยเหลือดูแล (จำนวน 1 คน)
3. อาจารย์ผู้ดูแลรับผิดชอบโครงการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดตั้งโครงการ วิธีการดำเนินงาน ประโยชน์ที่ได้รับ (จำนวน 1 คน)
4. นักเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงาน ประโยชน์ที่ได้รับ (จำนวน 3 คน)

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 8 เดือน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2558 ถึง มีนาคม พ.ศ. 2559

ระยะที่ 1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐานเพื่อนำมาประกอบการเขียนโครงการวิจัย

ระยะที่ 2 ผู้วิจัยเข้าไปสัมภาษณ์กับผู้จัดการธนาคารออมสิน สาขาพนมทวน โดยวิเคราะห์ข้อมูลไปพร้อมกับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบ ให้คำแนะนำปรับปรุงแก้ไขเป็นระยะๆ

ระยะที่ 3 หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จแล้ว อาจจะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจนกว่าจะได้ข้อมูลที่ชัดเจนสมบูรณ์ที่จะสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นเพื่อเขียนรายงานผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ไปพร้อมๆกับการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการจดบันทึก การถอดเทปบันทึกเสียง มาแยกเป็นประเด็นต่างๆ มาพิจารณาว่าข้อมูลที่ได้รับความสมบูรณ์เพียงพอหรือไม่ และหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

2. การวิเคราะห์และการสังเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา(Descriptive Analysis) ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วนำไปจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภท และวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดเพื่อหาข้อสรุปให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนที่สามารถตอบคำถามได้ จึงเขียนบรรยายเพื่อเสนองานต่อไป

3. นำข้อสรุปที่ได้ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อความถูกต้องอีกครั้งแล้วจึงจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์ต่อไป

การตรวจสอบข้อมูล

ผู้ทำวิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Data triangulation) โดยตรวจสอบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากหลายแหล่งนั้นสอดคล้องถูกต้องหรือไม่ เป็นการตรวจสอบแหล่งข้อมูลจากบุคคลมากกว่า 1 กลุ่ม และหลายบุคคล กรณีข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มีความขัดแย้งไม่ตรงกับข้อมูลที่ได้จากผู้สัมภาษณ์คนใดคนหนึ่ง ผู้วิจัยนำคำถามเดิมสอบถามผู้ให้ข้อมูลอีกครั้งโดยเปลี่ยน เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามอีกครั้ง เป็นการยืนยันและหาข้อสรุปข้อมูลนั้นให้เกิดความชัดเจนส่วนข้อมูลที่เป็นที่สงสัยและไม่สามารถพิสูจน์ทราบได้หรือขาดความน่าเชื่อถือ ผู้วิจัยจะไม่นำข้อมูลนั้นมาใช้และถ้าได้ข้อมูลไม่เพียงพอที่จะศึกษาก็เก็บข้อมูลเพิ่มเติมให้สมบูรณ์

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูลและบทบาทผู้วิจัย

ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจรรยาบรรณผู้วิจัยและพิทักษ์สิทธิตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการเก็บข้อมูลจนกระทั่งนำเสนอผลงานการวิจัย ดังนี้

1. ผู้วิจัยแนะนำตัวแก่ผู้ให้ข้อมูล พร้อมทั้งบอกวัตถุประสงค์ของการวิจัยรวมทั้งแนวคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์
2. ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย รวมทั้งขออนุญาตบันทึกข้อมูลโดยใช้เครื่องบันทึกเสียงตลอดการสัมภาษณ์
3. ผู้วิจัยได้ชี้แจงกับผู้ให้ข้อมูลทราบว่า ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำไปใช้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ผู้วิจัยจะไม่นำไปใช้ผิดวัตถุประสงค์ดังกล่าวโดยเด็ดขาด และหากผู้ให้ข้อมูลไม่สะดวกที่จะตอบในคำถามใด ผู้ให้ข้อมูลสามารถปฏิเสธในการตอบคำถามดังกล่าวได้ตลอดเวลา

สรุปผลการวิจัย

1. กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการธนาคารโรงเรียน ของธนาคารออมสิน

1.1 นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสินมีนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม โดยโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม ต่างๆ จะต้องมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของธนาคารออมสิน และเกณฑ์การประเมินของรัฐวิสาหกิจ ต้องเป็นโครงการที่สร้างคุณค่าให้กับธนาคารออมสิน ควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง สามารถพึ่งพาตนเองตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และช่วยให้สังคมเติบโตอย่างยั่งยืน เป็นโครงการที่เกิดจากความต้องการ และความจำเป็นของคนในชุมชน ชุมชนมีความพร้อม และเข้ามามีส่วนร่วมคิด ร่วมทำร่วมกันดูแลรักษา โดยผ่านเวทีประชาคมหรือการประชุม ชุมชนได้รับรู้ถึงการสนับสนุนของธนาคารออมสิน สามารถติดตาม ประเมินโครงการได้อย่างเป็นรูปธรรม

1.2 โครงการธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน

1.วัตถุประสงค์หลักของโครงการ เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนได้รู้จักและรักการออมทรัพย์ ทำให้นักเรียนมีโอกาสออมทรัพย์อย่างต่อเนื่อง ช่วยฝึกให้เด็กนักเรียนได้เรียนรู้ระบบงานธนาคาร ฝึกความรับผิดชอบต่อ รู้จักเสียสละ รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เริ่มต้นการ

เป็นคนมีระเบียบ และที่สำคัญคือ การให้เด็กรู้จักความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นหัวใจของการเป็นคนดีนำไปสู่สังคมที่ดี

2.รูปแบบของธนาคารโรงเรียน มีลักษณะเป็นการจำลองธนาคารที่ใกล้เคียงกับของจริงมากที่สุดไปไว้ในโรงเรียน โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานธนาคารออมสินสาขาใกล้เคียงเป็นสาขาที่เลี้ยง เด็กที่เข้าร่วมโครงการทำหน้าที่บริหารจัดการและให้บริการแก่เพื่อนๆ ในสถานศึกษานั้น จะเป็นเด็กที่ได้รับการคัดเลือกมาจากอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งจะเป็นเด็กที่มีความประพฤติดี เรียนดี และมีความรับผิดชอบ โดยเด็กที่จะได้รับการฝึกอบรมและเรียนรู้ระบบการทำงานจากธนาคารออมสินก่อนการปฏิบัติงานจริง อย่างน้อย 1 สัปดาห์ ในการปฏิบัติงานอาจจะมากกว่า 1 ชุดปฏิบัติงาน ช่วยกันหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันไปก็ได้ บุคลากรผู้ทำหน้าที่ประกอบด้วย ผู้จัดการ พนักงานการเงิน พนักงานบัญชี พนักงานติดต่อ และพนักงานลงรายการ ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ อาจมีการเปิดทุกวัน หรือเฉพาะบางวันในแต่ละอาทิตย์ก็ได้ตามความเหมาะสม สำหรับระยะเวลาการฝาก-ถอน จะเป็นช่วงเช้าก่อนเข้าเรียน ช่วงพักเที่ยง หรือช่วงหลังเลิกเรียนในกรณีเป็นโรงเรียนประจำ ถ้าหากเปิดในเวลาทำการธนาคารทางสาขาที่เลี้ยงจะไปปรับฝากเงินที่โรงเรียนหลังจากธนาคารโรงเรียนปิดบัญชีแล้ว แต่ถ้าหากปิดบัญชีหลังเวลาทำการทางโรงเรียนจะต้องนำเงินไปฝากเองที่ธนาคาร ประเภทเงินฝาก สำหรับระบบเงินฝากที่ใช้ในธนาคารโรงเรียน จะเป็นประเภทเผื่อเรียก ซึ่งเป็นเงินฝากที่สามารถฝาก-ถอนได้ตั้งแต่ 1 บาทขึ้นไป และจะฝากถอนวันละกี่ครั้งก็ได้ โดยแต่ละโรงเรียนจะเปิดบัญชีกับสาขาเพียงบัญชีเดียว ส่วนบัญชีย่อยของนักเรียนแต่ละราย ธนาคารจะเป็นผู้รับผิดชอบ อัตราดอกเบี้ย ธนาคารโรงเรียนคิดดอกเบี้ยในอัตราเดียวกับดอกเบี้ยเงินฝากประเภทเผื่อเรียกของธนาคารออมสิน หรือตามประกาศธนาคารในแต่ละกรณี ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมการออม ธนาคารได้บวกเพิ่มดอกเบี้ยเงินฝากให้กับกิจกรรมในโครงการอีกจำนวนหนึ่งด้วย เครื่องมือเครื่องใช้ ธนาคารจะจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้และเอกสารแบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิ คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ สมุดเงินฝาก แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการฝาก-ถอนเงิน และการลงบัญชี การสนับสนุนแก่โรงเรียนที่เข้าร่วมธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน จะสนับสนุนในรูปแบบของการมอบทุนการศึกษาแก่เด็กนักเรียน หรืออุปกรณ์การเรียนต่างๆ

3.เป้าหมายของธนาคารโรงเรียน โรงเรียนที่จะเข้าร่วมในโครงการนั้นต้องมีจำนวนนักเรียนมากพอสมควร เปิดสอนถึงระดับมัธยมศึกษา หรืออาชีวศึกษา ผู้บริหารของสถานศึกษาต้องเห็นความสำคัญของโครงการ สามารถจัดหาสถานที่สำหรับตั้งธนาคารโรงเรียนได้ โครงการธนาคารโรงเรียนเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานการธนาคารเพื่อสังคมของธนาคารออมสิน โดยแต่ละปีจะมีการกำหนดเป้าหมายเปิดตามโรงเรียนต่างๆ ทั่วประเทศแตกต่างกันออกไป

4.งบประมาณโครงการ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ สำหรับการดำเนินงานโครงการ และสำหรับสนับสนุนการประชาสัมพันธ์โครงการ

5.ภารกิจโครงการธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสินจะแบ่งภารกิจออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับภาค และภาพรวมในส่วนกลาง

6.ขั้นตอนการดำเนินโครงการธนาคารโรงเรียน เริ่มต้นที่เดือนมกราคมถึงตุลาคม จัดดำเนินการคัดเลือกโรงเรียนที่เหมาะสมและนำเสนอธนาคารโรงเรียน รับผิดชอบโดยสำนักสื่อสารองค์กรธนาคาร

ออมสินภาค ต่อมาเดือนพฤษภาคมถึงเดือนพฤศจิกายน จัดเตรียมสถานที่และฝึกอบรมนักเรียน จัดเตรียมพิธีการ เปิดดำเนินการโดยโรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการ สำนักสื่อสารองค์กร ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานระบบสารสนเทศธนาคารออมสินภาค ต่อมาดำเนินการรับฝาก-ถอน นับจากวันเปิดจนถึงปิดภาคเรียน ติดตามผล ดำเนินการโดยสำนักสื่อสารองค์กร / ภาค และสุดท้ายประเมินผลในเดือนธันวาคม โดยสำนักวิจัยและพัฒนา

7. ผลการดำเนินงาน ธนาคารออมสินวัดผลการดำเนินโครงการออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะสั้น และระยะยาว กล่าวคือ ระยะสั้น เป็นการวัดผลความสำเร็จในแต่ละปี โดยเริ่มจากวันที่ 1 มกราคม ถึงวันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับธนาคารออมสิน และระดับโรงเรียน ระยะยาว เป็นการวัดผล ความสำเร็จในทางการส่งเสริมการออมทรัพย์ โดยวัดจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการออมของนักเรียน

2. ความสำเร็จจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการธนาคารโรงเรียน ของธนาคารออมสิน

2.1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. ความซื่อสัตย์ในการให้บริการ

พนักงานจะต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ต้องอาศัยการปลูกฝัง ความรู้สึกชื่นชอบต่องานบริการ รักและเต็มใจที่จะให้บริการ ทำให้ลูกค้ารับรู้ได้ถึง ความซื่อสัตย์ ซึ่งพนักงาน จะต้องรักษาไว้ให้เป็นมาตรฐานสูงสุด เพราะนี่คือสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความซื่อสัตย์ของงาน บริการ

2. ความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการ

พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องและเหมาะสม การให้คำแนะนำแก่ลูกค้าหรือ ผู้มาติดต่อที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา สามารถยืนยันตัวบุคคลหรือพนักงานได้ สามารถตรวจสอบได้ เพื่อเพิ่มความ น่าเชื่อถือและสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

3. ความเชี่ยวชาญ

การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จนั้น พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความสามารถสูงสุด ใช้ความรู้ความชำนาญและทักษะในด้านต่างๆ เพื่อให้บริการกับลูกค้า ยอมรับความคิดเห็น ของผู้อื่น หาแนวทางพัฒนาตนเอง ยอมรับนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการ ให้บริการให้มากขึ้น

4. การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารและประสานงานในการให้บริการ ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน ทั้งในส่วนบุคคลและในการทำงานเป็นทีม โดยอาศัย ความสามารถของพนักงานผู้ให้บริการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าและผู้มีส่วน

5. ความเอาใจใส่

ในการให้บริการสิ่งที่สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจซึ่งขาดไม่ได้เลยก็คือ ความ เอาใจใส่ สามารถให้ความสะดวกแก่ลูกค้าในด้านต่างๆ ได้ตามความต้องการ

2.2 ประโยชน์จากโครงการ

1. มีสถานที่สำหรับการฝาก-ถอนเงิน อย่างสะดวก ไม่ต้องเดินทางไปสาขาหรือนอกโรงเรียน ธนาคารเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่เราเข้ามาใช้ชีวิตประจำวันของคนเราเพราะธนาคารเป็นสถานที่รับฝาก – ถอนเงิน การออมทรัพย์โดยการฝากเงินไว้กับธนาคารเป็นการสร้างนิสัยในการประหยัดอดออม ทำให้เด็กนักเรียน และบุคลากรในโรงเรียนสามารถใช้บริการทางการเงินได้สะดวกยิ่งขึ้น ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้สามารถออมเงินได้ง่ายขึ้น และมีการเก็บออมเงินอย่างสม่ำเสมอ

2. มีจิตใจที่รักการออม และมีการเก็บออมเงินอย่างสม่ำเสมอ

เมื่อมีสถานที่สำหรับการฝาก-ถอนเงิน ในโรงเรียนแล้ว ทำให้เด็กนักเรียน และบุคลากรสามารถออมเงินได้สะดวก มีจิตใจที่รักการออม และมาใช้บริการเก็บออมเงินอย่างสม่ำเสมอ ยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อต่อสู้กับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ รู้จักระมัดระวังในการใช้จ่าย รู้จักเก็บออมตามกำลังความสามารถของตนและเห็นผลประโยชน์ของการออมที่มีต่อตนเอง ครอบครัว และประเทศชาติในอนาคต

3. นักเรียนที่ฝากเงินธนาคารโรงเรียนจะได้รับสิทธิพิเศษในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ

โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการธนาคารโรงเรียนกับธนาคารออมสิน เด็กนักเรียนในโรงเรียนนั้นจะสามารถมีสิทธิเข้าร่วมกิจกรรม การแข่งขัน การประกวดต่างๆ มีการมอบทุนการศึกษาให้กับเด็กนักเรียนที่มีผลการเรียนดี ความประพฤติดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ซึ่งในส่วนนี้ถือเป็นการรับผลประโยชน์ต่อยอดจากโครงการธนาคารโรงเรียน

อภิปรายผล

1. กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการธนาคารโรงเรียน ของธนาคารออมสิน

1.1 นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารออมสิน

ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารออมสินให้ความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและมีคุณธรรม ธนาคารออมสินปลูกฝังคนในองค์กรและประชาทั่วไปให้รู้จักมีความรับผิดชอบต่อสังคมซึ่งสอดคล้องกับบทความขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO 26000 ที่กล่าวไว้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ (CSR) คือ การที่องค์กรตอบสนองต่อประเด็น ด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมโดยมุ่งที่การให้ประโยชน์หลักแก่ คน ชุมชน และสังคมนอกจากนั้น ยังเป็นเรื่องของบทบาทขององค์การธุรกิจต่อสังคมและความคาดหวังของสังคมที่มีต่อองค์การธุรกิจ โดยจะต้องทำด้วยความสมัครใจและผู้บริหารจะต้องมีบทบาทเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ โดยสามารถวัดผลได้ใน 3 มิติ คือ การวัดผลทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารออมสินเป็นองค์กรที่มุ่งสร้างประโยชน์ให้กับประชาชนและสังคม มุ่งเน้นการสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้แก่สังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยการเริ่มปลูกฝังให้คนในองค์กรและประชาชนทั่วไปให้รู้จักการรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม โดยเชื่อว่าถ้าทุกคนมีความรับผิดชอบต่อสังคมก็จะสร้างสรรค์สังคมที่มีความสุขที่แท้จริงด้วยการพัฒนาสังคมไปในทิศทางที่มีประสิทธิภาพ นโยบายของธนาคารออมสินมีส่วนในการรับผิดชอบต่อสังคมอยู่เป็นอย่างมาก โดยได้ระบุทั้งในนโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO, 2558)

1.2 โครงการธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน

ผลการวิจัยพบว่าเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนได้รู้จักและรักการออมทรัพย์ ทำให้เด็กนักเรียนมีโอกาสออมทรัพย์อย่างต่อเนื่อง ช่วยฝึกให้เด็กนักเรียนได้เรียนรู้ระบบงานธนาคาร ฝึกความรับผิดชอบ รู้จักเสียสละ รู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ เริ่มต้นการเป็นคนมีระเบียบ และที่สำคัญคือ การให้เด็กรู้จักความซื่อสัตย์สุจริต ซึ่งเป็นหัวใจของการเป็นคนดีนำไปสู่สังคมที่ดี เช่น ด้านการศึกษา กีฬา ศาสนา และสังคม ตัวอย่างโครงการที่เห็นได้ชัดคือ “ธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน” ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของวรรณศรี เกื่อนรอด และศรีณีย์ ศรีวรรณ (2558) ที่กล่าวว่า เป็นโครงการสนับสนุนการออมทรัพย์ตั้งแต่ในวัยเด็กเพื่อปลูกฝังลูกหลานให้รู้จักการออม เมื่อโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่จะรู้จักใช้จ่ายอย่างประหยัดคุ้มค่าและดำรงชีวิตภายใต้เศรษฐกิจพอเพียง โดยได้ดำเนินมากกว่า 100 ปีแล้ว มีเด็กที่เข้าร่วมโครงการกับธนาคารออมสินผ่านโครงการดังกล่าวไปแล้วจำนวนมาก ทำให้มีเงินสะสมไว้ใช้เมื่อเติบโตขึ้น เป็นทุนการศึกษาในอนาคตต่อไป และเป็นกิจกรรมที่ทำให้ประชาชนรู้จักกับโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคารออมสิน ธนาคารโรงเรียนเป็นธนาคารจำลอง ที่ดำเนินการโดยนักเรียนในโรงเรียน มีครู-เจ้าหน้าที่ และพนักงานธนาคารออมสินเป็นที่ปรึกษา ดำเนินการเสมือนการทำงานจริงของธนาคารตามขั้นตอนทุกอย่าง ดังนั้นโครงการธนาคารโรงเรียนเป็นการจำลองธนาคารที่ใกล้เคียงกับของจริงมากที่สุดไปในโรงเรียน ดำเนินงานโดยนักเรียนซึ่งเป็นการฝึกให้เด็กมีความรู้ในระบบงานธนาคาร เป็นการเพิ่มประสบการณ์ เพิ่มทักษะ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับเด็ก ฝึกความอดทน ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความสามัคคี ความเสียสละเพื่อส่วนรวมให้กับเด็ก ทำให้เด็กในโครงการเป็นเด็กที่สามารถเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่น และเป็นอนาคตของชาติในอนาคตต่อไป

ถึงแม้ว่าธนาคารจะมีขนาดเล็กและมีระบบงานที่ไม่สมบูรณ์แบบเท่าธนาคารจริง แต่สามารถทำให้รับรู้ได้ถึงความปลอดภัยมากกว่าการเก็บรักษาไว้เอง เพราะเด็กนักเรียนในโรงเรียนล้วนแล้วแต่ยังไม่บรรลุนิติภาวะย่อมมีสภาพการตัดสินใจหรือดูแลทรัพย์สินมากกว่าผู้ใหญ่ และเนื่องจากโรงเรียนที่เลือกเก็บข้อมูลเป็นโรงเรียนประจำ เด็กนักเรียนต้องอยู่หอพักภายในสถานศึกษา ธนาคารโรงเรียนจึงตอบโจทย์ได้ดีเหมาะสมกับสถานศึกษาประเภทนี้เป็นอย่างยิ่ง โครงการนี้นอกจากจะเป็นโครงการเพื่อสังคม ยังเป็นการลดขั้นตอนการบริการทางการเงินให้กับธนาคารสาขาที่เลี้ยงได้อีกด้วย เพราะธนาคารโรงเรียนจะช่วยรับบริการแทนในบางส่วน คือส่วนในสถานศึกษานั้น กล่าวคือ โรงเรียนจะรวบรวมยอดการฝาก และถอนของนักเรียนทั้งหมดเพื่อมาทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารเพียงครั้งเดียว ทำให้ธนาคารลดระยะเวลาในการทำงาน และเป็นประโยชน์ต่อนักเรียนโรงเรียน บุคลากร และสังคมต่อไป

2. ความสำเร็จจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการธนาคารโรงเรียนของธนาคารออมสิน

2.1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

พบว่าปัจจัยแห่งความสำเร็จในการดำเนินโครงการธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน วัดได้จาก

1. ความซื่อสัตย์ในการให้บริการ เกิดจากการที่พนักงานทุกคนปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เพราะในทุกขั้นตอนของการทำงานธนาคารจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับเงินเป็นหลัก ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การทำงานใดๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการเงิน ความซื่อสัตย์ถือเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการ แสดงถึงความโปร่งใสในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความซื่อสัตย์นับว่าประสบความสำเร็จในระดับหนึ่งแล้ว

2. ความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการ เกิดจากการที่พนักงานสื่อสารอย่างเปิดเผย ปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญาที่ได้รับไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งสอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการของอนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูลและคณะ (2542) ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการคือ การรักษาความมั่นคงสัญญาว่าองค์กรจะให้บริการลูกค้าหรือผู้ให้บริการได้เป็นไปตามที่คาดหวังและเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการตกลงกัน ซึ่งการทำงานตามความถูกต้องนอกจากจะทำให้งานประสบความสำเร็จไม่มีปัญหาแล้ว ยังสร้างความสบายใจในการดำเนินงานให้กับทุกฝ่ายอีกด้วย

3. ความเชี่ยวชาญ แสดงออกถึงความชำนาญและทักษะต่างๆ เพื่อให้บริการกับลูกค้า รวมทั้งยอมรับความคิดเห็นของลูกค้าผู้ให้บริการและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการของกรอนรูส (Gronroos, 1990) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งพิสูจน์ว่า ผู้ให้บริการสามารถรับรู้ได้ถึงทักษะความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพแบบแผนของผู้ให้บริการ ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการทำงานสามารถทำให้งานสำเร็จด้วยดี และรวดเร็ว สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มาใช้บริการ

4. การติดต่อสื่อสาร นำเอาเทคโนโลยีในปัจจุบันหรือโซเชียลเน็ตเวิร์ค (Social Network) มาใช้ในการติดต่อ และสื่อสารงาน สร้างความสะดวกสบายให้กับลูกค้าผู้ให้บริการ สอดคล้องกับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการของอนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูลและคณะ (2542) ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร เป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ในการนำเสนอการให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถใช้เทคนิควิธีในการสื่อสารได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นการติดต่อประสานงานในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งที่จะสามารถส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน

5. ความเอาใจใส่ เกิดจากการที่พนักงานแสดงออกถึงความตั้งใจในการทำหน้าที่ การให้บริการมีการจดจำและเข้าใจถึงระบบการทำงาน การเข้าใจลูกค้า และเห็นว่าการเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ พนักงานจะต้องปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เพื่อการให้บริการที่สมบูรณ์แบบ เพื่อการแสดงออกถึงความสำคัญกับผู้ให้บริการซึ่งเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการ

2.2 ประโยชน์จากโครงการ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จทั้งหมดที่ได้กล่าวมาข้างต้น ไม่ว่าจะเป็นความซื่อสัตย์ในการให้บริการ ความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการ ความเชี่ยวชาญ การติดต่อสื่อสาร และความเอาใจใส่ ล้วนส่งผลให้โครงการธนาคารโรงเรียนเกิดประโยชน์ที่ดังนี้

1. มีสถานที่สำหรับการฝาก-ถอนเงิน อย่างสะดวก ไม่ต้องเดินทางไปสาขาหรือนอกโรงเรียน เพราะธนาคารเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเราเพราะธนาคารเป็นสถานที่รับฝากและถอนเงิน การออมทรัพย์โดยการฝากเงินไว้กับธนาคารเป็นการสร้างนิสัยในการประหยัดอดออม ทำให้เด็กนักเรียน และบุคลากรในโรงเรียนสามารถใช้บริการทางการเงินได้สะดวกยิ่งขึ้น ประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้สามารถออมเงินได้ง่ายขึ้น และมีการเก็บออมเงินอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมประจำปี 2557 (ธนาคารออมสิน, 2557) ที่ได้กล่าวไว้ว่า

ธนาคารออมสินขยายการเปิดธนาคารโรงเรียน และจัดกิจกรรมส่งเสริมสัมพันธ์กับโรงเรียนและนักเรียนอย่างต่อเนื่อง โดยรณรงค์ให้มีการออมในโรงเรียน จัดกิจกรรมเพื่อจูงใจให้เยาวชนรักการออม และสร้างโอกาสทางการศึกษาในอนาคต ซึ่งโครงการธนาคารโรงเรียนเป็นโครงการขยายโอกาสให้กับเด็กนักเรียนที่ไม่สะดวกในการออกไปฝาก-ถอนเงินเองได้ที่ธนาคารจริง เป็นการประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ทำให้สะดวกและออมเงินได้ง่ายยิ่งขึ้น อีกทั้งพนักงานเป็นเด็กนักเรียนทำให้เด็กนักเรียนกล้าที่จะเข้าหามากกว่า เพราะเป็นคนที่คุณเคยกันโรงเรียน ทำให้เด็กนักเรียนไม่เขินอายหรือกดดันเวลาใช้บริการธนาคารโรงเรียน

2. มีจิตใจที่รักการออม และมีการเก็บออมเงินอย่างสม่ำเสมอ เมื่อมีสถานที่สำหรับการฝาก-ถอนเงิน ในโรงเรียนแล้ว ทำให้เด็กนักเรียน และบุคลากรสามารถออมเงินได้สะดวก มีจิตใจที่รักการออม และมาใช้บริการเก็บออมเงินอย่างสม่ำเสมอ ยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อต่อสู้กับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ รู้จักระมัดระวังในการใช้จ่าย รู้จักเก็บออมตามกำลังความสามารถของตนและเล็งเห็นผลประโยชน์ของการออมที่มีต่อตนเอง ครอบครัว และประเทศชาติในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมประจำปี 2557 (ธนาคารออมสิน, 2557) ที่กล่าวว่า ธนาคารออมสินส่งเสริมปลูกฝังการออมให้ประเทศไทยมีฐานรากที่มั่นคงและแข็งแรง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า เมื่อมีการจัดตั้งโครงการธนาคารโรงเรียนขึ้น ทำให้เด็กนักเรียนสะดวก และง่ายต่อการใช้บริการ ส่งเสริมให้เด็กมีจิตใจที่รักการออม เมื่อมาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอก็จะทำให้เด็กมีนิสัยที่รักการออม และขยันมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เพราะเมื่อเพื่อนมาๆ ฝากก็จะทำให้มีอิทธิพลให้เด็กคนอื่นมีความสนใจที่จะฝากตาม จึงเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับนักเรียน ส่งผลให้ประเทศไทยมีประชากรที่เป็นอนาคตของชาติมีนิสัยรักการออม และทำอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ทำให้มีทุนการศึกษาไว้ใช้ในยามจำเป็น และศึกษาต่อในอนาคตได้ต่อไป

3. นักเรียนที่ฝากเงินธนาคารโรงเรียนจะได้รับสิทธิพิเศษในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ โรงเรียนที่เข้าร่วมโครงการธนาคารโรงเรียนกับธนาคารออมสิน เด็กนักเรียนในโรงเรียนนั้นจะสามารถมีสิทธิเข้าร่วมกิจกรรม การแข่งขัน การประกวดต่างๆ มีการมอบทุนการศึกษาให้กับเด็กนักเรียนที่มีผลการเรียนดี ความประพฤติดี แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ซึ่งในส่วนนี้ถือเป็นการรับผลประโยชน์ต่อยอดจากโครงการธนาคารโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับรายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมประจำปี 2557 (ธนาคารออมสิน, 2557) ที่กล่าวว่า ธนาคารออมสินเสริมสร้างทั้งด้านความรู้ กีฬา ดนตรี จริยธรรม และคุณธรรม รวมถึงปลูกฝังการออมให้แก่เยาวชนอย่างสม่ำเสมอ จากประโยชน์ทั้งหมดนี้ล้วนแล้วแต่เป็นประโยชน์ต่อสังคม นักเรียน อาจารย์ บุคลากร โรงเรียน และทุกฝ่ายที่ได้รับผลประโยชน์ โครงการธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน นับว่าเป็นโครงการตัวอย่างที่ดีมากโครงการหนึ่ง เป็นแบบอย่างให้กับองค์กรอื่นๆ ในการแสดงออกถึงการรับผิดชอบต่อสังคมได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของวรรณศรี เกื้อนรอต และศรีณย์ สรีวรรณ (2558) ที่กล่าวว่า ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์จากโครงการความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอย่างมากเนื่องจากธนาคารออมสินเป็นธนาคารของประชาชน ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เช่น โครงการธนาคารโรงเรียนที่เน้นการออมตั้งแต่วัยเด็ก เน้นช่วยแก้ไขปัญหาทางสังคมที่เป็นประเด็นทางสังคมส่วนใหญ่โดยมุ่งเน้นช่วยเหลือระยะยาวไม่ใช่แค่ทำเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงการจัดการ

1.1 การศึกษาครั้งนี้ส่งเสริมให้นักเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมธนาคารโรงเรียน เพื่อให้ให้นักเรียนสามารถบริหารจัดการการเงินส่วนบุคคลได้ มีคุณลักษณะที่รักการออม ในส่วน of นักเรียนผู้ดำเนินกิจกรรม ให้นักเรียนได้หมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่เพื่อเพิ่มทักษะการเรียนรู้ อบรมและพัฒนาเพื่อให้นักเรียนดำเนินการได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ

1.2 จากผลการศึกษาเป็นแนวทางให้ธนาคารออมสินกับโรงเรียนจะต้องมีการประสานงานกัน เพื่อให้ทราบถึงปัญหา และนำมาปรับปรุงกิจกรรมธนาคารโรงเรียนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

จากการบูรณาการแนวคิดและทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างวัตถุประสงค์การวิจัย และกำหนดรูปแบบของการศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพโดยใช้ปรากฏการณ์วิทยา เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่ครบถ้วนรอบด้าน ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม และความสำเร็จจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการธนาคารโรงเรียนของธนาคารออมสิน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาในเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลเชิงลึก การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่ไปด้วย จะทำให้ทราบถึงข้อมูลในมุมมองกว้างยิ่งขึ้น

2. การวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้เป็นกรณีศึกษาโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการธนาคารโรงเรียน ควรมีการศึกษาโครงการความรับผิดชอบต่อสังคม โครงการอื่นของธนาคารออมสินเพิ่มขึ้นอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

ธนาคารออมสิน (2557). รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมประจำปี พ.ศ. 2557. โครงการ

ธนาคารโรงเรียน ธนาคารออมสิน. กรุงเทพฯ : บริษัทวิวรรธน์ พรินต์ติ้ง แอนด์ แพ็คเก็จจิ้ง จำกัด.

ธนาคารออมสิน (2558). เข้าถึงเมื่อ 26 ตุลาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.gsb.or.th>

ฟิลิป คอตเลอร์ และแนนซี ลี. (2551). ชนิดของกิจกรรม CSR เข้าถึงเมื่อ 21 พฤศจิกายน. เข้าถึงได้จาก

http://thaicsr.blogspot.com/2008/01/blog-post_0707.html.

วรรณศรี เกื่อนรอด และศรัณย์ ศรีวรรณ. (2557). วิเคราะห์นโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ

ภาครัฐในปัจจุบัน: กรณีศึกษาธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ

ภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สถาบันธุรกิจเพื่อสังคม. (2558). รู้จัก CSR. เข้าถึงเมื่อ 21 พฤศจิกายน. เข้าถึงได้จาก

<http://www.csri.or.th/knowledge-csr-definition>.

อนันตชัย ยูรประถม. (2550). **CSR จากแนวคิดสู่วิธีปฏิบัติ**. เข้าถึงเมื่อ 23 พฤศจิกายน. เข้าถึงได้จาก

http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/KNW_pworld/

อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ. (2542.). **เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ**.

กรุงเทพมหานคร: มปท.

ภาษาต่างประเทศ

Gronroos. C (1990). **Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and Organizational Behavior Interface**. *Journal of Business Research* 20 (1), pp. 411-417.

International Standardization Organization. ISO 26000 [Online]. Accessed 20 November. Available from <http://www.sstsingapore.org>.