

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษาการส่งเสริมการจัดการระบบสวัสดิการผู้สูงอายุพื้นที่อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยการมีส่วนร่วมของชุมชนและองค์กรธุรกิจภายใต้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจนอกชุมชน มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างองค์ความรู้ด้านการสร้างเสริมอาชีพและส่งเสริมการจัดการระบบสวัสดิการผู้สูงอายุด้วยการมีส่วนร่วมของชุมชนและองค์กรธุรกิจภายใต้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจนอกชุมชน จากนั้นได้ทำการศึกษาทัศนคติของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุอำเภอแม่แตงที่มีต่อการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานธุรกิจที่อยู่นอกชุมชนซึ่งได้แก่ บริษัท โตโยต้าล้านนา จำกัด และบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (เขตภาคเหนือ)

การศึกษาจากกลุ่มประชากรที่เป็นสมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุในเขตอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10,189 คน การศึกษาเชิงปริมาณใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 386 คน โดยการกำหนดขนาดของตัวอย่างจะใช้ตาราง Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ  $\pm 5$  ของประชากรจำนวน 10,189 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้ค่าความน่าจะเป็น (Probability Sampling) 2 ขั้นตอน การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และทำการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิให้ได้ตามจำนวน

การศึกษาใช้การเจาะลึกเนื้อหา ปัญหาและข้อคิดเห็นเพื่ออธิบายและนำไปประกอบคำอธิบายข้อมูลเชิงปริมาณ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ จากการจัดสนทนากลุ่ม (Group discussion) การระดมสมองด้วย METAPLAN และข้อมูลด้านทัศนคติเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุอำเภอแม่แตงที่มีต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนภายนอกชุมชน

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาการส่งเสริมการจัดการระบบสวัสดิการผู้สูงอายุพื้นที่อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยการมีส่วนร่วมของชุมชนและองค์กรธุรกิจภายใต้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจนอกชุมชน อันจะนำไปสู่การพัฒนากลุ่มผู้สูงอายุที่สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนต่อไป การจัดเวทีเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการกำหนดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมการจัดการระบบสวัสดิการผู้สูงอายุของผู้สูงอายุในอำเภอแม่แตง พบว่า ประธานชมรมผู้สูงอายุรวมทั้งผู้นำเครือข่ายสมาชิกผู้สูงอายุในอำเภอแม่แตงทั้ง 13 ตำบล มีความสนใจในการดำเนินกิจกรรมการเพื่อจัดระบบสวัสดิการ โดยแต่ละชุมชนมีทรัพยากรและองค์ความรู้ที่แตกต่างกัน จึงได้กำหนดกิจกรรมเพื่อเป็นสวัสดิการของกลุ่มดังนี้

1. ด้านการสร้างการมีส่วนร่วมในการสร้างองค์ความรู้ด้านการจัดการระบบสวัสดิการผู้สูงอายุเพื่อเตรียมเข้าสู่สังคมสูงวัย ด้วยความร่วมมือจากองค์กรธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจภายใต้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการประยุกต์ใช้หลักการประชุมปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมและสร้างสรรค์ AIC (Appreciation Influence Control) ในการสร้างโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการ

แสดงความคิดเห็นที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการดำเนินการวางแผนพัฒนาในการจัดระบบสวัสดิการ เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของสังคมสูงวัยร่วมกัน มีขั้นตอนตามหลักการ 3 ขั้นตอน คือ

1.1 กระบวนการสร้างความรู้เพื่อส่งเสริมการจัดการระบบสวัสดิการผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอแม่แตง (Appreciation) โดยการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของแกนนำผู้สูงอายุในแต่ละตำบลทั้ง 13 ตำบล เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกคน แสดงความคิดเห็น รับฟังและหาข้อสรุปร่วมกันอย่างสร้างสรรค์โดยเน้นการยอมรับในความคิดของสมาชิกกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นตัวแทนของแต่ละตำบล การดำเนินการสร้างกระบวนการความรู้ประกอบด้วยกิจกรรม 2 ขั้นตอนดังนี้

1) การวิเคราะห์ศักยภาพของการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มผู้สูงอายุในปัจจุบัน เพื่อทำการกำหนดแนวทางการสร้างการเตรียมเข้าสู่สังคมสูงวัยพบว่าที่ผ่านมา มีเพียง 4 ตำบลเท่านั้นที่ได้ขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อส่งเสริมกิจกรรมของผู้สูงอายุอย่างจริงจัง จึงเป็นข้อสรุปให้จัดทำแผนในการพัฒนาผู้สูงอายุให้สอดคล้องกับศักยภาพที่ได้นำเสนอเพื่อเป็นการวางแผนกิจกรรมการส่งเสริมการจัดระบบสวัสดิการผู้สูงอายุพื้นที่อำเภอแม่แตง จ.เชียงใหม่ ทั้ง 13 ตำบล ซึ่งมีทั้งหมด 14 กลุ่ม โดยมีกิจกรรมที่แตกต่างกันตามความถนัดและทรัพยากรที่เหมาะสม

2) จากความต้องการในการจัดกิจกรรมที่มีลักษณะแตกต่างกันในบางพื้นที่ตามศักยภาพของชุมชน โดยผู้วิจัยได้ร่วมหารือกับแกนนำกลุ่มผู้สูงอายุรวมทั้งตัวแทนภาครัฐในการส่งเสริมเพื่อให้การดำเนินกิจกรรมของแต่ละกลุ่มตั้งเป้าหมายไว้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผลสรุปจากการหารือมีความคิดเห็นตรงกันว่าควรจัดอบรมความรู้ในการจัดทำโครงการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินกิจกรรมของผู้สูงอายุ ซึ่งสมาชิกแกนนำของตำบลต่าง ๆ จะได้เรียนรู้การเขียนโครงการโดยนำความต้องการที่ได้จัดทำกันมาเมื่อเวทีก่อนหน้านี้มาทำการจัดทำแผนและการจัดทำโครงการ ตลอดจนได้โครงการที่เขียนอย่างถูกต้อง ครบคลุมชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย เพื่อทำการกำหนดแนวทางการสร้างการเตรียมเข้าสู่สังคมสูงวัย ซึ่งจากการจัดเวทีกลุ่มทั้ง 14 กลุ่มได้สรุปประเด็นกิจกรรมในการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในอำเภอแม่แตง ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ประเด็นการส่งเสริมด้านสุขภาพ ภูมิปัญญา เกษตรสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ

1.2 กระบวนการสร้างแนวทางการพัฒนา (Influence) การส่งเสริมการคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในอำเภอแม่แตงนั้นเป็นกิจกรรมที่ได้ดำเนินการกันอยู่แล้วในพื้นที่ แต่ที่ผ่านมายังคงเป็นความพยายามในลักษณะการแก้ปัญหาที่ไม่ใช่ระยะยาวเป็นการแก้ปัญหาผู้สูงอายุ ซึ่งนอกจากหน่วยงานภาครัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานดังกล่าวแล้ว องค์กรธุรกิจเอกชนยังให้ความสนใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของคนในชุมชนที่จะเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงจากการเข้าสู่สังคมสูงวัย ดังนั้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจึงมีส่วนร่วมในการหาวิธีการและเสนอทางเลือกในการพัฒนาตามที่ได้วางแผนกันในขั้นตอนก่อนหน้า ที่ทำให้แต่ละชุมชนมีเป้าหมายในการสร้างกิจกรรมเพื่อจัดระบบสวัสดิการของชุมชนแต่ละแห่งที่มีศักยภาพต่างกัน ผู้วิจัยได้วางแผนการดำเนินการพัฒนาโครงการสร้างแนวทางการพัฒนาเพื่อสร้างความเข้าใจแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจนอกชุมชน และทำการกำหนดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความมั่นคงของระบบสวัสดิการผู้สูงอายุซึ่งได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาคเอกชนหลักคือ บริษัท โตโยต้าล้านนา จำกัด

1.3 กระบวนการสร้างแนวทางปฏิบัติ (Control) จากการกำหนดกิจกรรมผู้สูงอายุในแต่ละกลุ่มและกลุ่มผู้สูงอายุทั้ง 14 กลุ่มได้ร่วมกันจัดทำแผนการดำเนินกิจกรรมผู้สูงอายุและมีการกำหนดเป้าหมายพร้อมทั้งตัวชี้วัดที่ชัดเจน เพื่อเป็นการควบคุมการดำเนินกิจกรรมแต่ละกิจกรรมให้

ให้มีประสิทธิภาพอันจะส่งผลต่อการจัดระบบสวัสดิการผู้สูงอายุผู้สูงอายุดังกล่าวได้อย่างยั่งยืน โดยมีหน่วยงานรัฐและองค์กรเอกชนสนับสนุนให้การช่วยเหลือทั้งกระบวนการดำเนินงานและงบประมาณบางส่วนเพื่อให้การวางแผนไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุอำเภอแม่แตงที่มีต่อการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานธุรกิจที่อยู่นอกชุมชน ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลจากผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านสถานภาพส่วนบุคคลของผู้บริโภค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.6 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.4 ข้อมูลด้านอายุพบว่า มีอายุต่ำกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.1 อายุ 60 -69 ปี คิดเป็นร้อยละ 61.1 อายุ 70 -79 ปีคิดเป็นร้อยละ 24.4 อายุมากกว่า 80 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.4 ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ไม่ได้เรียนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.1 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 15.5 มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 16.3 อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 3.4 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.7

ผู้สูงอายุที่ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพมีอาชีพเกษียณอายุราชการ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายคิดเป็นร้อยละ 12.4 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 20.7 เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 60.9 ตามลำดับ

มีสถานะเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุตำบลเมืองกาย คิดเป็นร้อยละ 1.8 ชมรมผู้สูงอายุตำบลป่าแป๋ คิดเป็นร้อยละ 2.1 ชมรมผู้สูงอายุตำบลบ้านช้าง คิดเป็นร้อยละ 3.1 ชมรมผู้สูงอายุตำบลบ้านเป้า คิดเป็นร้อยละ 5.2 ชมรมผู้สูงอายุตำบลกีดช้าง คิดเป็นร้อยละ 6.2 ชมรมผู้สูงอายุตำบลสันปายาง คิดเป็นร้อยละ 6.5 ชมรมผู้สูงอายุตำบลอินทิล (ท.ต.) คิดเป็นร้อยละ 7.0 ชมรมผู้สูงอายุตำบลสบเปิง คิดเป็นร้อยละ 7.3 ชมรมผู้สูงอายุตำบลแม่แตง คิดเป็นร้อยละ 7.8 ชมรมผู้สูงอายุตำบลแม่หอพระ คิดเป็นร้อยละ 8.8 ชมรมผู้สูงอายุตำบลช่อแล คิดเป็นร้อยละ 9.0 ชมรมผู้สูงอายุตำบลอินทิล (ท.ม) คิดเป็นร้อยละ 9.3 ชมรมผู้สูงอายุตำบลสันมหาพน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และชมรมผู้สูงอายุตำบลชี้เหล็ก คิดเป็นร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

และอาศัยอยู่ในชุมชนเป็นระยะเวลาต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.4 10-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.8 มากกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 72.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ทัศนคติของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุอำเภอแม่แตงที่มีต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนภายนอกชุมชน

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุอำเภอแม่แตงที่มีต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนภายนอกชุมชนในด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปวัฒนธรรมและด้านการตัดสินใจใช้บริการ ดังข้อมูลการวิเคราะห์เป็นรายข้อในแต่ละด้าน ดังนี้

ทัศนคติของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุอำเภอแม่แตงที่มีต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนภายนอกชุมชนในด้านสังคม โดยรวมมีทัศนคติในระดับที่ดีอย่างยิ่ง ( $\bar{X} = 4.29$ ) โดยพิจารณาทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนภายนอกชุมชนด้านสังคมเป็นรายประเด็นโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้



การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนทำให้ท่านชื่นชอบและมีความไว้วางใจมากขึ้น ( $\bar{X} = 4.81$ ) ท่านมีความต้องการให้หน่วยงานเอกชนเข้ามามีส่วนในการดำเนินกิจกรรมของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.26$ ) หน่วยงานเอกชนเข้ามาส่งเสริมและถ่ายทอดและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ( $\bar{X} = 4.52$ ) หน่วยงานเอกชนเข้ามาสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์การใส่ใจสุขภาพของผู้สูงอายุในชุมชน ( $\bar{X} = 4.48$ ) การดำเนินกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนมีส่วนช่วยส่งเสริมสถาบันครอบครัวของท่านให้มีความอบอุ่น ( $\bar{X} = 4.48$ ) การดำเนินกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนสามารถสร้างจิตสำนึกในการช่วยเหลือและพัฒนาชุมชนของคนในชุมชน ( $\bar{X} = 4.37$ ) หน่วยงานเอกชนเข้ามาดำเนินกิจกรรมที่ส่งเสริมการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.34$ ) หน่วยงานเอกชนมีส่วนสำคัญในการดำเนินกิจกรรมของชุมชนที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุที่ดีขึ้น ( $\bar{X} = 4.26$ ) หน่วยงานเอกชนมีส่วนในการขับเคลื่อนการสร้างความยั่งยืนของการดำเนินงานชมรมผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.12$ ) การดำเนินกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนเป็นการกระตุ้นการทำงานของหน่วยงานรัฐในชุมชนของท่าน ( $\bar{X} = 3.86$ ) หน่วยงานเอกชนมีส่วนสำคัญในการร่วมสร้างศักยภาพของการพัฒนาคุณภาพกิจกรรมโรงเรียนผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 3.43$ ) ตามลำดับ

ทัศนคติของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุอำเภอแม่แตงที่มีต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนภายนอกชุมชนในด้านสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีทัศนคติในระดับที่ดี ( $\bar{X} = 4.02$ ) โดยพิจารณาทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนภายนอกชุมชนด้านสิ่งแวดล้อมเป็นรายประเด็นโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การดำเนินกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนทำให้เกิดกิจกรรมในการใช้ทรัพยากรในชุมชนอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 4.28$ ) การดำเนินกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนมีส่วนสำคัญในการรณรงค์การรักษาสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 4.25$ ) หน่วยงานเอกชนมีความตั้งใจที่จะให้ชุมชนมีกิจกรรมที่อนุรักษ์และฟื้นฟูธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมร่วมกับชุมชน ( $\bar{X} = 4.14$ ) การดำเนินกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนมีส่วนสำคัญในการปลูกจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรในชุมชนของท่าน ( $\bar{X} = 3.82$ ) พนักงานของหน่วยงานเอกชนมีส่วนสำคัญในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการรักษาทรัพยากรในชุมชนของท่าน ( $\bar{X} = 3.64$ ) ตามลำดับ

ทัศนคติของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุอำเภอแม่แตงที่มีต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนภายนอกชุมชนในด้านศิลปวัฒนธรรม โดยรวมต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนภายนอกชุมชนด้านศิลปวัฒนธรรม โดยรวมมีทัศนคติในระดับที่ดีอย่างยิ่ง ( $\bar{X} = 4.23$ ) โดยพิจารณาทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนภายนอกชุมชนด้านศิลปวัฒนธรรมเป็นรายประเด็นโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ การดำเนินกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนสนับสนุนอาชีพที่เกี่ยวข้องกับภูมิปัญญาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 4.58$ ) หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา ( $\bar{X} = 4.23$ ) หน่วยงานเอกชนมีความตั้งใจสนับสนุนสืบสานประเพณีวัฒนธรรมของท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.89$ ) ตามลำดับ

ทัศนคติของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุอำเภอแม่แตงที่มีต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนภายนอกชุมชนในด้านการตัดสินใจใช้บริการ โดยรวมต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนภายนอกชุมชนด้านการตัดสินใจใช้บริการ

โดยรวมมีทัศนคติในระดับที่ต้อยยิ่ง ( $\bar{X} = 4.27$ ) โดยพิจารณาทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของหน่วยงานเอกชนภายนอกชุมชนด้านการตัดสินใจใช้บริการเป็นรายประเด็น โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หากมีโอกาสท่านจะซื้อสินค้าหรือใช้บริการหน่วยงานที่เข้ามาส่งเสริมชุมชนของท่าน ( $\bar{X} = 4.48$ ) ท่านจะให้ถ้อยหากการให้บริการของหน่วยงานที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมมีความผิดพลาด ( $\bar{X} = 4.37$ ) ภาพลักษณ์ของหน่วยงานมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.31$ ) ท่านจะให้ความไว้วางใจในการใช้บริการหน่วยงานที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมทุก ( $\bar{X} = 4.18$ ) ท่านจะแนะนำให้ผู้ที่ท่านรู้จัก เลือกใช้บริการหน่วยงานที่เข้ามาดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในชุมชนของท่าน ( $\bar{X} = 4.02$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุในอำเภอแม่แตงที่มีเพศ อายุ อาชีพและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสังคมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในส่วนของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.042 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มผู้สูงอายุในอำเภอแม่แตงที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสังคมที่ดีกว่าทัศนคติของผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษานุปริญญา ผู้สูงอายุที่ไม่ได้เรียนหนังสือมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสังคมที่ดีกว่าผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสังคมที่ดีกว่าผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสังคมที่ดีกว่าผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษานุปริญญา

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุในอำเภอแม่แตงที่มีอายุ การศึกษาและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ในส่วนของเพศที่แตกต่างกัน พบว่า มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มผู้สูงอายุในอำเภอแม่แตงที่มีเพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้สูงอายุเพศหญิงมีทัศนคติที่สูงกว่าทัศนคติของผู้สูงอายุเพศชาย

ในส่วนของอาชีพที่แตกต่างกัน พบว่า มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.045 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มผู้สูงอายุในอำเภอแม่แตงที่ประกอบอาชีพที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีกว่าผู้ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ผู้ประกอบ

อาชีพเกษตรกรรมมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีกว่าผู้ประกอบการอาชีพรับจ้างทั่วไป และผู้ประกอบการอาชีพเกษียณอายุราชการมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีกว่าผู้ประกอบการอาชีพรับจ้างทั่วไป

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านศิลปวัฒนธรรมแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุในอำเภอแม่แตงที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านศิลปวัฒนธรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรด้านการตัดสลิใจใช้บริการแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มผู้สูงอายุในอำเภอแม่แตงที่มีเพศ อายุ การศึกษาและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านการตัดสลิใจใช้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แต่ในส่วนของอาชีพที่แตกต่างกัน พบว่า มีค่านัยสำคัญเท่ากับ 0.027 ซึ่งมีค่าต่ำกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า กลุ่มผู้สูงอายุในอำเภอแม่แตงที่ประกอบอาชีพที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีกว่าผู้ประกอบการอาชีพรับจ้างทั่วไป และผู้สูงอายุที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีกว่าประกอบอาชีพรับจ้าง

### อภิปรายผลการวิจัย

1. การส่งเสริมการจัดการระบบสวัสดิการสู่สังคมสูงอายุในพื้นที่อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยแนวคิดการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ (CSR) มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์จากลูกค้า สามารถสร้างการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอแม่แตงกับองค์กรภายนอกชุมชนสามารถทำได้ภายใต้แนวคิดความต้องการเป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรภาคธุรกิจ(CSR) หรือ บริษัทมหาชน โดยการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างระบบสวัสดิการสู่สังคมสูงวัยในพื้นที่อำเภอแม่แตงที่ผ่านมา มีองค์กรธุรกิจเข้ามาให้ความสนใจในการส่งเสริมกิจกรรม ได้แก่ บริษัท โตโยต้าล้านนา จำกัดและบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (เขตภูมิภาคเหนือ) ผ่านกิจกรรมในรูปแบบการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ให้ความสำคัญในการเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพผู้สูงอายุในพื้นที่อำเภอแม่แตงเพื่อการเตรียมเข้าสู่สังคมสูงวัยให้เกิดความยั่งยืน จากการดำเนินกิจกรรมวิจัยพบว่า เป็นการดำเนินกิจกรรมที่ตรงกับการแนวคิดของ คอตเลอร์ และ ลี (2005) พอสรุปกิจกรรมการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดำเนินการร่วมกับชุมชนได้ 7 กิจกรรมดังนี้

1.1 การส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม (Cause Promotion) ในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมผู้สูงวัยทางองค์กรเอกชนที่เข้าร่วมได้ดำเนินการจัดหาเงินทุน วัสดุสิ่งของ เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการเรียนรู้และทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินกิจกรรมของแต่ละชมรมผู้สูงอายุทั้ง



14 ชมรม ให้สามารถดำเนินกิจกรรมในการสร้างระบบสวัสดิการผู้สูงอายุในอำเภอแม่แตง ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Alvaro (2007) ที่พบว่ารัฐบาลไอบีเรียพัฒนาแนวคิดการสร้างควมรับผิดชอบต่อสังคมภายในพื้นที่ของความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความโดดเด่นด้านประชาธิปไตย ด้วยการจัดหาสวัสดิการสำหรับประชาชนทุกระดับในสังคม

1.2 การตลาดที่เกี่ยวข้องกับประเด็นทางสังคม (Cause-Related Marketing) สำหรับการดำเนินกิจกรรมเพื่อจัดระบบสวัสดิการผู้สูงอายุในภาคเอกชนที่เข้าร่วมได้ร่วมสนับสนุนกระบวนการได้ตระหนักถึงความยั่งยืนจึงได้ส่งเสริมให้แก่นำผู้สูงอายุและหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกันเรียนรู้ถึงหลักการในการสร้างระบบสวัสดิการ โดยการบริจาครายได้ส่วนหนึ่งจากการดำเนินธุรกิจเพื่อช่วยเหลือและส่งเสริมการให้องค์ความรู้ไม่ว่าจะในรูปแบบของการส่งวิทยากรมาแนะนำการจัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อดำเนินกิจกรรมของผู้สูงอายุ รวมทั้งงบประมาณในการสนับสนุนการจัดกิจกรรมของผู้สูงอายุแต่ละตำบลในอำเภอแม่แตง อันจะเป็นการสร้างความยั่งยืนในการจัดการระบบสวัสดิการผู้สูงอายุพื้นที่อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ กิจกรรมดังกล่าวไม่มีวัตถุประสงค์หากำไรเพื่อสร้างสัมพันธภาพในประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สายทิพย์ โสรรัตน์ (2551) ที่พบว่าบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีการกระจายการลงทุนไปในกิจกรรม CSR ด้านต่าง ๆ อย่างทั่วถึง

1.3 การตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคม (Corporate Social Marketing) ผลการวิจัยเพื่อส่งเสริมการจัดการระบบสวัสดิการผู้สูงอายุพื้นที่อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ด้วยแนวคิดการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ (CSR) กิจกรรมการวิจัยครั้งนี้เน้นการการสนับสนุนการพัฒนาจนทำให้เกิดผลจากการรณรงค์เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในด้านสาธารณสุขด้านความปลอดภัย ด้านสิ่งแวดล้อม หรือด้านสุขภาพ โดยยกย่องให้ผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่เพียบพร้อมไปด้วยความรู้ และประสบการณ์ เป็นผู้ถึงพร้อมทั้งคุณวุฒิ และวัยวุฒิ เป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าแม้จะมีร่างกายอ่อนแอเสื่อมถอยแล้ว แต่ก็ยังสามารถที่จะช่วยเหลือครอบครัวได้ ผู้สูงอายุบางรายยังมีภูมิปัญญาซึ่งสามารถถ่ายทอดให้แก่คนรุ่นหลังจนสามารถสืบทอดเป็นวิชาชีพนั้นสืบไป สภาพสังคมในภาคเหนือยังมีความนิยมอยู่ในครอบครัวเดียวกันทำให้ครอบครัวมีความอบอุ่น จะสังเกตเห็นได้ว่าความแตกต่างสำคัญระหว่างการตลาดเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาสังคมกับการส่งเสริมการรับรู้ประเด็นปัญหาทางสังคม โดยองค์กรเอกชนที่เข้าร่วมโครงการร่วมกันสนับสนุนทรัพยากรด้านทุนและอาสาสมัครเพื่อให้รับรู้ถึงประเด็นปัญหาดังกล่าว

1.4 การบริจาคเพื่อการกุศล (Corporate Philanthropy) จากการดำเนินกิจกรรมวิจัยทำให้ธุรกิจเอกชนได้มีส่วนร่วมในการส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนาร่วมกับชมรมผู้สูงอายุในการร่วมจัดกิจกรรมสนับสนุนการทำโรงงานในงานบำเพ็ญกุศล น้อมถวายองค์หลวงปู่เปลี่ยน ปัญญาทิโป ครบ 100 วัน ละสังขาร โดยเป็นการสร้างความร่วมมือของชุมชน หน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชน

1.5 การอาสาช่วยเหลือชุมชน (Community Volunteering) องค์กรเอกชนที่เข้าร่วมกิจกรรมการส่งเสริมการจัดการระบบสวัสดิการผู้สูงอายุพื้นที่อำเภอแม่แตง มีนโยบายที่ชัดเจนที่จัดพนักงานทุกคนในองค์กรสร้างประโยชน์ต่อชุมชน โดยบริษัท โตโยต้าล้านนา จำกัด กำหนดให้พนักงานทุกคนต้องมีการสะสมชั่วโมงกิจกรรมในการมาร่วมกิจกรรมและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมแต่ละกลุ่มชุมชน การร่วมปรับปรุงที่ทำการของแต่ละชมรม การติดตั้งป้ายชมรม เป็นต้น โดยเป็นนโยบายการใส่ใจต่อการแก้ปัญหาสังคม จากกิจกรรมในแต่ละครั้งจะสังเกตเห็นว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจกรรมเพื่อสังคมของบริษัทเป็นผู้คัดเลือกกิจกรรมแล้วนำเสนอต่อองค์กรเพื่อ

พิจารณาให้การสนับสนุน โดยพนักงานที่เข้าร่วมแต่ละกิจกรรมจะสามารถได้รับการชดเชยในรูปของวันหยุดหรือวันลาเพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Pollanch et al. (2012) พบว่าภาคธุรกิจแต่ละองค์กรให้ความสำคัญกับการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมมากที่สุดโดยตั้งหน่วยงานดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม

1.6 การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (Socially Responsible Business Practices) องค์กรเอกชนที่เข้าร่วมโครงการ ได้แก่ บริษัท โตโยต้าล้านนา จำกัด และบริษัท ซีเมนต์ไทย จำกัด ได้ร่วมสมทบการสร้างสรรค์การดำเนินกิจกรรมชมรมผู้สูงอายุในแต่ละตำบล เพื่อให้ผู้สูงอายุได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งใช้ในการดำเนินกิจกรรม เช่น รดน้ำดำหัวในเทศกาลสงกรานต์ เนื่องจากผู้สูงอายุยังเป็นศูนย์รวมจิตใจของสมาชิกในครอบครัวสามารถให้คำแนะนำปรึกษาในด้านต่าง ๆ ได้ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ไม่ได้เกิดการเชื่อมโยงเข้ากับเป้าหมายหรือพันธกิจขององค์กรเท่าใดนัก

1.7 การพัฒนาและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการตามกำลังซื้อของคนในระดับฐานราก (Developing and Delivering Affordable Products and Services) โดยบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด ได้ให้การสนับสนุนการอบรมความรู้ในการจัดทำโครงการที่มีประสิทธิภาพ และบริษัท โตโยต้าล้านนา จำกัด ได้ให้การสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินกิจกรรมการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุเพื่อการจัดการระบบสวัสดิการผู้สูงอายุพื้นที่อำเภอแม่แตงให้เกิดความยั่งยืน

ซึ่งจากการจำแนกความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจข้างต้น หากพิจารณาจะพบว่ามีกิจกรรม 3 ชนิดแรก เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางการสื่อสารพูดระหว่างธุรกิจกับกลุ่มผู้สูงอายุและผู้มีส่วนได้เสียหรือการสื่อสารการตลาดที่เข้าช่วยการดำเนินกิจกรรมโดยใช้ทรัพยากรนอกองค์กรเป็นหลัก (Social-driven CSR) ส่วนกิจกรรมที่เหลือจะเกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรเป็นหลัก (Corporate-driven CSR) และหากพิจารณาโดยยึดที่ตัวกระบวนการทางธุรกิจ (Business process) การดำเนินกิจกรรมขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรเป็นหลักยังสามารถจำแนกออกเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมจำพวกที่อยู่ในกระบวนการทางธุรกิจ (CSR in process) กับความรับผิดชอบต่อสังคมจำพวกที่อยู่นอกกระบวนการทางธุรกิจหรือเกิดขึ้นภายหลังโดยแยกต่างหากจากกระบวนการทางธุรกิจ

จากการสัมภาษณ์ถึงแนวคิดการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมโดยภาคธุรกิจต้องการให้กิจกรรมก่อให้เกิดความยั่งยืนในการแก้ปัญหาของชุมชนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดจากการศึกษาของ Blomback & Scandeliuss (2013) พบว่าองค์กรธุรกิจในประเทศไทยยังให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับน้อยซึ่งการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนใหญ่ไม่ได้เน้นที่กิจกรรมที่สร้างความยั่งยืนให้แก่ชุมชนสังคม เป็นเพียงการช่วยเหลือรายกรณีและเน้นการประชาสัมพันธ์เพียงเท่านั้น และการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจจะมีขั้นตอนในการดำเนินงานโดยเริ่มจากการกำหนดประเด็นทางสังคมเป็นอันดับแรกเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการสร้างแผนรณรงค์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ

2. ผลการวิจัยทัศนคติของสมาชิกชมรมผู้สูงอายุอำเภอแม่แตงที่มีต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ของหน่วยงานเอกชนภายนอกชุมชน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสังคม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรม



ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 รวมทั้งปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านการตัดสินใจใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Walker & Kent (2009) ที่ได้ทำการศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของอุตสาหกรรมการศึกษา พบว่า การดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ขององค์กรศึกษา มีอิทธิพลต่อการสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กร (Corporate Reputation) รวมทั้งความตั้งใจใช้บริการของลูกค้า (Patronage Intention) ขององค์กรนั้น ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่หรือเล็ก จำเป็นที่จะต้องดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคมีได้พิจารณาเฉพาะคุณภาพของสินค้าเท่านั้น แต่จะมองลึกไปถึงเบื้องหลังการดำเนินงานธุรกิจขององค์กรผ่านสื่อต่างๆ จนกลายเป็นเงื่อนไขในการทำธุรกิจในปัจจุบัน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านการตัดสินใจใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Pavlos et al. (2009) ที่ได้ทำการศึกษาบทบาทและคุณลักษณะของความรับผิดชอบต่อสังคม ที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจและความภักดีของลูกค้า กรณีศึกษา อุตสาหกรรมบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของประเทศกรีซ พบว่า บุคคลหรือลูกค้าที่มีความแตกต่างกันทางสถานภาพ ทำให้กิจการต้องจัดทำกิจกรรม CSR มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความไว้วางใจของลูกค้าและพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการ ซึ่งวัดจากความตั้งใจในการอุดหนุนหรือซื้อซ้ำ และความตั้งใจในการแนะนำหรือบอกต่อ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เยาวลักษณ์ พูลทอง และ รุจิรัตน์ มั่นทะวะจิตร (2009) ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของ องค์กร การรับรู้ภาพลักษณ์องค์กร และผลที่มีต่อตราสินค้า กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า การดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมในรูปแบบต่าง ๆ มีผลต่อการรับรู้ คุณภาพของบริการว่าเป็นธนาคารที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการต่าง ๆ ให้แก่ลูกค้าอย่าง ต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อไปยังความไว้วางใจเป็นความภักดีต่อตราสินค้าเชิงทัศนคติและให้ผลต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

### 1. การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากการดำเนินกิจกรรมที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่ากิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจสามารถสร้างทัศนคติที่ดีต่อกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นองค์กรเอกชนจึงควรจัดตั้งฝ่ายงานกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้นมาเพื่อดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจ และควรมีขั้นตอนในการดำเนินงานโดยเริ่มจากการกำหนดประเด็นจากชุมชนสังคมเป็นหลักเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการสร้างแผนรณรงค์เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจซึ่งการทำกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนใหญ่ไม่ได้เน้นที่กิจกรรมที่สร้างความยั่งยืนให้แก่ชุมชนสังคม

1.2 จากการศึกษาประชาชนที่เข้าร่วมโครงการมีทัศนคติต่อการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนในระดับที่ต่ำอย่างยิ่ง แสดงให้เห็นว่าการดำเนินกิจกรรมในลักษณะดังกล่าวมีผลต่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรไม่น้อยไปกว่าการมุ่งเน้นการโฆษณาหรือการส่งเสริมการตลาดในลักษณะต่าง ๆ ดังนั้นองค์กรเอกชนควรดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อ

สังคมกับกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ให้เกิดความไว้วางใจและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

1.3 จากการวิเคราะห์ทัศนคติต่อการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรเอกชนด้านการตัดสินใจใช้บริการจำแนกตามอาชีพ จะเห็นว่าอาชีพมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในการตัดสินใจใช้บริการองค์กรที่เข้ามาให้ความช่วยเหลือ โดยผู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปมีทัศนคติเชิงบวกน้อยกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและเกษตรกร ดังนั้นองค์กรเอกชนที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมควรใช้ความพยายามในการดำเนินกิจกรรมไปยังผู้ที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไปให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ขององค์กรและมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินกิจกรรมสำหรับคนกลุ่มอาชีพนี้

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงกลยุทธ์การใช้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทและตัวสินค้า เพื่อจะได้ทราบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของบริษัทและตัวสินค้านำผลจากการทำวิจัยมาปรับปรุงภาพลักษณ์ของบริษัทให้ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษากลยุทธ์และกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่างๆ ที่อยู่ในประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบและนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ

## ผลสำเร็จของการวิจัยในการพัฒนาท้องถิ่น

ผลสำเร็จและความคุ้มค่าของการวิจัยในครั้งนี้ นำไปสู่การเตรียมพร้อมที่จะเข้าสู่สังคมสูงอายุของประชาชนในชุมชนอำเภอแม่แตง ที่สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนต่อไป ดังนี้

1. เกิดการพัฒนากลุ่มอาชีพผู้สูงอายุ ในเขตพื้นที่ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 13 ตำบล โดยได้รับองค์ความรู้และรูปแบบด้านการขยายโอกาสในการทำงานและการจัดการสวัสดิการผู้สูงอายุชุมชนแม่แตง ภายใต้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจระดับนอกชุมชน(CSR) อันเป็นองค์ความรู้ที่กลุ่มไม่ได้มีความรู้ที่ถูกต้องและชัดเจนมาก่อน และเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เข้ามาส่งเสริมความอยู่ดีมีมีความสุขของสังคมผู้สูงอายุ

2. ชุมชนในพื้นที่ได้นำเอาองค์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของการพัฒนาสังคมสูงอายุ ให้เกิดความยั่งยืนและมั่นคงในการดำรงชีวิตและยังสามารถสร้างความรับผิดชอบต่อระดับชุมชน คือ มีการช่วยเหลือด้านสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุที่ไม่สามารถช่วยตนเองได้ในชุมชน โดยมีการจัดตั้งกองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชนอันเป็นผลสำเร็จที่ทำให้กลุ่มก้าวไปสู่ผลสำเร็จในระยะยาว

3. จากการดำเนินการจนเสร็จสิ้นโครงการควรดำเนินโครงการวิจัยเพื่อต่อยอด คือ การสร้างเครือข่ายสังคมสูงอายุในระดับประเทศและระดับภูมิภาคด้วยการส่งเสริมของภาคธุรกิจที่มีการกิจการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เพื่อการสร้างความยั่งยืนของสังคมผู้สูงวัย ต่อไป