

การสำรวจความคิดเห็นของชุมชนที่มีต่อการดำเนินงาน ของบริษัทบริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน)

COMMUNITY OPINION SURVEY OF IMPLEMENTATION AFFECTING: A CASE STUDY OF BANGKOK AVIATION FUEL SERVICES PCL (BAFS)

ชัยศักดิ์ สุกระกาญจน์*

Chaisak Sukrarakranchana*

* รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

* Asst. Dean for Student Affair, Faculty of Public Administration, Dhurakij Pundit University

* Email: waytin.suk@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นชุมชนรอบบริเวณที่ตั้งบริษัทฯ และคลังน้ำมัน ทั้งคลังน้ำมันอากาศยานดอนเมืองและคลังน้ำมันอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัทบริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และ (2) เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัทฯ ต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมจากแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แบบสอบถาม โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การตรวจสอบข้อมูลทฤษฎี ได้แก่ หนังสือวิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของชุมชนรอบบริเวณที่ตั้งบริษัท BAFS อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความปลอดภัยชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) ด้านสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) ด้านการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) ด้านสุขภาพชุมชนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) ด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) ทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการให้ชุมชนของบริษัท BAFS อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) และด้านความสุขชุมชนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$)

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ประการ ได้แก่ ประการแรก สำหรับพื้นที่ดอนเมือง (1) การขยายกลุ่มเป้าหมายในการขับเคลื่อนกิจกรรมไปยังกลุ่มอื่นๆ ให้ครอบคลุม เช่น เด็กและเยาวชน (2) มุ่งเน้นการดำเนินโครงการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและการให้ความช่วยเหลือกรณีเร่งด่วนต่างๆ พร้อมทั้ง เสริมสร้างการมีส่วนร่วมจากชุมชน ประการที่สอง สำหรับพื้นที่สุวรรณภูมิ (1) ควรจัดกิจกรรมที่สะท้อนความตั้งใจของบริษัทให้มากขึ้นพร้อมๆ กับการทุ่มเทของผู้รับผิดชอบ เพราะที่ผ่านมาการยอมรับมักเกิดจากตัวบุคคลมากกว่า และ (2) ควรขยายกิจกรรมไปยังพื้นที่ต่างๆ เช่น หมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 9 โดยเฉพาะการสนับสนุนการศึกษา การเข้าร่วมพัฒนาชุมชนในกายภาพหรือโครงสร้างพื้นฐานที่ชุมชนขาดแคลน เพราะเป็นกิจกรรมที่ได้รับการยอมรับ และประสบความสำเร็จในหมู่ที่ 10

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป มี 2 ประเด็น คือ (1) ควรศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานในประเด็นการดูแล ช่วยเหลือชุมชนบริเวณโดยรอบสถานประกอบการของธุรกิจลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ทราบถึงความเหมือน ความแตกต่าง มาถอดแบบเป็นตัวแบบการดำเนินงานเพื่อรับผิชอบต่อสังคมของบริษัท และ (2) ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงของชุมชนบริเวณโดยรอบคลังน้ำมันว่าภายหลังการดำเนินการกิจการส่งผลกระทบต่อชุมชนอย่างไร

คำสำคัญ: การสำรวจความคิดเห็นของชุมชน ผลกระทบ BAFS

Abstract

The objectives of this study were (1) to study opinions of people who live in the communities around an area of Bangkok Aviation Fuel Services PCL (BAFS) that affecting to process of implementation (2) to propose recommendations that be able to adjust a process of implementation in the future.

The study used semi-structured questionnaire, quantitative analysis and qualitative analysis, For secondary data review, textbooks, theses, and journal articles were employed.

The study findings showed that opinions and attitudes of people who live around Don Mueang and Suvarnabhumi located near BAFS showed in high level ($\bar{X} = 4.18$). From the findings, it was separated into six categories as follow: communities ($\bar{X} = 4.39$), social ($\bar{X} = 4.37$), and education ($\bar{X} = 4.22$) were the highest level, respectively. Nevertheless, people health ($\bar{X} = 3.99$) and environment ($\bar{X} = 3.93$) were in high level and usable resources was the highest level ($\bar{X} = 4.21$). Lastly, people happiness was in high level ($\bar{X} = 4.12$)

The recommendations of this study are divided into two sections as follow: firstly, Don Mueang area (1) to expand an activity to cover more target group such as a youth group (2) to focus on community sustainability, emergency supporting, and encouraging people participation. Secondly, Suvarnabhumi area (1) to organize activities that reflect company intention and dedication of responsible persons becomes currently acceptance (or trust) focus on personal level. (2) to expand an activity into Moo 2 and Moo 9, especially, education support, community development in terms of physical environment development or infrastructure shortage area.

The recommendations for further study are divided into 2 terms as follow: (1) to study to compose implement process in providing support to community in the area of similar business in order to understand similarity and difference and apply to create social responsibility of the company ; and (2) to furthers study of changes of community near fuel service area and consequences after implementation of fuel service area.

Keywords: Opinion survey, Affecting Results from BAFS

บทนำ

บริษัทบริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (Bangkok Aviation Fuel Services Public Company Limited) หรือ BAFS เป็นบริษัทดำเนินธุรกิจด้านการบริหารจัดการเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงและให้บริการเติมน้ำมันเชื้อเพลิงแก่อากาศยานในท่าอากาศยานสำคัญสองแห่ง คือ ท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ นอกจากนั้นยังให้บริการที่ท่าอากาศยานภูมิภาคอีก 2 แห่งคือ ท่าอากาศยานสุโขทัย และท่าอากาศยานสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยท่าอากาศยานดอนเมืองและสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลักในการให้บริการ (บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2556)

บริษัท BAFS ก่อตั้งและเปิดบริการใน พ.ศ.2529 ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อปี พ.ศ.2526 ผลการดำเนินธุรกิจมีพัฒนาการและก้าวหน้ามาตามลำดับ กระทั่งในพุทธศักราช 2556 บริษัทได้กำหนดวิสัยทัศน์สำหรับการดำเนินงานว่า “มุ่งมั่นสู่ธุรกิจบริการพลังงานครบวงจรที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม” มีพันธกิจสี่ด้านหลักคือ (1) ต่อผู้ถือหุ้นลูกค้า (2) ต่อลูกค้า เจ้าหนี้ (3) ต่อพนักงาน และ (4) ต่อสังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม โดยกำหนดเป็นนโยบายภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายสำคัญคือ “มุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้เสีย” (Long-Term Value-Added Creation to Stakeholders) นำมาสู่แนวปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆตามพันธกิจ

แนวปฏิบัติด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมจึงเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมที่บริษัทฯ ให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากชุมชนเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders) ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานของบริษัทฯ การอยู่ร่วมกันของชุมชนและบริษัทฯ อย่างมีสันถวไมตรีและยั่งยืนเป็นความคาดหวังของทุกฝ่าย ช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมามีบริษัทฯ ได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและสังคม ด้วยการสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนและสังคม ซึ่งเป็นพันธกิจส่วนหนึ่งในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของชุมชน เช่น สนับสนุนด้านการศึกษาสำหรับโรงเรียนในชุมชน สืบสานประเพณีและวัฒนธรรมไทย ทำนุบำรุงกิจกรรมทางศาสนา พร้อมทั้งส่งเสริมกิจกรรมเพื่อให้ชุมชนและสังคมสามารถดำรงอยู่อย่างยั่งยืน เช่น โครงการรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม โครงการครูอาสา โครงการพาน้องที่ศึการศึกษา การสนับสนุนโครงการวิทยาศาสตร์อากาศยานสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนและอุปกรณ์กีฬาแก่โรงเรียนต่างๆ นอกจากนี้ยังมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชน ได้แก่ การตรวจสุขภาพแก่ชุมชน การเยี่ยมเยียนพบปะชุมชน การฝึกอบรมดับเพลิงขั้นพื้นฐาน การสนับสนุนสิ่งของหรืออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์สาธารณะ เช่น อุปกรณ์กระจายเสียง ป้ายประชาสัมพันธ์ ติดตั้งไฟฟ้าตามเส้นทางเดิน ปรับปรุงถนน ฯลฯ สนับสนุนและเข้าร่วมกิจกรรมวันสำคัญตามประเพณีและสนับสนุนการแข่งขันกีฬาชุมชน เป็นต้น (บริษัทบริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2556)

การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวได้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทกับชุมชนและสังคมโดยรวม อย่างไรก็ตามตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาบริษัทฯ ประเมินความสัมพันธ์จากความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันของการมีส่วนร่วมของชุมชนกับบริษัทในกลุ่มของผู้นำชุมชนมาโดยตลอด ทั้งนี้ การศึกษาทัศนคติ ความคิดเห็น ความพึงพอใจในการดำเนินงานของบริษัทฯจากประชาชนโดยทั่วไปที่อยู่ในชุมชนอย่างมีระเบียบวิธีที่ชัดเจน ซึ่งหากมีการศึกษาโดยคณะบุคคลหรือสถาบันการศึกษาที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการดำเนินงานของบริษัทหรือมีความสัมพันธ์กับชุมชนและสังคมแล้ว คาดว่าจะนำมาซึ่งผลการศึกษาที่เชื่อมั่นได้ว่าเป็นไปอย่างมีหลักวิชาและเป็นประโยชน์ในการยกระดับความสัมพันธ์ที่ดีของบริษัทฯ และชุมชนต่อไป นอกจากนี้ยังเป็นการประชาสัมพันธ์ถึงความตั้งใจที่บริษัทฯ มีต่อชุมชนและสังคมให้เป็นที่ประจักษ์

ด้วยเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าว คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในฐานะสถาบันการศึกษาจึงได้จัดทำโครงการสำรวจความคิดเห็นของชุมชนที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัท อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อบริษัทและชุมชน ด้านหนึ่งเพื่อได้ทราบถึงความเข้าใจ ความคิดเห็นของชุมชนจากเอกสารวิจัยเชิงวิชาการที่ชัดเจน มีเหตุและผล เป็นการสร้างความมั่นใจและเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของบริษัทที่ผ่านมา อีกด้านหนึ่งบริษัทฯ สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานต่อไปในอนาคตได้อย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของชุมชนรอบบริเวณที่ตั้งบริษัทและคลังน้ำมัน ทั้งคลังน้ำมันอากาศยานดอนเมือง (Don Mueang Depot) และคลังน้ำมันอากาศยานสุวรรณภูมิ (Suvarnabhumi Depot) ที่มีการดำเนินงานของบริษัทบริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- 2) เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัทฯ ต่อไป

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นของชุมชนที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัทบริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นศึกษา ได้แก่ แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวความคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวความคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ได้ทบทวนกระแสที่ผลักดันให้เกิดการพัฒนาการของแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก (วรพรรณ เอื้ออาภรณ์, 2555, น. 43-45) (Kotler and Lee, 2005) ความหมายของความรับผิดชอบต่อสังคมโดยทบทวนคำนิยามทั้งจากภาคธุรกิจและตัวแทนของประชาสังคม (ลีตางค์ สุรินทร์โลหิต, 2550, น. 3) แนวคิดเกี่ยวกับกิจกรรม CSR ประกอบด้วย การตลาดสังคมองค์กร การให้เพื่อสังคมขององค์กร การประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคม (พิพัฒน์ นนทนาธรณ์, 2553, น. 153-170) รูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคม (Kotler and Lee, 2005) แนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมในองค์การธุรกิจไทยตลอดจน กรณีศึกษาองค์การต้นแบบที่ประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียงในด้านการนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) มาใช้ในการบริหารองค์การ ทั้งจากองค์การในประเทศ และต่างประเทศ เช่น บริษัท General Motors บริษัท Timberland เครือซีเมนต์ไทย (SCG) เป็นต้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) **การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ** มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์ ดังนี้

การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) โดยใช้ในการรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ดอนเมือง ได้แก่ ชุมชนประชากร 3 และชุมชนร่มไทรงาม โดยมีผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทั้งสิ้น 16 คน ครอบคลุมกลุ่มต่างๆ ในชุมชน ได้แก่ ผู้นำชุมชน ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน ผู้แทนจากหน่วยงานบริเวณชุมชนหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น โดยมีรายชื่อดังนี้

ชุมชนประชากร 3

1. นายบุญล้อม	ชั้นถม	ประธานชุมชนประชากร 3
2. นายสังวาล	มียิ่ง	รองประธานชุมชนประชากร 3
3. นายบุญส่ง	มียิ่ง	กรรมการชุมชน
4. นางกมลทิพย์	แก้วทอง	กรรมการชุมชน
5. นางเรณู	สิงห์สกุล	กรรมการชุมชน
6. นายนิพนธ์	ไธชนะวิน	กรรมการชุมชน
7. นางศรีวิจิตร	อนรรตน์พานิช	เลขานุการชุมชน
8. นางศิริวัลย์	จันทร์รา	เหรัญญิก

ชุมชนร่วมไทรงาม

9. นางนิภา	ผลเพิ่ม	ประธานชุมชนร่วมไทรงาม
10. นางสุธาดา	เจตมณี	กรรมการชุมชน
11. น.ส.ประพิมพ์	มั่งเจริญ	กรรมการชุมชน
12. น.ส.จันทิมา	มั่งเจริญ	กรรมการชุมชน
13. นายบุญยืน	จันทร์บำรุง	สมาชิกชุมชน
14. นางพจนา	สอนเรืองวิทย์	สมาชิกชุมชน
15. น.ส.กาญจนา	ทูนสวัสดิ์	สมาชิกชุมชน
16. น.ส.สุนีย์	ศรีแสง	สมาชิกชุมชน

การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview) ในประเด็น (1) แนะนำตัวเอง (2) รู้จัก BAFS ครั้งแรก สำหรับคนในพื้นที่ (คนในชุมชนก่อนตั้งบริษัท) ให้เล่าเรื่องราวก่อนการตั้งบริษัท การสื่อสาร วัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง ความรู้สึกของชุมชนในช่วงนั้น ส่วนคนนอกพื้นที่ (คนที่ย้ายเข้ามาทำงาน พักอาศัย) ได้รู้จัก BAFS ในช่วงแรก กิจกรรม ภาพลักษณ์ของบริษัท (3) ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการก่อตั้ง BAFS (4) กิจกรรมที่ BAFS ทำให้แก่ชุมชน และ (5) ให้พูดถึง BAFS ลื่นๆ เป็นอาทิ โดยรวบรวมข้อมูลในพื้นที่สุวรรณภูมิจากกลุ่มผู้นำชุมชนข้าราชการส่วนท้องถิ่น สถานศึกษา และอื่นๆ รวมทั้งสิ้น 13 คน ดังนี้

กลุ่มผู้นำชุมชน

1. นางจรัส	เฟือกแสงทิพย์	อดีตผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 10 ตำบลศิระจรเข้
2. นายทองม้วน	ภูษลาริกา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศิระจรเข้ (หมู่ 10)
3. คุณยุพินภรณ์	อยู่สบาย	ประธานสภาวัฒนธรรมตำบลศิระจรเข้
4. นายสมบัติดำรง	พุดพลาญงาม	ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ 10
5. นายบุญธรรม	สวนเดช	กำนันตำบลศิระจรเข้

กลุ่มข้าราชการส่วนท้องถิ่น

6. นายศักดิ์ศรี	สนจิตร์	หัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศิระจรเข้
7. น.ส.จริยา	มงคลธนกิตติ์	นักวิชาการศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลศิระจรเข้

กลุ่มสถานศึกษา

8. นางณัฐรังสิจา	สุพรรณศิลป์	ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดหัวคู้ (ย้ายมาดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียนวัดหัวคู้เมื่อเดือนมกราคม 2556)
9. นางสุภาพร	ชัยติลกลาภ	อาจารย์โรงเรียนวัดหัวคู้ (ปฏิบัติราชการเป็นอาจารย์โรงเรียนวัดหัวคู้ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538)
10. นายพัฒนา	ปานทน	อาจารย์โรงเรียนวัดหัวคู้
11. นายชำนาญ	โพธิ์เอน	ผู้อำนวยการโรงเรียนปากคลองมอญ

อื่นๆ

- | | | |
|----------------|-----------|---|
| 12. นายพรพันธ์ | สุคนธวงศ์ | ประธานชมรมผู้สูงอายุ (ข้าราชการครูเกษียณอายุ และเป็นผู้ที่สร้างบ้านติดกับบริษัท BAFS) |
| 13. นายปัญญา | ประพุดติก | ผู้ดูแลโบสถ์วัดหัวคู้ |

2) การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็น (Survey Research) โดยสร้างเครื่องมือแบบสอบถามที่มาจากการทบทวนเอกสารและการสนทนากลุ่ม ตลอดจนสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบของบริษัทฯ เพื่อให้ได้กรอบความคิดในการประเมินความคิดเห็นของชาวชุมชนในกิจกรรมด้านต่างๆ ของบริษัท ฯ ที่สอดคล้องกับความเป็นจริงให้มากที่สุด ทั้งนี้แบบสอบถามจะมีคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scales) และมีคำถามปลายเปิด (open-ended question) เพื่อสอบถามปัญหาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ

ประชากร (Population) คือ ชาวชุมชนและผู้มีส่วนร่วมรับทราบหรือเข้าร่วมหรือได้รับการบริการการสนับสนุนจากกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยเฉพาะด้านพัฒนาชุมชนและสังคมของบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมาประกอบด้วยสองพื้นที่หลัก ได้แก่ พื้นที่คอนเมืองและพื้นที่สุวรรณภูมิ ดังนี้

- 1) พื้นที่คอนเมืองได้แก่ ชุมชนประชากร 3 และชุมชนร่มไทรงาม มีจำนวนประชากร 1,921 คน
- 2) พื้นที่สุวรรณภูมิ ได้แก่ ชุมชนหมู่ 10 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณคลังน้ำมัน ตำบลศิระชะจรเข้้อย อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ รวมประชากรที่ศึกษาจำนวน 1,000 คน

กลุ่มตัวอย่าง (Samples) แบ่งตามพื้นที่ที่ศึกษาในลักษณะเดียวกันกับประชากร (Population) โดยใช้การคำนวณตามวิธีของยามานะดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

- เมื่อ
- n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 - N = จำนวนประชากร
 - e = ขนาดของความคลาดเคลื่อนของผลการวิเคราะห์ข้อมูลเท่ากับ 5%

พื้นที่คอนเมือง มีประชากรรวมทั้งหมด 1,921 คน จากการคำนวณหาขนาดตัวอย่างดังกล่าว จึงมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 331 คน ทั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ที่ชุมชนประชากร 3 และ ชุมชนร่มไทรงาม และกำหนดสัดส่วนตัวอย่างในแต่ละพื้นที่คือ 70:30 หรือ ร้อยละ 70 ของพื้นที่ ประชากรในชุมชนประชากร 3 เท่ากับ 232 คน และร้อยละ 30 สุ่มตัวอย่างจากพื้นที่ชุมชนร่มไทรงาม อีก 99 คน (เนื่องจากการดำเนินกิจกรรมของบริษัทฯ อยู่ในพื้นที่ชุมชนประชากร 3 เป็นส่วนใหญ่) ซึ่งการเลือกตัวอย่างในพื้นที่ชุมชนทั้งสองใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling)

พื้นที่สุวรรณภูมิ กำหนดตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) ในชุมชนหมู่ 10 ตำบลศิระชะจรเข้้อย อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ โดยชุมชนหมู่ 10 จำนวนประชากร 1,000 คน (ที่ตั้งคลังน้ำมัน) รวมประชากรที่ศึกษาทั้งหมด 1,000 คน ซึ่งเมื่อนำมาคำนวณตัวอย่างตามวิธีของยามานะข้างต้นแล้ว จะได้จำนวนตัวอย่างทั้งหมด 286 คน และเป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling)

การแปลความหมายของคะแนน สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

- (1) ระดับความคิดเห็น 1.00 – 1.80 แสดงว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมของบริษัท BAFS อยู่ในระดับน้อยมาก

- (2) ระดับความคิดเห็น 1.81 – 2.60 แสดงว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมของบริษัท BAFS อยู่ในระดับน้อย
- (3) ระดับความคิดเห็น 2.61 – 3.40 แสดงว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมของบริษัท BAFS อยู่ในระดับปานกลาง
- (4) ระดับความคิดเห็น 3.41 – 4.20 แสดงว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมของบริษัท BAFS อยู่ในระดับมาก
- (5) ระดับความคิดเห็น 4.21 – 5.00 แสดงว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมของบริษัท BAFS อยู่ในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในส่วนของการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึกวิเคราะห์โดยใช้การตีความหมาย (Interpretation) และการสังเคราะห์ข้อมูล (synthesis) และข้อมูลจากคำถามปลายเปิดใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ในส่วนของการสำรวจความคิดเห็นแบบสอบถามจะนำประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ข้อมูลจากคำถามแบบมาตรฐานส่วนประเมินค่าใช้สถิติการหาค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในข้อที่ 1 ที่กำหนดไว้เพื่อศึกษาความคิดเห็น ทศนคติของชุมชนรอบบริเวณที่ตั้งบริษัทและคลังน้ำมัน ทั้งคลังน้ำมันอากาศยานดอนเมือง (Don Mueang Depot) และคลังน้ำมันอากาศยานสุวรรณภูมิ (Suvarnabhumi Depot) ที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัทบริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จึงมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

พื้นที่ดอนเมือง จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและสนทนากลุ่มพบว่าพื้นที่ชุมชนประชากร 3 ติดกำแพงรั้วของบริษัทฯ และชุมชนร่มไทรงาม มีการดำเนินกิจกรรมด้านต่างๆ มาอย่างต่อเนื่องตลอดมา นับแต่เริ่มตั้งบริษัทในเขตพื้นที่ดอนเมืองเมื่อ พ.ศ. 2526 กิจกรรมที่บริษัทได้ดำเนินการไปทั้งหมดมีเป็นจำนวนมาก รวมทั้งทรัพยากรต่างๆ ที่ให้กับชุมชน ได้แก่ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานพิธีสำคัญ งานบุญต่างๆ งานด้านการศึกษา สิ่งแวดล้อม ฯลฯ โดยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่พัฒนาจากการบอกกล่าว ผ่านผู้นำชุมชนผ่านเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ หรือจากการได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ด้วยกัน มีพัฒนาการมาจนกระทั่งการใช้เครื่องกระจายเสียงหรือเสียงตามสายและบอร์ดประชาสัมพันธ์ ทำให้การประสานงานที่ทำให้ชุมชนได้รับการสนับสนุนดังกล่าวมีความรวดเร็ว ทัวถึงและต่อเนื่อง ส่งผลต่อทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบริษัทฯ และชุมชน บริษัทเป็นที่ยอมรับของชุมชนมากขึ้นเป็นลำดับ ในช่วงเวลาปัจจุบันบริษัทฯ ให้การพัฒนากายภาพชุมชน เช่น การสร้างทางเดินเท้า การจัดตั้งแนวรั้ว การติดตั้งกล่องวงจรปิด เพิ่มความปลอดภัยให้กับชุมชน การจัดภูมิทัศน์ที่ดีขึ้นของสิ่งแวดล้อม ยิ่งทำให้ชุมชนดอนเมืองทั้งสองแห่งมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของบริษัทอย่างมาก แม้ว่าในสองชุมชนอาจมีความแตกต่างกันในรายละเอียดอยู่บ้าง สำหรับด้านความปลอดภัย ช่วงเวลาที่ผ่านมากกว่า 30 ปี เมื่อแรกตั้งบริษัท ชุมชนอาจไม่ค่อยมั่นใจในมาตรการความปลอดภัยที่ทางบริษัทมี แต่เวลาที่ผ่านมาเป็นเครื่องพิสูจน์ถึงระบบความปลอดภัยที่มีมาตรฐานของบริษัท ชุมชนจึงไม่ค่อยกังวลต่อเรื่องนี้เท่าใดนัก พื้นที่ดอนเมืองยอมรับบริษัทในฐานะสมาชิกของชุมชน ได้รับความไว้วางใจ เป็นที่คาดหวังและที่พึ่งของชุมชนด้วย ในขณะเดียวกัน ดังนั้นบริษัทและชุมชนจึงมีวิถีการดำเนินชีวิต การดำเนินงานที่สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีปกติสุข

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามพบว่า ในพื้นที่ตอนเมืองมีผลการสำรวจความคิดเห็นเฉลี่ยของชุมชนต่อการดำเนินงานของบริษัทอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.8 แบ่งเป็น ด้านความปลอดภัยชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.50$) ด้านสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) ด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40$) ด้านทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการให้ชุมชนของบริษัท BAFS อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) และความสุขชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$)

พื้นที่สุวรรณภูมิ จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและสนทนากลุ่มพบว่าพื้นที่ศึกษาเป็นบริเวณรอบๆ คลังน้ำมันที่หมู่ 10 ตำบลศิระจรเข้ชัย สุวรรณภูมิ เวลา 7 ปีที่ผ่านมา เป็นเวลาไม่นานนัก ในการดำเนินกิจกรรมชุมชน ซึ่งชุมชนแห่งนี้ได้รับข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์จากการพบปะเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ (มีการเยี่ยมชุมชนสม่ำเสมอ) จากประธานชุมชน รวมทั้งการได้เข้าร่วมกิจกรรมด้วยกัน การติดต่อประสานงานมีได้หลายช่องทางรวมทั้งใช้อีเมลและเครื่องโทรสารอย่างใดก็ตาม การติดต่อประสานงานยังเป็นเรื่องการอิงกับตัวบุคคลมากกว่าที่จะเป็นเรื่องของบริษัท กิจกรรมที่บริษัทดำเนินการให้ชุมชนมีหลายด้าน กิจกรรมด้านการศึกษา ในการสนับสนุนกิจกรรมด้านต่างๆ ของโรงเรียนวัดหัวคู้เป็นสิ่งที่ชุมชนพอใจมากที่สุดกิจกรรมด้านการส่งเสริมสุขภาพชุมชนเป็นอีกกิจกรรมที่ชุมชนมีความพึงพอใจเช่นเดียวกันกิจกรรมด้านกายภาพของชุมชนและสิ่งแวดล้อม เช่นการติดตั้งแสงสว่าง การติดตั้งกล้องวงจรปิดริมคลองหนองงูเห่าเป็นกิจกรรมที่ชุมชนเห็นว่าเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทที่ชุมชนพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนการติดตั้งระบบกระจายเสียงผู้ตอบสอบถามมีความเห็นในระดับปานกลาง และมีความมั่นใจในระบบความปลอดภัย เช่น การควบคุมตรวจวัดระดับเสียง ฝุ่นละอองและกลิ่นอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมดับเพลิง ซึ่งผู้ตอบสอบถามมีความเห็นเฉลี่ยในระดับมาก ซึ่งความมั่นใจมาจากการเยี่ยมชมสถานที่จริงเห็นการทำงานที่มีระบบมาตรฐานความปลอดภัยสูงของบริษัท อย่างไรก็ตามชุมชนยังมีความกังวลอยู่ลึกๆ ในประเด็นนี้ สำหรับประเด็นสุดท้ายพบว่าชุมชนและบริษัทสามารถอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ชุมชนยอมรับการมีอยู่ของบริษัทเข้าใจถึงความจำเป็นของการตั้งสถานีกังน้ำมันสุวรรณภูมิของบริษัท การฟ้องร้องของบางกลุ่มก็ไม่ได้หมายความว่าต้องการให้บริษัท BAFS ย้ายออกไปจากพื้นที่ เพียงต้องการให้บริษัทแก้ไขปัญหาเรื่องกลิ่นและผลกระทบที่เกิดขึ้น แม้ว่าจะมีการฟ้องร้องดังกล่าว แต่การฟ้องร้องไม่ใช่ประเด็นที่ขัดแย้งกันแบบอยู่ร่วมกันไม่ได้เพราะชาวชุมชนที่ฟ้องร้องยอมรับการดำเนินงาน BAFS ในหลายประเด็น และหากกระบวนการทางกฎหมายเสร็จสิ้น พวกเขาเห็นว่า ทุกอย่างสามารถเจรจาตกลงกันได้ ชาวชุมชนส่วนนี้ก็สามารถอยู่ร่วมกับ BAFS อย่างมีความสุขเช่นเดียวกัน

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามพบว่าในพื้นที่สุวรรณภูมิ มีผลการสำรวจความคิดเห็นเฉลี่ยของชุมชนต่อการดำเนินงานของบริษัทอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) หรือร้อยละ 80.2 แบ่งเป็น ด้านความปลอดภัยชุมชนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) ด้านการศึกษา (โรงเรียน, วัด) ชุมชนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$) ด้านสุขภาพชุมชนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) ด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) ด้านทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการให้ชุมชนของบริษัท BAFS อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) และความสุขชุมชนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$)

สำหรับภาพรวมของการดำเนินงานของบริษัท BAFS (ดูตารางด้านล่างประกอบ) ความคิดเห็นเฉลี่ยของชุมชนในพื้นที่ตอนเมืองต่อการดำเนินงานของบริษัท BAFS อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) คิดเป็นร้อยละ 87.8) และความคิดเห็นเฉลี่ยของชุมชนพื้นที่สุวรรณภูมิที่มีต่อการดำเนินงานของบริษัท BAFS มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) คิดเป็นร้อยละ 80.2 **ทั้งนี้ความคิดเห็นเฉลี่ยของชุมชนพื้นที่ตอนเมืองและพื้นที่สุวรรณภูมิต่อการดำเนินงานของบริษัทฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) คิดเป็นร้อยละ 83.6** ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นด้านต่างๆ ในรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้ ด้านความปลอดภัยชุมชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) ด้านสังคมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) ด้านการศึกษา (โรงเรียน, วัด, ชุมชน) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ด้านสุขภาพชุมชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) ด้านสิ่งแวดล้อมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) ทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) และความสุขชุมชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$)

ตารางที่ 1 สรุปผลการศึกษา

การสนับสนุนในแต่ละด้าน	พื้นที่ตอนเมือง	พื้นที่สุวรรณภูมิ	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ด้านความปลอดภัยชุมชน	4.50 (0.356)	3.95 (0.707)	4.39 (0.932)
ด้านสังคม	4.37 (0.520)	-	4.37 (0.520)
ด้านการศึกษา (โรงเรียน , วัด) ชุมชน	-	4.22 (0.923)	4.22 (0.923)
ด้านสุขภาพชุมชน	-	3.99 (0.875)	3.99 (0.875)
ด้านสิ่งแวดล้อม	4.40 (0.528)	3.40 (0.903)	3.93 (0.883)
ทรัพยากรที่ใช้ดำเนินการให้ชุมชนของบริษัท BAFS	4.34 (0.367)	4.06 (0.800)	4.21 (0.625)
ความสุขชุมชน	4.35 (0.676)	3.86 (1.062)	4.12 (0.854)
รวม	4.39 หรือ ร้อยละ 87.80	4.01 หรือ ร้อยละ 80.2	4.18 หรือ ร้อยละ 83.6

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยข้างต้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ที่กำหนดไว้ การวิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงการดำเนินงานของบริษัทบริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ดังนี้

การดำเนินงานของบริษัทที่มีต่อชุมชนถือได้ว่า เป็นงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) ของบริษัทที่มีสัมฤทธิ์ผลน่าพอใจซึ่งจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานเช่นนี้ไม่เพียงสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นในชุมชนเท่านั้น แต่ยังเป็นการแสดงออกซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมที่บริษัทมีให้กับชุมชนที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กัน แนวคิดการดำเนินกิจกรรมให้กับสังคมในปัจจุบันถือว่าสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ บริษัทเอกชน บริษัท (มหาชน) ต่างก็มีนโยบายเรื่องนี้ในการดำเนินการของบริษัทหลายบริษัทขับเคลื่อนเป็นนโยบายที่ CEO ของบริษัทดูแลเอง ซึ่งบริษัท BAFS เป็นบริษัทที่ให้ความสำคัญแนวคิดดังกล่าวโดยจะเห็นได้จากนโยบายที่สำคัญ คือ มุ่งสร้างคุณค่าของธุรกิจในระยะยาวแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย บริษัทจึงมีการดำเนินกิจกรรมในเรื่องของการพัฒนาชุมชนด้านต่างๆ พัฒนาชีวิตความเป็นอยู่และวัฒนธรรมการพัฒนาอาชีพในหลากหลายกิจกรรม อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินกิจกรรมดังนี้

การดำเนินงานต่างๆ ในชุมชนพื้นที่ตอนเมือง ซึ่งชุมชนมีความคิดเห็นเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยบริษัทฯ มีการดำเนินการทั้งเชิงกว้างและเชิงลึกที่ดีสิ่งที่ขอเสนอเพิ่มเติม คือการขยายกลุ่มเป้าหมายเดิมกิจกรรมเน้นกลุ่มเป้าหมายคือเน้นผู้ใหญ่เป็นหลัก ส่วนเด็กและเยาวชนจะผ่านการสนับสนุนไปที่โรงเรียน ซึ่งหากบริษัทมีโครงการหรือกิจกรรมที่มองกลุ่มเป้าหมายเป็นเยาวชนหรือผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นจะทำให้การขับเคลื่อนกิจกรรมครบกลุ่มเป้าหมายในชุมชน เช่น อาจมีโครงการเพื่อเด็กและเยาวชนโครงการอบรมดับเพลิง โครงการป้องกันยาเสพติดโครงการพัฒนาหรือดูแลผู้สูงอายุ เป็นต้น นอกจากนี้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของพื้นที่ตอนเมืองก้าวข้ามการพัฒนาชุมชนในระดับปกติแล้ว ควรมองไปที่การดำเนินการที่มีโครงการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืนและการให้ความช่วยเหลือกรณีเร่งด่วนต่างๆ เพื่อสร้างการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขที่ชุมชนดูแลกันและกัน เน้นการสร้างให้ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของบริษัทฯ พร้อมๆ กับกิจกรรมของชุมชนที่บริษัทมีส่วนร่วม สิ่งที่สำคัญมากที่สุดคือ การร่วมกันของบริษัทฯและชุมชนในกิจกรรมต่างๆจะเป็นการสร้างชุมชนที่ยั่งยืนได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะอีกประการหนึ่งคือ การดำเนินกิจกรรมที่เป็นการยกระดับการสร้างสัมพันธ์กับชุมชน ไม่เพียงมีกิจกรรมร่วมกันในลักษณะที่ผ่านมาเท่านั้นแต่อาจให้บุคลากรทุกคนของบริษัทมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆตามความสนใจ หรืออาจมีชั่วโมงการทำงานที่เป็นการทำงานร่วมกับชุมชนเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างบริษัทกับชุมชน

ส่วนข้อเสนอพื้นที่สุวรรณภูมิ มีความแตกต่างจากพื้นที่ดอนเมือง แม้ว่าจะเพิ่งดำเนินกิจกรรมมาประมาณ 7 ปี แต่การสำรวจความคิดเห็นตลอดจนข้อมูลจากการบอกเล่าสะท้อนการยอมรับบริษัทได้ในระดับดี แม้การฟ้องร้องก็ไม่ใช่อุปสรรคที่จะทำให้คนในชุมชนไม่พอใจ คนในชุมชนเห็นด้วยกับการดำเนินการรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท พร้อมทั้งจะพูดคุยและร่วมกันสร้างสิ่งที่ดีให้เกิดขึ้นในชุมชนร่วมกัน นอกจากนี้แล้วการประชาสัมพันธ์ การได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัท การพบปะ การร่วมประชุมยังเป็นเรื่องที่ยึดโยงกับบุคคลที่รับผิดชอบ บางครั้งเป็นเรื่องที่บุคคลที่รับผิดชอบสามารถทำงานทุ่มเทจนเป็นที่ยอมรับของชุมชน ผู้คนของชุมชนจึงยึดติดกับบุคคลที่รับผิดชอบ แต่ไม่ได้ยึดติดกับบริษัท ทำให้การยอมรับหรือความร่วมมือ การสร้างความเข้าใจอาจไม่เต็มที่ ควรพัฒนากระบวนการในกิจกรรมต่างๆที่สะท้อนความตั้งใจของบริษัทให้มากขึ้นพร้อมๆกับการทุ่มเทของผู้รับผิดชอบที่มีอยู่แล้ว

นอกจากนี้การดำเนินกิจกรรมชุมชนในหมู่ 10 ส่งผลดีต่อบริษัททั้งการรับรู้ ความเข้าใจ ทศณคติที่ดีที่มีต่อบริษัท ซึ่งควรขยายการดำเนินการไปยังหมู่ 2 และหมู่ 9 ด้วย โดยเฉพาะกิจกรรมที่เป็นที่ยอมรับอย่างมาก เช่น การสนับสนุนการศึกษา การเข้าร่วมพัฒนาชุมชนในโครงสร้างพื้นฐานที่ชุมชนขาดแคลน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป มี 2 ประเด็น คือ (1) ควรศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานในประเด็นการดูแล ช่วยเหลือชุมชนบริเวณโดยรอบสถานประกอบการของธุรกิจลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ทราบถึงความเหมือน ความแตกต่าง มาถอดแบบเป็นตัวแบบการดำเนินงานเพื่อรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท และ (2) ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงของชุมชนบริเวณโดยรอบคั้งน้ำมันว่าภายหลังการดำเนินกิจการส่งผลกระทบต่อชุมชนอย่างไร

บรรณานุกรม

- กำจัด สุขเจริญ. (2544). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต).* ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เครือซีเมนต์ไทย (SCG). (2553). *CSR ด้วยหัวใจ ใครๆก็ทำได้.* กรุงเทพฯ: เครือซีเมนต์ไทย (SCG)
- คณะกรรมการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน. (2551). *เข็มทิศธุรกิจเพื่อสังคม.* สืบค้น 13 กันยายน 2556, จาก <http://www.sec.or.th/infocenter/th/pub/other/CSR.pdf>.
- คอตเลอร์, 필ิป และลี, แนนซี (2005). *บรรษัทภิบาล (ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร) ทำการกุศลเพื่อภาพลักษณ์องค์กรและตอบสนองประเด็นสังคม (Corporate Social Responsibility Doing the Most Good For Your Company and Your Cause)* (รณิณฉัตร แก้วกิริยา, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: ยูนิเวอร์แซล พับลิชชิง.
- นวรรตน์ ขวัญเมือง. (2554). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการตลาดกลางการเกษตรท่าทาง จังหวัดเพชรบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).* เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- บริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด(มหาชน). (2556). *ประวัติความเป็นมา.* สืบค้น 13 กันยายน 2556, จาก <http://www.bafsthai.com/about>.
- ปาริชาติสังขทรัพย์. (2545). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบจากโรงงานอุตสาหกรรม ที่ส่งผลต่อชุมชน แหยมฉะบัง จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).* ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพ็ญนิภูมิธรรานนท์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของบุคลากรขององค์การธุรกิจในประเทศไทย. (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ).* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พิพัฒน์ นนทนาธรรม. (2553). *CSR การจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ปฐมบท.* กรุงเทพฯ: บริษัท ริงค์ ปียอนด์ บุ๊คส์ จำกัด.
- วิทยา ชีวธรรมชัย. (2553). *พลัง CSR สู่องค์กรเป็นเลิศ ฉบับ Advanced.* กรุงเทพฯ: ฐานบุ๊คส์.
- วรพรรณ เอื้ออำภรณ์. (2555). *DNA CSR แบบไทยๆตามกระแสโลก.* กรุงเทพฯ: บริษัท เซจ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
- ลิตางค์ สุทธโรหิต. (2550). *การมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีต่อการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ธุรกิจที่ได้รับรางวัลคณะกรรมการแห่งชาติที่มีผลงานดีเด่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต).* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวน คำรณ. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ของเทศบาลตำบลท่าวังผา อำเภอนครหลวง จังหวัดน่าน. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต).* อุดรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- สมมาตร ทยานนท์. (2544). *ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมและสังคมของโรงงานกำจัดกากอุตสาหกรรม (เจนโก้) ที่มีต่อประชาชนในชุมชนมาบตาพุด เขตเทศบาลตำบลมาบตาพุด จังหวัดระยอง. (ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต).* ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อภิญา ตันตระกูล. (2552). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาเมืองเก่า จังหวัดน่าน. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต).* อุดรดิตถ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- อานวย โนริ่งษ์. (2544). *ปัญหาและผลกระทบการก่อสร้างโรงไฟฟ้าที่ใช้ถ่านหินเป็นเชื้อเพลิง: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงไฟฟ้าบ่อนอก อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต).* ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Kotler, P. & Lee, N. (2005). *Corporate Social Responsibility: Doing the Most Good for your Company and Your Cause.* New Jersey: Wiley.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introduction Analysis.* New York: Harper and Row.