

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในจังหวัดปทุมธานี

ชื่อนี้และนามสกุล

นางสาวนลินทร เชื้อเมืองพาน

แขนงวิชา

บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา

1. รองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ

2. รองศาสตราจารย์นวลเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2554

คณะกรรมาธิการสอบวิทยานิพนธ์

22 Dec

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์สมจิตร ถ้วนจำเรียง)

Now

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ)

LM

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์นวลเสนห์ วงศ์เชิดธรรม)

అమ్మ పాఠశాల

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสุทธิรานนท์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในจังหวัดปทุมธานี

ผู้วิจัย นางสาวนลินธร เชื้อเมืองพาน **รหัสนักศึกษา** 2523003289 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์สุวิภา ตั้งโพธิ์สุวรรณ (2) รองศาสตราจารย์นวลเสน่ห์ วงศ์เชิดธรรม
ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ (2) การปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในแต่ละด้าน และ (3) เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในแต่ละด้านขององค์กรจำแนกตามลักษณะขององค์กรธุรกิจ

ประชากรคือ องค์กรธุรกิจที่ตั้งอยู่ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 877 บริษัท โดยหลักการคำนวณโดยใช้สูตร ของ ทาโรยามาเน ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 274 บริษัท เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบาย ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจ ด้านการกำกับดูแลองค์กร ด้านสิทธิมนุษยชนด้านการปฏิบัติด้านแรงงานด้านการปฏิบัติ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม ด้านผู้บริโภค ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคมอยู่ในระดับมาก (2) การปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจใน ด้านการพัฒนาชุมชน ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสิทธิผู้บริโภค ด้านวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก สำหรับด้านการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง และ (3) เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมในแต่ละด้านขององค์กร จำแนกตามลักษณะองค์กรธุรกิจ ในด้านระยะเวลาการก่อตั้งสถานประกอบการที่แตกต่างกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านพัฒนาชุมชน ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสิทธิผู้บริโภค ด้านวัฒนธรรม ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านพัฒนาชุมชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับขนาดอุตสาหกรรมที่แตกต่างกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านพัฒนาชุมชน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ด้านสุขภาพอนามัย ด้านการศึกษา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสิทธิผู้บริโภค ด้านวัฒนธรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และประเภทอุตสาหกรรมที่แตกต่างกับกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านพัฒนาชุมชน ด้านสุขภาพอนามัยแตกต่างกัน

คำสำคัญ ความรับผิดชอบต่อสังคม องค์กรธุรกิจ จังหวัดปทุมธานี

Thesis title: Social Responsibility of Business Organization in Pathum Thani Province

Researcher: Miss Nalinthorn Cheumungparn; **ID:** 2523003289;

Degree: Master of Business Administration;

Thesis advisors: (1) Suwena Tangpothisuwan, Associate Professor;

(2) Nuansanae Wongchirdtum, Associate Professor; **Academic year:** 2011

Abstract

Purposes of survey research: (1) to study policy of corporate social responsibility (CSR) of business organization; (2) to study the activities of CSR of business organizations by aspect; and (3) to compare CSR activities in each organization aspect by organizational business type.

Population was 877 business organizations located in Phatumthanee province using the Standard Deviation formula of Taro Yamane, the sample were 274 companies. Questionnaire use was a tool, Descriptive statistics used were average, percentage, standard deviation and inferential statistics were one-way ANOVA.

Research result were found that: (1) these were high opinions in policy of CSR, corporate governance, human rights, labor practice, environmental practice, fairly operation, care consumers and social justice & community development; (2) these were high opinions in CSR activities, community development, health, environment, consumer rights, culture and moderate opinion in education; and (3) comparing CSR activities in each organizational aspect by organizational business type, different corporate establishment time and CSR activities in terms of community development and culture had “no significant difference”. except for community development. Moreover, comparing the size difference of business with the CSR activities, community development had “significant difference” at the significant level of 0.05. Health, education, environment, human rights and culture had “no significant difference”. Comparing the business type’s difference with the CSR activities, community development and health had “significant difference”.

Keywords: Social Responsibility, Business Organization, Phathunthanee Province

กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจในจังหวัด
ปทุมธานีในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ และ
รองศาสตราจารย์ นวลเสนห์ วงศ์เชิดธรรม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช ที่ได้รับความรู้ คำปรึกษา
และแนะนำในการวิจัย สำเร็จลุล่วง

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังขอขอบพระคุณสมาชิกทุกท่านครอบครัวที่อุปการะ เพื่อนๆทุกคน
ที่คอยส่งกำลังใจและคำปรึกษาเสมอ

นลินธร เชื้อเมืองพาน

ตุลาคม 2554

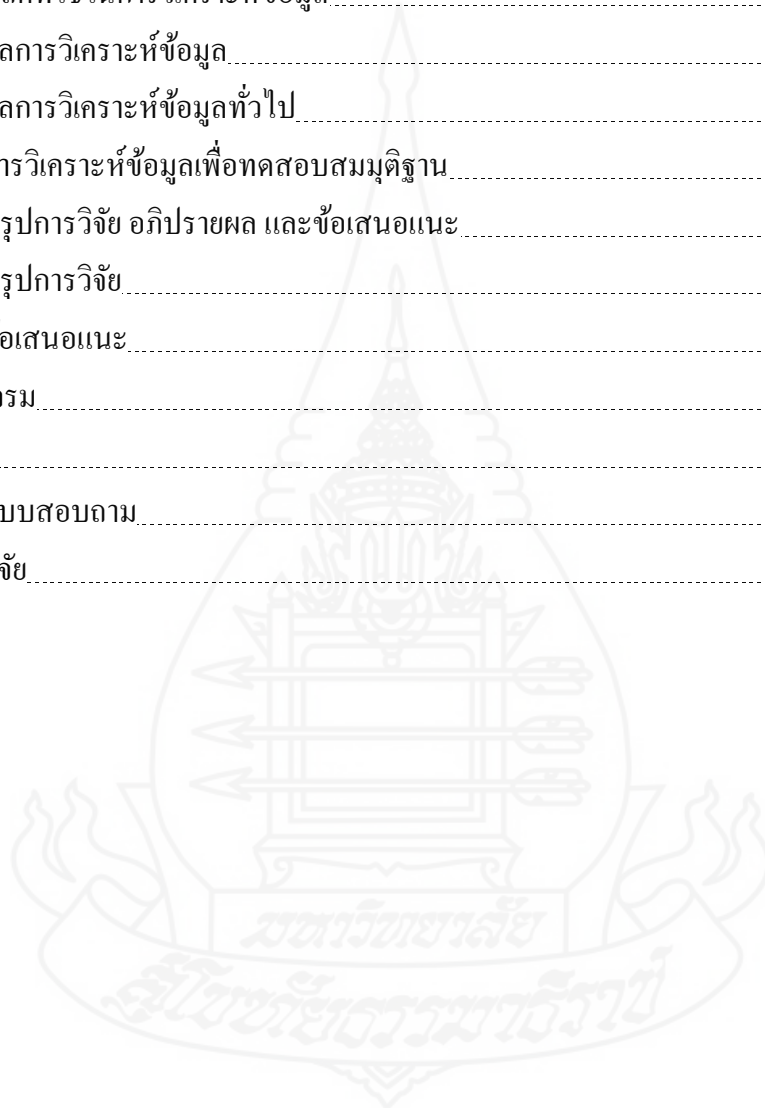


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบทางสังคม	10
แนวคิดจริยธรรมและความรับผิดชอบทางธุรกิจ	25
บรรษัทภิบาล (Corporate Governance - CG)	30
ลักษณะนโยบายและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ	
ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจต่างๆ	35
ส.สู่เยาวชน เสริมสร้างคุณภาพชีวิตสู่เยาวชน (5 ส. โรงเรียน)	44
องค์กรธุรกิจภาคอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานี	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	93
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	150
สรุปการวิจัย.....	150
ข้อเสนอแนะ.....	153
บรรณานุกรม.....	155
ภาคผนวก.....	158
แบบสอบถาม.....	159
ประวัติผู้วิจัย.....	173



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1	บัญชีประเภทโรงงานอุตสาหกรรม..... 4
ตารางที่ 2.1	ความแตกต่างระหว่างจริยธรรมและกฎหมาย..... 27
ตารางที่ 2.2	จำนวนโรงงานและจำนวนคนงานในจังหวัดปทุมธานี..... 51
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 58
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละขององค์กรธุรกิจจำแนกตามอายุสถานประกอบการ..... 64
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละขององค์กรธุรกิจจำแนกตามขนาดสถานประกอบการ..... 64
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละขององค์กรธุรกิจจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม..... 65
ตารางที่ 4.4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น องค์กรธุรกิจที่มีต่อแนวคิดความรับผิดชอบต่อทางสังคม ด้านการกำกับดูแลองค์กร..... 66
ตารางที่ 4.5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานองค์กรธุรกิจ ที่มีต่อแนวคิดความรับผิดชอบต่อทางสังคมด้านสิทธิมนุษยชน..... 67
ตารางที่ 4.6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น องค์กรธุรกิจที่มีต่อแนวคิดความรับผิดชอบต่อทางสังคม ด้านการปฏิบัติด้านแรงงาน..... 70
ตารางที่ 4.7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น องค์กรธุรกิจที่มีต่อแนวคิดความรับผิดชอบต่อทางสังคม ด้านการปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม..... 72
ตารางที่ 4.8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น องค์กรธุรกิจที่มีต่อแนวคิดความรับผิดชอบต่อทางสังคม ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรม..... 74
ตารางที่ 4.9	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น องค์กรธุรกิจที่มีต่อแนวคิดความรับผิดชอบต่อทางสังคม ด้านผู้บริโภค..... 76
ตารางที่ 4.10	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น องค์กรธุรกิจที่มีต่อแนวคิดความรับผิดชอบต่อทางสังคม ด้านการพัฒนาชุมชนและสังคม..... 78

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น องค์กรธุรกิจที่มีต่อประเภทกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการพัฒนาชุมชน	80
ตารางที่ 4.12 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น องค์กรธุรกิจที่มีต่อประเภทกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสุขภาพอนามัย	83
ตารางที่ 4.13 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น องค์กรธุรกิจที่มีต่อประเภทกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการศึกษา	85
ตารางที่ 4.14 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น องค์กรธุรกิจที่มีต่อประเภทกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม	87
ตารางที่ 4.15 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น องค์กรธุรกิจที่มีต่อประเภทกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิทธิผู้บริโภค	89
ตารางที่ 4.16 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น องค์กรธุรกิจที่มีต่อประเภทกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านวัฒนธรรม	91
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านพัฒนาชุมชนโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน	93
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสุขภาพ อนามัยโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน	95
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน	96

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน.....	97
ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิทธิผู้บริโภคโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน.....	99
ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านวัฒนธรรมโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามระยะเวลาการดำเนินงาน.....	100
ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านพัฒนาชุมชนโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามขนาดองค์กรธุรกิจ.....	101
ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบขนาดองค์กรธุรกิจที่แตกต่างกัน กับหัวข้อบริษัทฯ เข้าไปช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ โดยการวิเคราะห์แบบรายคู่.....	103
ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบขนาดองค์กรธุรกิจที่แตกต่างกัน กับหัวข้อบริษัทฯ เข้าไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งในท้องถิ่นทุรกันดาร โดยการวิเคราะห์แบบรายคู่.....	104
ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสุขภาพอนามัยโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามขนาดองค์กรธุรกิจ.....	105
ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามขนาดองค์กรธุรกิจ.....	107
ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามขนาดองค์กรธุรกิจ.....	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการดำเนินงานอย่างเป็นธรรมโดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียวจำแนกตามขนาดองค์กรธุรกิจ	109
ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านวัฒนธรรมโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามขนาดองค์กรธุรกิจ	111
ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านพัฒนาชุมชนโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ	112
ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบประเภทองค์กรธุรกิจที่แตกต่างกันกับหัวข้อบริษัทฯ รับฟังปัญหาของชุมชน ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน ของบริษัท โดยการวิเคราะห์แบบรายคู่	114
ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบประเภทองค์กรธุรกิจที่แตกต่างกันกับหัวข้อบริษัทฯ แก้ไขปัญหาของชุมชนโดยการวิเคราะห์แบบรายคู่	117
ตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบประเภทองค์กรธุรกิจที่แตกต่างกันกับหัวข้อบริษัทฯ ให้การสนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนาชุมชนในสถานที่รอบๆ บริษัท โดยการวิเคราะห์แบบรายคู่	120
ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบประเภทองค์กรธุรกิจที่แตกต่างกันกับหัวข้อ บริษัทเข้าไปช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติ เช่น น้ำท่วม ไฟไหม้	123
ตารางที่ 4.36 เปรียบเทียบประเภทองค์กรธุรกิจที่แตกต่างกันกับหัวข้อบริษัทฯ เข้าไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งในท้องถิ่นทุรกันดาร	126
ตารางที่ 4.37 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านพัฒนาชุมชนโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ	129

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบประเภทองค์กรธุรกิจที่แตกต่างกันกับหัวข้อบริษัทฯ เข้าไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งในท้องถิ่นทุรกันดาร โดยวิเคราะห์รายคู่.....	131
ตารางที่ 4.39 เปรียบเทียบประเภทองค์กรธุรกิจที่แตกต่างกันกับหัวข้อบริษัทฯ จัดสวัสดิการด้านรักษาพยาบาลให้แก่ลูกจ้างโดยเปรียบเทียบรายคู่.....	134
ตารางที่ 4.40 เปรียบเทียบประเภทองค์กรธุรกิจที่แตกต่างกันกับหัวข้อการผลิตสินค้า และบริการของบริษัทฯ มีอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยในการทำงาน ให้กับลูกจ้างอย่างครบถ้วน โดยเปรียบเทียบรายคู่.....	137
ตารางที่ 4.41 เปรียบเทียบประเภทองค์กรธุรกิจที่แตกต่างกันกับหัวข้อบริษัทฯ จัดสถานที่ทำงานที่สะอาดและถูกสุขลักษณะให้แก่ลูกจ้าง โดยเปรียบเทียบรายคู่.....	141
ตารางที่ 4.42 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ.....	144
ตารางที่ 4.43 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านสิ่งแวดล้อมโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ.....	146
ตารางที่ 4.44 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านผู้บริโภคโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ.....	147
ตารางที่ 4.45 เปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านวัฒนธรรมโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามประเภทองค์กรธุรกิจ.....	148

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2.1 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่องค์กรต้องรับผิดชอบ.....	20

