



ความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหาร  
บริษัท อีซูซุเอ็นจิน แมนูแฟคเจอริง (ประเทศไทย) จำกัด

Expectation of Subordinates toward Leadership of the Management :  
A Case Study of Isuzu Engine Manufacturing (Thailand) Co., Ltd.

วรรณภา ทานแก้ว

ภาคนี้พิมพ์ขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

พ.ศ. 2553

600249487

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



245416

ความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหาร  
บริษัท อีซูซุเอ็นจิน เมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด  
Expectation of Subordinates toward Leadership of the Management:  
A Case Study of Isuzu Engine Manufacturing (Thailand) Co., Ltd.



วรรณภา พานแก้ว

ภาคินพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา  
พ.ศ. 2553

คณะกรรมการสอบป้องกันภาคนิพนธ์ ได้พิจารณาภาคนิพนธ์ของ นางสาววรรณภา  
พานแก้ว แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้

คณะกรรมการสอบป้องกันภาคนิพนธ์



.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี พิจิตบันดาล)



.....กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์  
(ดร.รัชยา ภัคดีจิตต์)



.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ  
(ดร.วรรณภา วามานนท์)



.....กรรมการและเลขานุการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปริญภา จิตราภรณ์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับภาคนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ดร.ไสว ศิริทองถาวร)

วันที่ ๒๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2553

## กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี พิจิตบันดาล ประธานกรรมการสอบภาคนิพนธ์ ดร.รัชยา ภักดีจิตต์ กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ ดร.วรรณภา วามานนท์ กรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก และ รองศาสตราจารย์ ดร.ปริญภา จิตราภรณ์ กรรมการและเลขานุการสอบ ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจและความทุ่มเทของคณาจารย์ทุกท่านและขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี พิจิตบันดาล รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) วิเชียร ศรีพระจันทร์ และ รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.วิชุดา หุ่นวิไล ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สุดท้าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้วางรากฐานทางการศึกษา และให้กำลังใจผู้ศึกษาตลอดมา จนกระทั่งประสบความสำเร็จการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น รวมทั้ง เพื่อนร่วมงาน เพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป รุ่นที่ 5 ทุกคน ที่เป็นกำลังใจให้ซึ่งกันและกันตลอดมา

ชื่อผู้ทำภาพนิพนธ์: นางสาววรรณภา พานแก้ว  
ชื่อภาคินิพนธ์: ความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำของ  
ผู้บริหาร บริษัท อีซูซุเอ็นเอ็นเมเนจเม้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด  
ชื่อกรรมการที่ปรึกษาภาคินิพนธ์: ดร.รัชยา ภักดีจิตต์  
ชื่อปริญญา: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป  
คำสำคัญ: ภาวะผู้นำ

245416

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารบริษัท อีซูซุเอ็นเอ็น เมเนจเม้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด และเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 361 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS 11.5 for Windows สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลการศึกษา ความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บริหารบริษัท อีซูซุเอ็นเอ็น เมเนจเม้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วย ความคาดหวังภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และความคาดหวังภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง พบว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีความคาดหวังต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้เมื่อพิจารณาระดับค่าเฉลี่ยทั้งสองด้าน พบว่า ผู้ใต้บังคับบัญชามีความคาดหวังต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน สูงกว่าภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง

เมื่อพิจารณาคะแนนค่าเฉลี่ยความคาดหวังภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อจำแนกตามรายด้าน พบว่า ความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์ อยู่ในระดับมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนด้านการบริหารแบบวางเฉย

ส่วนการพิจารณาคะแนนค่าเฉลี่ยความคาดหวังภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง พบว่า มีค่ารวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านปรากฏว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงด้านความเสนาหา

รองลงมา ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงด้านการมุ่งสัมพันธ์เป็นรายคน และภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา ตามลำดับ

2. ผลการศึกษา การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บริหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านสถานภาพการสมรส มีระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บริหารไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการศึกษา และด้านรายได้ มีระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บริหารแตกต่างกัน

ส่วนการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านประสบการณ์ในการทำงาน และด้านสถานภาพการสมรส มีระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการศึกษา และด้านรายได้ มีระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารแตกต่างกัน

Student's Name: Wannapa Pankaew  
Master's Report Title: Expectation of Subordinates toward Leadership of the  
Management: A Case Study of Isuzu Engine Manufacturing  
(Thailand) Co., Ltd.  
Master's Report Advisors: Dr. Ratchaya Pakdeejit  
Degree: Master of Public Administration (General Management)  
Key Word: Leadership

**245416**

The purposes of this research were: to study about the expectation of subordinates toward the leadership with an exchange type and a change type of the management of Isuzu Engine Manufacturing (Thailand) Co., Ltd.; and, to compare how the subordinates' expectation toward the leaderships with its exchange type and change type that classified by personal factors. The researcher had collected information from the sample groups composed of 361 employees. The tool used in the research was a questionnaire; the data were analyzed by using a computer program called SPSS 11.0 for Windows. The statistics applied in this study were mean and standard deviation.

The research findings are:

1. The results of the study about the expectation of subordinates toward the leadership-exchange type of the management of Isuzu Engine Manufacturing (Thailand) Co., Ltd., is composed of the whole expectation, that is, the leadership-exchange type and the expectation of leadership-change type, has found out that the subordinates' expectation of those two types of leadership is rated at a moderate level. Besides, when taking into consideration of the mean of the two-side, it shows that the subordinates have an expectation toward the leadership-exchange type much higher than that of the change type.

Taking into consideration of scores of the mean of the leadership's expectation-exchange type, it shows that the mean is at a moderate level. Taking into consideration by each aspect, it has shown that the subordinates' expectation toward

the leadership-exchange type on the aspect of rewarding according to the situation is rated at a high level which is much higher than that of the leadership-ignore type.

The score of the mean of the leadership's change type has indicated that the overall value is rated at a moderate level. Taking into consideration by each aspect, it points that all of the aspects of leadership's expectation is right at a moderate level. The aspect with the highest mean is the leadership-change type on the aspect of charming following by the leadership's expectation on the aspect of individual relationship and the leadership's expectation on stimulation to use wisdom, respectively.

2. The result of the study on the comparison of the level of expectation of subordinates toward the leadership-exchange type that classified by personal factors has displayed that the aspects of gender, age, experience of work, and marital status have the level of expectation of subordinates toward the leadership not differed. For the aspects of education and income, the expectation of subordinates toward the leadership-exchange type of the management differed accordingly.

For the comparison of the level of expectation of subordinates toward the leadership-exchange type that classified by personal factors has shown that the aspects of gender, age, experience of work, and marital status have the level of expectation of subordinates toward the leadership-change type not differed. For the aspects of education and income, the expectation of subordinates toward the leadership-change type is differed significantly.

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๘
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๙
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๙
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
คำถามในการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำ.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	48
ประวัติองค์กร.....	62
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	64
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	67
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	68
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	68
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	69

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	69
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	71
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	73
4 ผลการวิจัย.....	74
ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท อีซูซุเอ็นเอ็น เมนูแพคเจอรัง (ประเทศไทย) จำกัด.....	74
ระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ของผู้บังคับบัญชา บริษัท อีซูซุเอ็นเอ็น เมนูแพคเจอรัง (ประเทศไทย) จำกัด	76
ระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง ของผู้บังคับบัญชา บริษัท อีซูซุเอ็นเอ็น เมนูแพคเจอรัง (ประเทศไทย) จำกัด	79
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บังคับบัญชา บริษัท อีซูซุเอ็นเอ็น เมนูแพคเจอรัง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	83
การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำ แห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชา บริษัท อีซูซุเอ็นเอ็น เมนูแพคเจอรัง (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	95
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	107
สรุปผลการวิจัย.....	107
อภิปรายผล.....	112
ข้อเสนอแนะ.....	114
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	115

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	116
ภาคผนวก.....	123
ภาคผนวก ก.....	124
ภาคผนวก ข.....	132
ภาคผนวก ค.....	135
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	139

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	116
ภาคผนวก.....	123
ภาคผนวก ก.....	124
ภาคผนวก ข.....	132
ภาคผนวก ค.....	135
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	139

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัท อีซูซุเอ็นเอ็น เมนูแพคเจอรัง ประเทศไทย (จำกัด).....	69
2	ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อีซูซุเอ็นเอ็น เมนูแพคเจอรัง (ประเทศไทย) จำกัด.....	75
3	ระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของ ผู้บังคับบัญชาโดยภาพรวม.....	76
4	ระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของ ผู้บังคับบัญชา ด้านการให้รางวัลตามสถานการณ์.....	77
5	ระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ของผู้บังคับบัญชา ด้านการบริหารแบบวางเฉย.....	78
6	ระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง ของผู้บังคับบัญชาโดยภาพรวม.....	79
7	ระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง ของผู้บังคับบัญชา ด้านความเสน่ห์หา.....	80
8	ระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง ของผู้บังคับบัญชา ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา.....	81
9	ระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง ของผู้บังคับบัญชา ด้านการมุ่งสัมพันธ์เป็นรายคน.....	82
10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บังคับบัญชา จำแนกตามเพศ.....	83
11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บังคับบัญชา จำแนกตามอายุ.....	85
12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพการสมรส	87

## สารบัญญัตราสาร (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บังคับบัญชา จำแนกตามระดับการศึกษา....	89
14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บังคับบัญชา จำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงาน.....	91
15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนของผู้บังคับบัญชา จำแนกตามรายได้.....	93
16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อ ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชา จำแนกตามเพศ.....	95
17	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อ ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชา จำแนกตามอายุ.....	97
18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อ ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพสมรส	99
19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อ ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชา จำแนกตามระดับการศึกษา	101
20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อ ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชา จำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงาน.....	103
21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อ ภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงของผู้บังคับบัญชา จำแนกตามรายได้.....	105

## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	ระบบการบริหารงานของ Likert.....	26
2	แบบภาวะผู้นำของตารางการบริหาร.....	28
3	แบบจำลองภาวะผู้นำตามสถานการณ์ Fiedler.....	35
4	แบบจำลองภาวะผู้นำตามสถานการณ์ของ Hersey & Blanchard.....	38
5	แบบมีประสิทธิภาพและด้อยประสิทธิภาพของแบบผู้นำพื้นฐาน.....	42
6	ความสัมพันธ์ของทฤษฎีทางสู่เป้าหมาย.....	59
7	ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบชี้แนะกับความพยายาม ในการปฏิบัติงานของผู้ตาม.....	60
8	ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบสนับสนุนกับความพยายามของผู้ตาม.....	61
9	โครงสร้างการบริหารของบริษัท.....	63
10	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	67