

**ความพึงพอใจในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
ของประชาชนในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ¹**
**PUBLIC SATISFACTION WITH THE IMPLEMENTATION
OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
IN PHRA PRADAENG DISTRICT, SAMUT PRAKAN PROVINCE**

นัทธพงศ์ จันทร์ทรง²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร รวมถึงวิเคราะห์ปัจจัยความต้องการของประชาชนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความพึงพอใจตามลักษณะประชากรศาสตร์ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, ANOVA, การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความหลากหลายและสิ่งที่ได้รับจากโครงการ ขณะที่ด้านการรับรู้และความสม่ำเสมออยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างของความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนอาชีพและสถานภาพสมรสไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ปัจจัยความต้องการของประชาชน ได้แก่ ประเภทของโครงการ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ประโยชน์ และความต่อเนื่องของโครงการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ และสามารถทำนายระดับความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

คำสำคัญ : ความรับผิดชอบต่อสังคม, ความพึงพอใจ, ความต้องการของชุมชน

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ความพึงพอใจในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของประชาชนในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This research aimed to study the satisfaction of people in Phra Pradaeng District, Samut Prakan Province, toward the social responsibility operations of organizations. It also analyzed factors related to people's needs that influence satisfaction and compared satisfaction across demographic characteristics. A quantitative research method was used, with data collected from 214 people through questionnaires. Data were analyzed using descriptive and inferential statistics, including t-test, ANOVA, Pearson's correlation, and multiple regression analysis. The findings revealed that people had a high level of satisfaction, especially in terms of project variety and benefits received, while satisfaction with project awareness and consistency was moderate. Demographic factors such as gender, age, education level, and average monthly income showed statistically significant differences in satisfaction at the 0.05 level, whereas occupation and marital status did not. Needs-related factors—including project types, communication and public relations, benefits, and project continuity—were positively correlated with satisfaction and could significantly predict satisfaction at the 0.05 level. These findings can serve as a guideline for improving and developing social responsibility operations to be more appropriate and aligned with community needs.

Keywords : Corporate Social Responsibility, Satisfaction, Community needs

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน องค์การภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) มากขึ้น ไม่เพียงแต่เพื่อปฏิบัติตามหลักจริยธรรมทางธุรกิจ แต่ยังเป็นกลยุทธ์สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและชุมชน โดยรอบ การดำเนินกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม อย่างมีประสิทธิภาพสามารถส่งเสริมความร่วมมือระหว่างองค์กรกับประชาชนในพื้นที่ ลดความขัดแย้ง และก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน

อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ เป็นพื้นที่ที่มีการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มีการดำเนินโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม จากภาครัฐกิจและหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมดำเนินอยู่หลายโครงการ แต่ยังมีข้อสังเกตว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมเหล่านี้อาจแตกต่างกันไป

ดังนั้น งานวิจัยนี้มุ่งเน้นไปที่การศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้ตรงกับความต้องการของชุมชนมากขึ้น เนื่องจากจะช่วยให้องค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถพัฒนาแนวทางการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและชุมชนในระยะยาว เพื่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกและยั่งยืนในอนาคต

คำถามในการวิจัย

1. ปัจจัยความต้องการใด ที่ส่งผลต่อพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมในระดับใด
3. ความสัมพันธ์ด้านประชากรศาสตร์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แตกต่างกันหรือไม่
4. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความต้องการส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม
2. เพื่อศึกษาการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของประชาชนในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาโครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมให้เหมาะสมกับความต้องการของชุมชนและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรกับประชาชน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน

H_2 : อายุที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน

H_3 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน

H_4 : อาชีพที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน

H_5 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมไม่แตกต่างกัน

H_6 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7

H_0 : ปัจจัยความต้องการของประชาชน ในด้านประเภทของโครงการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

H_7 : ปัจจัยความต้องการของประชาชน ในด้านประเภทของโครงการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

สมมติฐานที่ 8

H_0 : ปัจจัยความต้องการของประชาชน ในด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์โครงการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

H_8 : ปัจจัยความต้องการของประชาชน ในด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์โครงการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

สมมติฐานที่ 9

H_0 : ปัจจัยความต้องการของประชาชน ในด้านประโยชน์ของโครงการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

H_9 : ปัจจัยความต้องการของประชาชน ในด้านประโยชน์ของโครงการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

สมมติฐานที่ 10

H_0 : ปัจจัยความต้องการของประชาชน ในด้านความต่อเนื่องของโครงการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

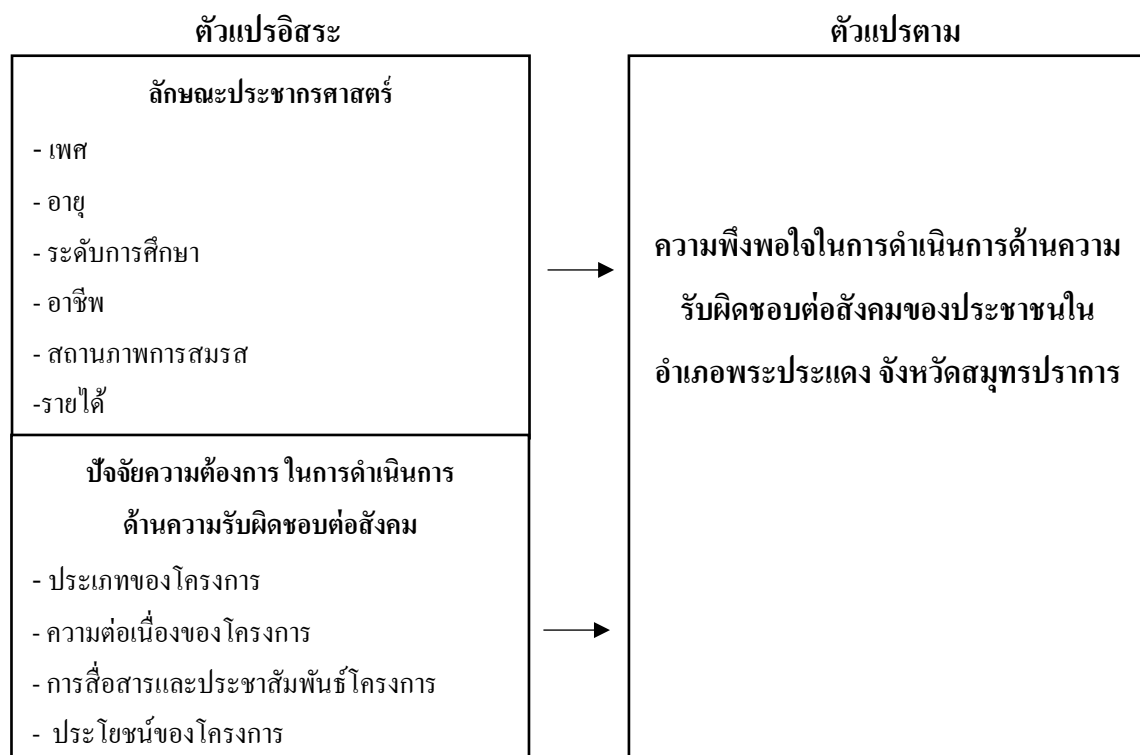
H_{10} : ปัจจัยความต้องการของประชาชน ในด้านความต่อเนื่องของโครงการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของประชาชนในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคม
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของประชาชน
ในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน
การวิจัยเป็นประชาชนในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จากนั้นทำการรวบรวมข้อมูล
ทั้งหมดมาวิเคราะห์และนำข้อมูลเสนอแนะผลการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูล

2. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอพระประแดงจังหวัด
สมุทรปราการ จำนวน 214 คน ซึ่งมีโอกาสรับรู้ เข้าร่วม หรือ ได้รับผลกระทบจากการดำเนิน
โครงการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรไม่ว่าจะในฐานะผู้เข้าร่วมกิจกรรม ผู้ได้รับ
ผลประโยชน์ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อม

โดยอำเภอพระประแดงเป็นพื้นที่ที่มีโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก โดยเฉพาะชุมชนที่
ตั้งอยู่ใกล้เขตประกอบการอุตสาหกรรมบางจาก ปู่เจ้าสมิงพราย และถนนสุขสวัสดิ์ ซึ่งเป็นพื้นที่
เศรษฐกิจที่สำคัญ ชุมชนโดยรอบจึงมีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

3. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้เลือกโดยใช้วิธี การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)
ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power 3.1.9.7 ในการคำนวณขนาดกลุ่ม
ตัวอย่างที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากหลักสถิติ Multiple Linear Regression ซึ่งต้องกำหนด
ค่าพารามิเตอร์ต่างๆ ดังนี้

พารามิเตอร์	ค่าใช้ในการคำนวณ
ประชากรทั้งหมด (N)	183,824 คน
ตัวแปรอิสระ (Predictors)	10 ตัวแปร
ตัวแปรตาม (Dependent variable)	1 ตัวแปร
ระดับนัยสำคัญ (α)	0.05
Power ($1-\beta$ probability)	0.95

ผลลัพธ์ที่ได้จากการคำนวณ ขนาดกลุ่มตัวอย่างผ่านโปรแกรม G*Power 3.1.9.7 โดย
กำหนดค่าขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.15 ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ในส่วนความคลาดเคลื่อนร้อยละ

5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนประชากรที่เหมาะสมทั้งหมดจำนวน 172 คน และสำรวจกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ร้อยละ $24.5 = 42.14$ จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บจำนวน 214 คน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้รับการตรวจสอบความน่าเชื่อถือก่อนนำไปใช้จริง

โครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1.) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพการสมรส รายได้ เป็นต้น จำนวน 6 ข้อ

2.) ปัจจัยความต้องการของประชาชน ต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แบ่งคำถามออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประเพณีของโครงการ ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์โครงการ ด้านประโยชน์ของโครงการ ความต่อเนื่องของโครงการ จำนวน 24 ข้อ

3.) ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แบ่งคำถามออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของโครงการ ด้านการรับรู้โครงการ ด้านสิ่งที่ได้รับจากโครงการ ความสม่ำเสมอของโครงการ จำนวน 12 ข้อ

เกณฑ์การแปรผลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ใช้มาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) ดังนี้

$$(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) / \text{จำนวนระดับ} = (5 - 1) / 5 = 0.8$$

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	แปลความว่า เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	แปลความว่า เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	แปลความว่า เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	แปลความว่า เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	แปลความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

5. การหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ศึกษาการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลวิจัยโดยการนำไปทดสอบของค่าความเที่ยงตรง และหาค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) ศึกษาการนำแบบสอบถามความพึงพอใจในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของชาวบ้านในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ไปทำการตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาวิจัย และความเหมาะสมของคำถาม ในความชัดเจนของข้อความรวมถึงความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ จากนั้นนำกลับไปให้ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบข้อมูลอีกครั้ง ก่อนที่จะนำไปใช้จริง

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 214 คน อาศัยอยู่ในเขตอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก ทั้งในรูปแบบกระดาษและออนไลน์ ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืนครบถ้วน ร้อยละ 100 ก่อนการแจกแบบสอบถามได้มีการชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความยินยอมจากผู้ตอบตามหลักจริยธรรมการวิจัย

ทั้งนี้ ได้มีการทดสอบแบบสอบถามเบื้องต้นกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความชัดเจนของคำถามและความเชื่อมั่นของเครื่องมือ หลังจากนั้นจึงคัดกรองและเข้ารหัสข้อมูล ก่อนนำเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยพิจารณาผลในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ของประชาชนในอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างประชากรในเขตอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 214 คน พบว่า

1.1 เพศ ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 108 คน

คิดเป็นร้อยละ 50.47 และเพศหญิง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 49.53

1.2 อายุ ส่วนใหญ่ อายุ 31-40 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 46.73

1.3 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 71.03

1.4 อาชีพ ส่วนใหญ่ เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25

1.5 สถานภาพ ส่วนใหญ่ โสด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 70.09

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยความต้องการของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปัจจัยความต้องการของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมโดยรวมมีความเป็นจริงอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 (SD = 0.74)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยความต้องการของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีความคิดเห็นเป็นจริงมากที่สุด คือด้านความต่อเนื่องของโครงการ มีระดับความเป็นจริงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมา คือด้านประเภทของโครงการ มีระดับความเป็นจริงมาก

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ด้านประโยชน์ของโครงการ มีระดับความเป็นจริงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ของโครงการ มีระดับความเป็นจริงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามระดับความพึงพอใจปัจจุบันของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยรวมมีความเป็นจริงอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 (SD = 0.80)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจปัจจุบันของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ที่มีความคิดเห็นเป็นจริงมากที่สุด คือความพึงพอใจด้านความหลากหลายของโครงการ มีระดับความเป็นจริงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 รองลงมา คือความพึงพอใจด้านสิ่งที่ได้รับจากโครงการ มีระดับความเป็นจริงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ความพึงพอใจด้านความสม่ำเสมอของโครงการ มีระดับความเป็นจริงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ความพึงพอใจด้านการรับรู้โครงการ มีระดับความเป็นจริงปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ ด้วยสถิติ t-test และ One-way ANOVA

การวิเคราะห์ภาพรวมของความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคม โดยใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์บางปัจจัยมีผลต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้:

- เพศ: เพศหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศชายในด้านสิ่งที่ได้รับจากโครงการและความสม่ำเสมอของการดำเนินโครงการ รวมถึงความพึงพอใจภาพรวม
- อายุ: กลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความหลากหลายของโครงการ การรับรู้โครงการ สิ่งที่ได้รับจากโครงการ และภาพรวม
- ระดับการศึกษา: มีความแตกต่างในความพึงพอใจด้านความหลากหลายของโครงการ การรับรู้โครงการ สิ่งที่ได้รับจากโครงการ และภาพรวม
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน: มีผลต่อความพึงพอใจในทุกมิติ ได้แก่ ความหลากหลายของโครงการ การรับรู้โครงการ สิ่งที่ได้รับจากโครงการ ความสม่ำเสมอของการดำเนินโครงการ และภาพรวม

ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ เช่น อาชีพและสถานภาพสมรส ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญในระดับความพึงพอใจรวม แม้ว่าจะมีความแตกต่างในบางมิติของความพึงพอใจ

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 4 ตัว ได้แก่ ประเภทของโครงการ (X1), การสื่อสารและประชาสัมพันธ์โครงการ (X2), ประโยชน์ของโครงการ (X3), และความต่อเนื่องของโครงการ (X4) กับความพึงพอใจของประชาชนใน 4 ด้าน (Y1–Y4) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามทุกคู่ และทุกคู่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้

- ประเภทของโครงการ (X1): มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความพึงพอใจในทุกด้าน โดยเฉพาะกับความพึงพอใจด้านสิ่งที่ได้รับจากโครงการ (Y3) และความสม่ำเสมอของโครงการ (Y4) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การเลือกประเภทโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน
- การสื่อสารและประชาสัมพันธ์โครงการ (X2): มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางถึงสูงกับความพึงพอใจในทุกด้าน โดยเฉพาะกับความพึงพอใจด้านการรับรู้โครงการ (Y2) และความสม่ำเสมอของโครงการ (Y4) แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน
- ประโยชน์ของโครงการ (X3): มีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความพึงพอใจในทุกด้าน โดยเฉพาะกับความพึงพอใจด้านสิ่งที่ได้รับจากโครงการ (Y3) และความสม่ำเสมอของโครงการ (Y4) แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่รับรู้ถึงประโยชน์ของโครงการจะมีความพึงพอใจมากขึ้น
- ความต่อเนื่องของโครงการ (X4): มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางถึงสูงกับความพึงพอใจในทุกด้าน โดยเฉพาะกับความพึงพอใจด้านสิ่งที่ได้รับจากโครงการ (Y3) และความสม่ำเสมอของโครงการ (Y4) แสดงให้เห็นว่าความต่อเนื่องของโครงการส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์การพยากรณ์ด้วยการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression):

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยความต้องการของประชาชน ในการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ขององค์การที่ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1. ประเภทของโครงการ 2. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์โครงการ 3. ประโยชน์ของโครงการ 4. ความต่อเนื่องของโครงการ กับตัวแปรตามคือ ระดับความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนในพื้นที่ ต่อการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม พบว่า แบบจำลองการพยากรณ์ : มีค่าความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนอยู่ที่ ร้อยละ 92.30 ($R^2 = 0.923$) ซึ่งถือว่าอยู่ใน

ระดับสูงมาก แสดงว่าแบบจำลองสามารถอธิบายพฤติกรรมของประชาชนต่อความพึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ:

- ความต่อเนื่องของโครงการ: มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig} = 0.041$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.3164 แสดงว่าเมื่อประชาชนรับรู้ว่าการโครงการมีความต่อเนื่อง จะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้น

ปัจจัยอื่น ๆ:

- ประเภทของโครงการ: แม้จะมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในทิศทางบวก แต่ไม่พบความมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig} > 0.05$) ต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชน
- การสื่อสารและประชาสัมพันธ์โครงการ: มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในทิศทางบวก แต่ไม่พบความมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig} > 0.05$) ต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชน
- ประโยชน์ของโครงการ: มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในทิศทางลบเล็กน้อย และไม่พบความมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{Sig} > 0.05$) ต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชน

ผลการทดสอบสมมติฐาน

H₁ เพศที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมแตกต่างกัน

สรุปผลสมมติฐานที่ 1 : ขอมรับสมมติฐาน แสดงว่าเพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยผู้หญิงมีแนวโน้มแสดงความพึงพอใจสูงกว่าผู้ชาย อาจเนื่องมาจากมุมมองด้านความรับผิดชอบต่อครอบครัวและสังคมที่แตกต่างกัน

H₂ อายุที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมแตกต่างกัน

สรุปผลสมมติฐานที่ 2 : ขอมรับสมมติฐาน แสดงว่าแต่ละช่วงอายุมีความต้องการและการตอบสนองต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวัยทำงานตอนต้นอาจให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมและพัฒนาอาชีพ ขณะที่กลุ่มผู้สูงอายุเน้นคุณภาพชีวิตและสุขภาพ

H₃ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมแตกต่างกัน

สรุปผลสมมติฐานที่ 3 : ขอมรับสมมติฐาน แสดงว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันรับรู้คุณค่าและประเมินการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่เหมือนกัน ผู้มีการศึกษาสูงอาจคาดหวังเรื่องความโปร่งใสและเป้าหมายที่ชัดเจนมากกว่า

H₄ อาชีพที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมแตกต่างกัน

สรุปผลสมมติฐานที่ 4 : ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่าอาชีพไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวม แม้บางกลุ่ม เช่น พนักงานบริษัท อาจรับรู้ข้อมูลได้มากกว่า แต่ไม่ส่งผลถึงระดับพึงพอใจในภาพรวม

H5 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมแตกต่างกัน

สรุปผลสมมติฐานที่ 5 : ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่าสถานภาพสมรสไม่ได้เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ แม้จะมีความแตกต่างเล็กน้อยในด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์

H6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานภาพรวมแตกต่างกัน

สรุปผลสมมติฐานที่ 6 : ยอมรับสมมติฐาน แสดงว่าผู้ที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่เท่ากัน โดยผู้มีรายได้สูงมักพึงพอใจมากกว่า เนื่องจากมีความมั่นคงพื้นฐานและให้ความสำคัญกับมิติอื่นที่สูงขึ้น เช่น ความยั่งยืนและสิ่งแวดล้อม

H7 ปัจจัยความต้องการของประชาชน ในด้านประเภทของโครงการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

สรุปผลสมมติฐานที่ 7 : ยอมรับสมมติฐาน แสดงว่า “ประเภทของโครงการ” มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจ โดยหากโครงการตรงกับความต้องการและมีความหมายต่อชุมชน จะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกเชิงบวกได้มากขึ้น

H8 ปัจจัยความต้องการของประชาชน ในด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์โครงการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

สรุปผลสมมติฐานที่ 8 : ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า แม้การสื่อสารจะมีความสัมพันธ์ในบางมิติ แต่ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจโดยรวม อาจเกิดจากชุมชนให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของโครงการมากกว่าช่องทางการสื่อสาร

H9 ปัจจัยความต้องการของประชาชน ในด้านประโยชน์ของโครงการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

สรุปผลสมมติฐานที่ 9 : ปฏิเสธสมมติฐาน แสดงว่า แม้ชุมชนจะรับรู้ว่าคุณได้รับประโยชน์ แต่ระดับประโยชน์ที่รับรู้ไม่ได้มีผลต่อการตัดสินใจว่าตนพึงพอใจในภาพรวมหรือไม่

H10 ปัจจัยความต้องการของประชาชน ในด้านความต่อเนื่องของโครงการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

สรุปผลสมมติฐานที่ 10 : ปฏิเสธสมมติฐาน แม้ชุมชนรับรู้ว่าคุณมีความต่อเนื่อง แต่เมื่อนำไปวิเคราะห์ร่วมกับปัจจัยอื่นแล้ว ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจโดยรวม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1.1) ส่งเสริมการดำเนินงานอย่างมีทิศทางและความต่อเนื่อง โดยอาจจัดทำเกณฑ์การดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนในแต่ละพื้นที่ รวมถึงติดตามประเมินผลในระยะยาว
- 1.2) พัฒนากลไกความร่วมมือระหว่างองค์กรกับชุมชนในระดับท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการร่วมกำหนดทิศทางของโครงการที่มีประโยชน์ร่วมกัน

2.) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

- 2.1) พัฒนาและปรับปรุงระบบการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้มีความหลากหลาย ทันสมัย เพื่อสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ และความมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2) ออกแบบกิจกรรมให้ตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของประชาชนในชุมชน ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลประชากรของชุมชนในเชิงลึก เพื่อนำมาประกอบการวางแผนการดำเนินงาน

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

- 3.1) ส่งเสริมการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคมกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับชุมชนในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม หรือสิ่งแวดล้อม
- 3.2) พัฒนาตัวชี้วัดที่สามารถประเมินผลกระทบจากการดำเนินการด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะเป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความแม่นยำและยั่งยืนยิ่งขึ้น

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

- 4.1) ขยายการศึกษาไปยังพื้นที่อื่นเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองต่อความรับผิดชอบต่อสังคมในบริบทสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน
- 4.2) ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพหรือแบบผสมผสาน เพื่อให้ได้มุมมองเชิงลึกเกี่ยวกับทัศนคติ ความคาดหวัง และความต้องการที่แท้จริงของชุมชน

บรรณานุกรม

- ชนมาศ ชัยศรี และคณะ. (2565). การศึกษาความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าตราสินค้าและกระบวนการตัดสินใจซื้อของกลุ่มลูกค้าองค์กรในประเทศไทย. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดลเศรษฐ์ อธิญาติวิทย์. (2560). ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบัญชี). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ดลเศรษฐ์ อนุรักษ์ธีรทัต. (2560). ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมขององค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบัญชี). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดวงกมล ศรีพุ่ม. (2563). การรับรู้กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมและประโยชน์ที่ได้รับจากกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมของ บริษัท ชูชูกิมอเตอร์ประเทศไทย จำกัด : กรณีศึกษาประชาชนในพื้นที่ตำบลตาสีห์ อำเภอลวกแดงจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดิลกา กระจำโนม. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิตยา กิติ. (2566). ความรับผิดชอบต่อสังคมของโรงเรียนในอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- พิมพ์พร ภูทองประเสริฐ. (2562). ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การธุรกิจเพื่อความยั่งยืนของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชนิดา สัญญา และ วราวุธ ฤกษ์วรารักษ์. (2562). ปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อาหารสำเร็จรูปสำหรับผู้บริโภคในจังหวัดพิษณุโลก. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- सानิตย์ หนูนิล. (2559). องค์ประกอบและรูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคมเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อนันต์ ธรรมชาลัย. (2562). แนวทางการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมในธุรกิจอุตสาหกรรมภาคตะวันออกของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรพินท์ วงศ์ก่อ. (2555). ผลกระทบของมาตรฐานการปฏิบัติงานทางการสอบบัญชีที่มีต่อคุณภาพการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต (การบัญชี). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อาภาภรณ์ จิระกุลวัฒน์ และ วีระ วีระโสภณ. (2565). การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคมกับความภักดีของผู้รับบริการสายการบินต้นทุนต่ำในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- Ahsan, M. J. (2023). The role of emotional intelligence in effective corporate social responsibility leadership. *International Journal of Organizational Analysis*, 31(8), 75–91.

- Bentham, J. (1789). **An introduction to the principles of morals and legislation**. Oxford: Clarendon Press.
- Davis, J. H., Schoorman, F. D., & Donaldson, L. (1997). Toward a stewardship theory of management. **Academy of Management Review**, 22(1), 20–47.
- Droppert, H., & Bennett, S. (2015). Corporate social responsibility in global health: An exploratory study of multinational pharmaceutical firms. **Globalization and Health**, 11, 15.
- Glasser, W. (1998). **Choice theory: A new psychology of personal freedom**. New York: Harper Perennial.
- Gray, R., Owen, D., & Adams, C. (1996). **Accounting and accountability: Changes and challenges in corporate social and environmental reporting**. London: Prentice Hall.
- Jiang, Y., et al. (2022). **Eco-hydrological responses to recent droughts in tropical South America**. Retrieved from <https://pubs.giss.nasa.gov/abs/ji073001.html>pubs.giss.nasa.gov
- Kammen, D. M. (2018). **Communicating science: A personal and anecdotal approach**. Retrieved from <https://rael.berkeley.edu/wp-content/uploads/2018/11/Kammen-Communicating-Science-November-14-2018-handout.pdf>
- McClelland, D. C. (1961). **The achieving society**. Princeton, NJ: Van Nostrand.
- Mill, J. S. (1863). **Utilitarianism**. London: Parker, Son, and Bourn.
- Murray, H. A. (1938). **Explorations in personality**. New York: Oxford University Press.
- Suchman, M. C. (1995). Managing legitimacy: Strategic and institutional approaches. **Academy of Management Review**, 20(3), 571–610.
- Tsai, H. J., & Wu, Y. (2022). Changes in corporate social responsibility and stock performance. **Journal of Business Ethics**, 178(3), 735–755.
- Zhu, J. J., Liu, Z., Shen, X., Shan, L., & Zhang, X. (2023). Corporate social responsibility (CSR) in the service industry: A systematic review. **Frontiers in Environmental Science**, 11, 1150681.