

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพแวดล้อมโลกที่อยู่ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ในปัจจุบัน อิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว และเข้ามามีบทบาทสำคัญในการให้บริการทุกรูปแบบ โดยเฉพาะเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งนับวันจะได้รับความนิยมมากขึ้น เนื่องจากเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ไร้พรมแดน ควบคู่ไปกับกระแสความเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วที่เกิดขึ้นของสังคมยุคใหม่ซึ่งต้องอาศัยสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจ เรียกว่า สังคมสารสนเทศ (Information Society) และเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Based Economy) ซึ่งแข่งขันกันด้วยความรู้ และการสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บริการเป็นหลัก ดังนั้นเครือข่าย อินเทอร์เน็ตจึงกลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้องค์กรต่าง ๆ สามารถเผยแพร่ ข้อมูล ข่าวสาร สารสนเทศ และความรู้ที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ ทันเวลา และ ปฏิสัมพันธ์ได้ตอบกับผู้ใช้บริการได้ รวมทั้งช่วยให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถสืบค้นข้อมูล ใช้บริการ และทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว จากทั่วทุกมุมโลก สภาพการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องมีการตื่นตัวและนำนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการ ให้บริการอย่างแพร่หลาย เพื่อรองรับกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

รัฐบาลทั่วโลกมีบทบาทสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดินคือ กำหนดและกำกับนโยบาย สาธารณะต่าง ๆ รวมทั้งเป็นผู้ให้บริการประชาชน จึงเผชิญกับความท้าทายที่จะต้องปรับกลยุทธ์ ในการพัฒนาประเทศโดยปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) และปฏิรูปการดำเนินงานจากระบบราชการแบบดั้งเดิมเข้าสู่ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยน กระบวนการทำงาน และการให้บริการของภาครัฐต่อประชาชน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มช่องทางให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ของรัฐได้สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ทัวถึง และเท่าเทียมกัน จากกระแสดังกล่าวนี้ ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกทั้งประเทศพัฒนาแล้ว และประเทศกำลังพัฒนา รวมถึง ประเทศไทยจึงได้ประกาศนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาอย่างเป็นทางการให้เป็นยุทธศาสตร์สำคัญ

ในการพัฒนาประเทศ ซึ่งรัฐบาล ฯพณฯ นายกรัฐมนตรี พ.ต.ท.ดร.ทักษิณ ชินวัตร ได้มอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบโครงการ และกำหนดเป้าหมายออกมาอย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม รวมทั้งสนับสนุน ผลักดันให้เกิดเครือข่ายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้บรรลุผลดังกล่าว

กรมสรรพากรเป็นหน่วยงานราชการในสังกัดของกระทรวงการคลัง ซึ่งรับผิดชอบในการจัดเก็บรายได้ส่วนใหญ่ของรัฐบาลในรูปของภาษีอากร ดังนั้นการบริหารจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะช่วยส่งผลดีต่อการนำรายได้ไปบริหารประเทศเป็นอย่างมาก กรมสรรพากรจึงตระหนักถึงความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้พัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องซึ่งในหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยได้กำหนดให้การบริหารจัดเก็บภาษีเป็นนโยบายที่สำคัญนโยบายหนึ่งในโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยรัฐบาลไทยประกาศให้กรมสรรพากรดำเนินโครงการสรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Revenue) ในรูปแบบโครงการนำร่อง 2 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2544-2546 ในระดับของการบริการเชิงรายการ (Simple Transaction Services) และระดับการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Payment Gateway) ซึ่งเป็นรูปแบบของการให้บริการในระดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ซึ่งปัจจุบันมีการดำเนินตามกลยุทธ์สรรพากรอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นแกนนำ เพื่อผลักดันให้เกิดการปฏิรูปทั้งในด้านการบริหารงานภายใน โดยใช้เครือข่ายวิทยุภาพหรืออินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นระบบการปฏิบัติงานที่ใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ ทำให้เจ้าหน้าที่สรรพากรทั่วประเทศสามารถเรียกดูข้อมูล และติดตามการจัดเก็บภาษีได้เป็นปัจจุบันแทนการตรวจสอบภาษีย้อนหลัง และมีการเชื่อมโยงข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรกับหน่วยงานภายนอก รวมถึงให้บริการข้อมูลข่าวสารและกฎหมายเกี่ยวกับภาษีอากร และความเคลื่อนไหวของกรมสรรพากร รวมทั้งให้บริการออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ www.rd.go.th ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกให้ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ สามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้เสร็จสิ้นบนเว็บไซต์ในคราวเดียว

การใช้ยุทธศาสตร์สรรพากรอิเล็กทรอนิกส์ สะท้อนถึงความสำเร็จของกรมสรรพากรในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารงาน และการให้บริการของกรมสรรพากรเนื่องจากช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยลดขั้นตอนและเวลาในการดำเนินงาน ทำให้สามารถกำกับดูแลและติดตามการจัดเก็บภาษีอากรได้ใกล้ชิดและทั่วถึงยิ่งขึ้นส่งผลให้จัดเก็บภาษีได้สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยที่ผลการจัดเก็บภาษีในปีงบประมาณ 2546 จัดเก็บได้ 627,506 ล้านบาท ซึ่งสูงกว่าที่ประมาณการไว้ถึง 89,506 ล้านบาท ผลการจัดเก็บภาษี

ในปีงบประมาณ 2547 จัดเก็บได้ 772,236 ล้านบาท ซึ่งสูงกว่าที่ประมาณการไว้ถึง 164,236 ล้านบาท โดยสูงกว่าปีก่อน 144,554 ล้านบาท และผลการจัดเก็บภาษีในปีงบประมาณ 2548 จัดเก็บได้ 937,149 ล้านบาท ซึ่งสูงกว่าที่ประมาณการไว้ถึง 117,149 ล้านบาท โดยสูงกว่าปีก่อน 164,834 ล้านบาท (กรมสรรพากร, 2546ก, 2547ข, 2548ค) นอกจากนี้กรมสรรพากรยังได้รับรางวัลชนะเลิศโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐดีเด่น ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 20 มีนาคม พ.ศ. 2546 จาก ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีในงานสัปดาห์เทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ คือ รางวัลชนะเลิศโครงการบริการประชาชนแบบออนไลน์ดีเด่น และโครงการไอทีเพื่อการบริหารองค์กรดีเด่น รวมทั้งได้ส่งผลงานชื่อยุทธศาสตร์ e-Revenue เพื่อการปฏิรูปการบริหารจัดเก็บภาษี (e-Revenue Strategies: A Revolution in Tax Administration) และได้รับรางวัลชนะเลิศ eAsia Award ประเภทธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (eBusiness in the Public Sector) ที่จัดโดย AFACT (Asia Pacific Council for Trade Facilitation and Electronic Business) เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2546 ณ กรุงไทเป ประเทศไต้หวัน (e-Government) (จันทิมา สิริแสงทักษิณ และชื่นชม ทองเย็น, 2546) จะเห็นได้ว่านอกจากกรมสรรพากรจะได้รับรางวัลระดับประเทศแล้ว ยังได้รับรางวัลในระดับสากลอีกด้วย ซึ่งถือเป็นการยืนยันความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิรูปการบริหารจัดเก็บภาษี กรมสรรพากรจึงเป็นหน่วยงานตัวอย่างที่มีศักยภาพ และความพร้อมซึ่งแสดงถึงพัฒนาการที่ก้าวหน้าของนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้ประเทศไทยก้าวสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ ที่สามารถให้บริการออนไลน์แบบบูรณาการในลักษณะเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) ได้

นอกจากนี้ ความสำเร็จในการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Tax Filing) ของกรมสรรพากร ยังขึ้นอยู่กับอัตราการยอมรับและการใช้บริการของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ เพราะหากบริการดังกล่าวได้รับการยอมรับก็จะเกิดประโยชน์กับทั้งกรมสรรพากร และผู้ใช้บริการจากนวัตกรรมนี้ ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ นับตั้งแต่เปิดให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าตามแบบ ภ.พ. 30 ประเภทเดียวนำร่องเมื่อปี พ.ศ. 2544 และเปิดให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีมูลค่าตามแบบ ภ.ง.ด.90/91 ในปี พ.ศ. 2545 โดยในปัจจุบันสามารถให้บริการครอบคลุมทุกประเภทภาษีหลัก จำนวน 4 ประเภทภาษี ได้แก่ ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีธุรกิจเฉพาะ รวมทั้งสิ้น 15 แบบแสดงรายการ ซึ่งผู้มีหน้าที่เสียภาษีผ่านการรับรู้ถึงบริการดังกล่าวมาแล้วในระดับหนึ่ง และล่าสุดพบว่าในปี พ.ศ. 2549 มีจำนวนผู้ใช้บริการทั้งสิ้นถึง 6,406,677 ราย เมื่อเทียบกับ

จำนวนผู้ที่ยื่นแบบฯ ทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 16,477,613 คน คิดเป็นร้อยละ 38.88 ซึ่งกรมสรรพากร ได้รวบรวมสถิติการยื่นแบบฯ ทางอินเทอร์เน็ต ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 สถิติการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 5 ปี
(พ.ศ. 2545-2549)

ปี	จำนวนแบบ ทั้งหมด	เป้าหมาย จำนวน ผู้ใช้บริการ e-Tax Filing	จำนวนผู้ใช้ บริการ e-Tax Filing	อัตรา (%) ที่ เพิ่มขึ้นจาก ปีก่อน	อัตราส่วน e-Tax Filing/ จำนวนแบบ ทั้งหมด
2545	17,953,730	-	69,382	-	0.39%
2546	19,318,143	269,295	268,915	287.59%	1.39%
2547	20,970,989	2,125,115	2,202,893	719.18%	10.50%
2548	22,194,964	4,112,739	4,318,696	96.05%	19.46%
2549	16,477,613	4,112,739	6,406,677	48.35%	38.88%

แหล่งที่มา: กรมสรรพากร, 2549ข, 2548จ.

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยนำทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม (Diffusion of Innovation) ของ Everett M. Rogers มาใช้ เพื่อเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาส่งเสริมให้มีการใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งผลของงานวิจัยนี้ช่วยต่อยอดทฤษฎีดังกล่าว เนื่องจากงานวิจัยในอดีตที่ศึกษาเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตมักจะจำกัดการศึกษาเฉพาะประชากรกลุ่มเดียวเท่านั้น เช่น ประชากรที่เป็นนักศึกษา (Al-Jalahma, 2003; Carter and Belanger, 2004a, 2004b) แต่การวิจัยครั้งนี้จะศึกษากลุ่มผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ การเสียภาษี โดยทำการเปรียบเทียบความคิดเห็นและลักษณะระหว่างประชากร 2 กลุ่ม คือ บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ธนาคารออมสิน และหน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งมีหน้าที่ยื่นแบบ ภ.ง.ด.91 ว่ามีการยอมรับ (Adopters) คาดว่าจะยอมรับ (Likely Adopters) หรือไม่ยอมรับ (Non-Adopters) บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่แตกต่างกันหรือไม่ การศึกษาดังกล่าวถือเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญ และผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยนี้สามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ

กรมสรรพากร และเป็นแนวทางในการพัฒนาให้เกิดการยอมรับต่อบริการในรูปแบบออนไลน์ของศีกการภาครัฐอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้การดำเนินนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถบรรลุเป้าหมายต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในลักษณะของผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ที่ยอมรับ (Adopters) คาดว่าจะยอมรับ (Likely Adopters) และไม่ยอมรับ (Non-adopters) บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน

1.2.4 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการยอมรับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา - ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 4 ปัจจัย ได้แก่ ลักษณะของนวัตกรรม ลักษณะของผู้รับนวัตกรรม พฤติกรรมการสื่อสาร และธรรมเนียมปฏิบัติของสังคม

1.3.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง - กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามแบบ ภ.ง.ด.91 เท่านั้น โดยสำรวจจากบุคลากร ที่สังกัดหน่วยงานของรัฐ 1 หน่วยงาน และหน่วยงานของเอกชน 1 หน่วยงาน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.4.1 ผลการวิจัยจะช่วยยืนยันทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม และแนวความคิดการรับรู้ถึงความเสี่ยงที่มีผลต่อการยอมรับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

1.6 นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยคือ

บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (e-Tax Filing) หมายถึง บริการซึ่งผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ สามารถยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีด้วยการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้เสร็จสิ้นกระบวนการได้ในคราวเดียว

การโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การชำระภาษีโดยการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของกรมสรรพากรผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของธนาคารที่ร่วมโครงการกับกรมสรรพากร ซึ่งผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ ได้ทำความตกลงไว้

ผู้มีหน้าที่ยื่นแบบฯ หมายถึง บุคคลที่มีเงินได้จากการจ้างแรงงานในรูปของเงินเดือนหรือค่าจ้างในระหว่างปีภาษี 2548 มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการเงินได้บุคคลธรรมดาตามแบบ ภ.ง.ด.91 ภายในช่วงเวลาที่ยกเว้นกำหนดให้ยื่นแบบฯ คือตั้งแต่ 1 มกราคม-31 มีนาคม ในปีภาษี 2549

1.7 ข้อจำกัดในการศึกษา

1.7.1 การวิจัยในครั้งนี้ศึกษาในประเด็นการยอมรับของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานซึ่งเป็นธนาคารของรัฐ และเอกชน รวม 2 หน่วยงานเท่านั้น ซึ่งความคิดเห็นของบุคลากรของธนาคารเหล่านี้อาจจะแตกต่างไปจากหน่วยงานประเภทอื่น ๆ ของรัฐและเอกชน เพราะนโยบายในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละหน่วยงาน รวมถึงสภาพสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อาจแตกต่างกันออกไป

1.7.2 ผลการวิจัยนี้เป็นผลการวิจัยเฉพาะการยอมรับการบริการยื่นแบบแสดงรายการและผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามแบบ ภ.ง.ด.91 สำหรับบุคคลธรรมดาที่มีเงินได้จากการจ้างแรงงานในรูปของเงินเดือนหรือค่าจ้างในกรุงเทพมหานครเท่านั้น ไม่ได้รวมแบบแสดงรายการอื่น ๆ อีก 14 แบบแสดงรายการที่เปิดให้บริการยื่นแบบฯ ผ่านอินเทอร์เน็ต ดังนั้นควรมีการขยายการวิจัยออกไปยังแบบแสดงรายการอื่น ๆ และพื้นที่อื่น ๆ ในต่างจังหวัดด้วยเพื่อให้ได้ภาพรวมความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้มีเงินได้ทั่วประเทศ

1.8 การจัดเรียงบท

ผู้วิจัยได้จัดเรียงเรียงเนื้อหาของงานวิจัยฉบับนี้ โดยแบ่งออกเป็น 6 บท ตามแนวทางการจัดทำเอกสารการวิจัย ดังนี้

บทที่ 1 บทนำ กล่าวถึง ที่มาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ในการศึกษา ขอบเขตของการศึกษา ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา ระยะเวลาในการศึกษา นิยามศัพท์ และข้อจำกัดในการศึกษา

บทที่ 2 สภาพทั่วไปของนโยบายและองค์การที่เกี่ยวข้อง กล่าวถึง สถานการณ์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สภาพทั่วไปของกรมสรรพากร และสถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมสรรพากร การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในต่างประเทศ

บทที่ 3 การทบทวนวรรณกรรม กล่าวถึง แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดการวิจัย ความหมายของตัวแปร และสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 4 ระเบียบวิธีวิจัย กล่าวถึง แนวทางการศึกษาวิจัย ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวัดตัวแปร การทดสอบแบบสอบถาม การออกแบบสอบถาม และการประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล กล่าวถึง สภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การทดสอบสมมติฐาน และการอภิปรายผลการวิจัย

บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ กล่าวถึง สรุปผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะ