



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับองค์กรธุรกิจได้รับความสนใจ และเป็นที่ต้องการของผู้ใช้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต ซึ่งข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ หรือข้อมูลเชิงคุณภาพ จะเป็นประโยชน์กับผู้ใช้อข้อมูลในการนำมาพิจารณาเพื่อประกอบการตัดสินใจต่อไป เพราะเมื่อผู้ใช้ข้อมูลได้รับข้อมูลมากก็จะช่วยลดความเสี่ยงจากการตัดสินใจ ผิดพลาดให้น้อยลงได้ และโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่มีการนำเสนอต่อสาธารณชนทั่วไป ใน รูปแบบของเอกสารรายงานประจำปี ถือได้ว่าเป็นแหล่งข้อมูลที่มีประโยชน์สำหรับผู้ใช้อข้อมูลจำนวนมาก ซึ่งเนื้อหาในรายงานไม่ได้มีเฉพาะข้อมูลในงบการเงิน หรือข้อมูลที่เป็นตัวเลขเท่านั้นที่ได้รับความสนใจจากผู้ใช้อข้อมูล ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมขององค์กรธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อสังคมที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ ในกรณีที่เกิดผลกระทบในด้านลบอาจทำให้เกิดข้อพิพาททางกฎหมาย และส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรธุรกิจที่มีต่อบุคคลภายนอกก็เป็นได้ ในอดีตนั้นข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ค่อยได้รับความสนใจในการเปิดเผยจากองค์กรธุรกิจมากเท่าใดนัก แต่ในปัจจุบันข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสังคมหรือการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมได้รับความสนใจมากขึ้นทั้งจากผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้ใช้งบการเงิน หรือสาธารณชนทั่วไป ผู้ใช้งบการเงินเหล่านี้ย่อมต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในส่วนนี้เพื่อนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ซึ่งความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจอาจเป็นการแสดงถึงความเอาใจใส่และความเอื้ออาทรขององค์กรธุรกิจที่มีต่อสังคมรอบข้างไม่ว่าจะเป็น สิ่งแวดล้อม พนักงาน หรือผู้คนที่อยู่ในชุมชนที่องค์กรธุรกิจนั้น ๆ ตั้งอยู่ สำหรับในต่างประเทศได้ให้ความสำคัญและทำการศึกษาในเรื่องนี้อย่างจริงจัง และได้มีการพัฒนาขึ้นมาเป็น "การบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคม" โดยมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสังคมในรูปแบบของงบแสดงมูลค่าเพิ่ม (Value Added Statement) การบัญชีทรัพยากรบุคคล (Human Resource Accounting) การบัญชีสิ่งแวดล้อม (Environmental Accounting) รายงานของบริษัท (Corporate Report) และรายงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับสังคม (มนตรี ช่วยชู, 2539) แต่สำหรับในประเทศไทยนั้นยังไม่มีการพัฒนากฎเกณฑ์ ข้อบังคับทางการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้นมาใช้อย่างเช่นในต่างประเทศ จะมีก็เพียงการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมอันเกิดจากการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจ ในรูปแบบของการบรรยายตามที่ผู้บริหารเห็นสมควรเปิดเผยเท่านั้น

ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมที่เกิดขึ้นจากการกระทำใด ๆ ของธุรกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชน ชุมชน และสิ่งแวดล้อม (Post et al., 2002) หรืออาจเป็นแนวคิดที่ว่าองค์กรธุรกิจได้แทรกเรื่องของความห่วงใยต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมเข้าไว้ทั้งในการดำเนินธุรกิจ และในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรธุรกิจกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียกับองค์กรธุรกิจอย่างสมัครใจ (European Commission., 2002) ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่บริษัทส่วนใหญ่ทั่วโลกนิยมเปิดเผยหรือรายงานเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านพลังงาน ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อชุมชน (ประจิด หาวัตร ศรัณย์ ชูเกียรติ และรัตติยา มหัตโกมล, 2547)

อย่างไรก็ตาม สำหรับในประเทศไทยยังมีการเปิดเผยหรือรายงานในเรื่องที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมไม่มากเท่าใดนัก แม้กระทั่ง บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเอง ซึ่งจากการสำรวจรายงานประจำปี และแบบ 56-1 ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ประจิด หาวัตร ศรัณย์ ชูเกียรติ และรัตติยา มหัตโกมล, 2547) พบว่าบริษัทส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ และเน้นไปที่ความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด ซึ่งรูปแบบของการรายงานจะแยกเป็นอีกหนึ่งหัวข้อออกมาอย่างชัดเจน โดยใช้หัวข้อเรื่องว่า ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สำหรับในด้านอื่น ๆ ก็จะถูกแทรกไว้โดยไม่ได้แบ่งแยกอย่างชัดเจน ซึ่งผลการสำรวจของงานวิจัยนี้และงานวิจัยในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 5 ด้าน พบว่ามีลักษณะที่คล้ายคลึงกันคือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีการเปิดเผยข้อมูลมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งแวดล้อม ด้านพลังงาน และด้านความรับผิดชอบต่อชุมชนตามลำดับ (ประจิด หาวัตร ศรัณย์ ชูเกียรติ และรัตติยา มหัตโกมล, 2547; Williams and Ho Wern Pei, 1999; Newson and Deegan, 2002)

การที่องค์กรธุรกิจมีการเปิดเผย หรือมีการรายงานข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมน้อย อาจเนื่องมาจากปัญหาในการวัดมูลค่าของสินทรัพย์หนี้สินและค่าใช้จ่ายของรายการที่ควรเปิดเผยในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อสังคม หรืออาจเห็นว่าการเปิดเผยนั้นไม่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ข้อมูล หรือการมีต้นทุนในการเปิดเผยที่สูง (Bloom et al., 1987) และที่สำคัญอาจเนื่องมาจาก ในประเทศไทยยังไม่มีมาตรฐานการบัญชีที่เกี่ยวข้องกับการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคมขึ้นมาบังคับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรม และสินค้าอุตสาหกรรม ทั้งที่จดทะเบียนและ

ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งจากการศึกษาจะทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการจากบริษัทตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกศึกษา ซึ่งเหตุผลที่ผู้ทำวิจัยเลือกศึกษาเฉพาะด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จากทั้งหมดที่มี 5 ด้าน นั้น เนื่องจากงานวิจัยในอดีตด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นด้านที่มีการเปิดเผย ข้อมูลมากที่สุด ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ทำวิจัยเลือกศึกษา คือ บริษัทในกลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม สาเหตุที่เลือกกลุ่มอุตสาหกรรมนี้เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ผลิตสินค้าหลักที่สำคัญของประเทศ ซึ่งในทุกขั้นตอนการผลิตต้องให้ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของสากล ไม่ว่าจะเป็นด้านคุณภาพของวัตถุดิบ กระบวนการผลิต หรือกระบวนการขนส่งสินค้า รวมถึงความปลอดภัยของสินค้าที่ได้มาตรฐาน ซึ่งจะต้องมีการตรวจสอบเพื่อควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอนการผลิต ตั้งแต่การคัดเลือกวัตถุดิบผ่านกระบวนการผลิตต่าง ๆ จนกระทั่งออกมาเป็นสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของบริษัท ด้วยเหตุนี้เองบริษัทในกลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรมจึงเป็นกลุ่มที่ให้ความสำคัญในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงให้ความสำคัญกับพนักงานและบุคลากรที่อยู่ในขั้นตอนการผลิตหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ของธุรกิจด้วย โดยผลการศึกษาที่ได้ สามารถนำมาปรับใช้ในการที่จะทำให้บริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคมให้มากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงิน รวมถึงผู้ใช้ข้อมูลทุกฝ่ายด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทในกลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อสำรวจการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการจากรายงานประจำปีของบริษัท ทั้งจากงบการเงินหมายเหตุประกอบงบการเงิน และข้อมูลอื่น ๆ ที่เปิดเผยสู่สาธารณชนของบริษัทที่อยู่ในกลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม ทั้งที่จดทะเบียนและไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทที่อยู่ในกลุ่ม

วัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม ทั้งที่จดทะเบียนและไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่ควรจะเป็นในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคม ในด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทในกลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม ซึ่งกลุ่มธุรกิจนี้ได้ทำการผลิตผลิตภัณฑ์ 5 ชนิดดังนี้คือ เคมีภัณฑ์และพลาสติก เครื่องมือและเครื่องจักร บรรจุภัณฑ์ กระดาษและเยื่อกระดาษ และยานพาหนะและอุปกรณ์ โดยทำการศึกษาทั้งบริษัทที่จดทะเบียนและไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งบุคคลที่ได้รับเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่า

สาเหตุของการเลือกผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่าให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงินเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อในการควบคุม ดูแลการจัดทำ รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลทางการบัญชี เพื่อนำเสนอในรายงานประจำปีของบริษัท

ส่วนการศึกษากการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทจะมีขอบเขตเพียงการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ในรายงานประจำปี 2546 ซึ่งประกอบด้วย งบการเงิน งบประกอบงบการเงิน หมายเหตุประกอบงบการเงิน และข้อมูลอื่น ๆ ที่บริษัทเปิดเผยสู่สาธารณชน

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. การบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การบันทึก การจัดประเภท การสรุปผล และการจัดทำรายงานที่แสดงผลกระทบของกิจกรรมของธุรกิจที่มีต่อสังคม โดยแบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านพลังงาน ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ และด้านความรับผิดชอบต่อชุมชน เพื่อเสนอต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย เช่น พนักงาน ลูกค้า รัฐบาล และสาธารณชนโดยทั่วไป ซึ่งข้อมูลที่เปิดเผยในรายงานดังกล่าวมีทั้งข้อมูลที่อยู่ในรูปหน่วยเงินตรา ข้อมูลที่ไม่อยู่ในรูปของหน่วยเงินตราแต่เป็นปริมาณ และข้อมูลที่อยู่ในรูปของการบรรยาย

2. การเปิดเผยข้อมูล หมายถึง การแสดงงบการเงินให้ถูกต้องตามหลักการบัญชีที่ยอมรับทั่วไป ซึ่งงบการเงินที่สมบูรณ์ต้องประกอบด้วยงบดุล งบกำไรขาดทุน งบแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของเจ้าของหรืองบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ นโยบายการบัญชีและหมายเหตุประกอบงบการเงิน รวมถึงต้องมีการเปิดเผยในสาระสำคัญอย่างเพียงพอเพื่อให้ผู้ใช้ข้อมูลได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามความเป็นจริง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลด้านการเปิดเผยเกี่ยวกับการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งในด้านปริมาณและลักษณะของการเปิดเผย ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อบุคคลหลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นนักลงทุน ผู้ถือหุ้น พนักงานของบริษัท ผู้บริโภค และผู้ใช้ข้อมูลทั่วไป โดยข้อมูลการเปิดเผยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านทรัพยากรมนุษย์นั้น เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อบริษัทที่มีต่อพนักงาน ผู้ถือหุ้น รวมถึงบุคลากรทุกคนในบริษัท ซึ่งถ้าบริษัทมีความรับผิดชอบต่อพนักงาน ผู้ถือหุ้น โดยมีวิธีการจ้างงานที่ดีและเป็นธรรม รวมถึงเอาใจใส่ต่อพนักงานทุกคนเสมือนบุคคลในครอบครัว จะทำให้พนักงานทุกคนรู้สึกมีส่วนร่วมเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท และมีความรักต่อบริษัท ด้วยเหตุนี้จะไม่ก่อให้เกิดข้อพิพาทระหว่างพนักงานและบริษัทในเรื่องการจ้างงาน และสำหรับข้อมูลการเปิดเผยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมด้านผลิตภัณฑ์และบริการนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ซึ่งข้อมูลดังกล่าวแสดงถึงความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของบริษัท โดยการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้คุณภาพ และตรงตามความต้องการของลูกค้า รวมถึงตระหนักในเรื่องความปลอดภัยของสินค้าและบริการนั้น ๆ ด้วย ซึ่งถ้าบริษัทมีการเปิดเผยข้อมูลเหล่านี้ครบถ้วน และมีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคก็绝不会ทำให้เกิดข้อพิพาททางกฎหมายระหว่างผู้บริโภคกับบริษัท ซึ่งอาจเป็นการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายในกรณีที่สินค้าหรือบริการนั้นไม่ได้คุณภาพ หรือไม่ปลอดภัย ซึ่งไม่ว่าจะเป็นข้อมูลด้านการเปิดเผยเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านทรัพยากรมนุษย์ หรือด้านผลิตภัณฑ์และบริการ สำหรับนักลงทุนนั้น ข้อมูลการเปิดเผยนี้จะเป็นประโยชน์อย่างมากในการนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อลงทุนกับบริษัท

สำหรับผลการศึกษาที่ได้ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามาตรฐานการบัญชี หรือพัฒนากฎเกณฑ์ ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อให้เกิดเป็นมาตรฐานที่ใช้บังคับเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน

รวมถึง เพื่อช่วยกระตุ้นให้หน่วยธุรกิจมีการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มมากขึ้นด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นการศึกษาค้นคว้าจากตัวอย่างของประชากรที่คัดเลือกมาโดยถือว่าตัวอย่างที่คัดเลือกเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ซึ่งประชากรที่สนใจศึกษาคือ บริษัทที่อยู่ในกลุ่มวัตถุดิบและสินค้าอุตสาหกรรม โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มบริษัทจดทะเบียนและกลุ่มบริษัทที่ไม่ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการส่งแบบสอบถามให้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน หรือผู้ดำรงตำแหน่งเทียบเท่าของบริษัทตัวอย่างเพื่อตอบคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยข้อมูลการบัญชีความรับผิดชอบต่อสังคม และส่งแบบสอบถามกลับมายังผู้ทำวิจัย ส่วนข้อมูลด้านการเปิดเผยนั้นผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากรายงานประจำปี 2546 ของบริษัทตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเอง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม และข้อมูลด้านการเปิดเผยของตัวอย่างไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ได้นำเสนอเนื้อหาโดยแบ่งออกเป็น 5 บทดังนี้ คือ บทที่ 1 กล่าวถึง ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และวิธีดำเนินการวิจัย บทที่ 2 กล่าวถึง เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ แนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 กล่าวถึง วิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานในการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาและการวัดตัวแปร ประชากรและตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม) และการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับบทที่ 4 กล่าวถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการทดสอบสมมติฐานการวิจัย และในบทที่ 5 กล่าวถึง สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ