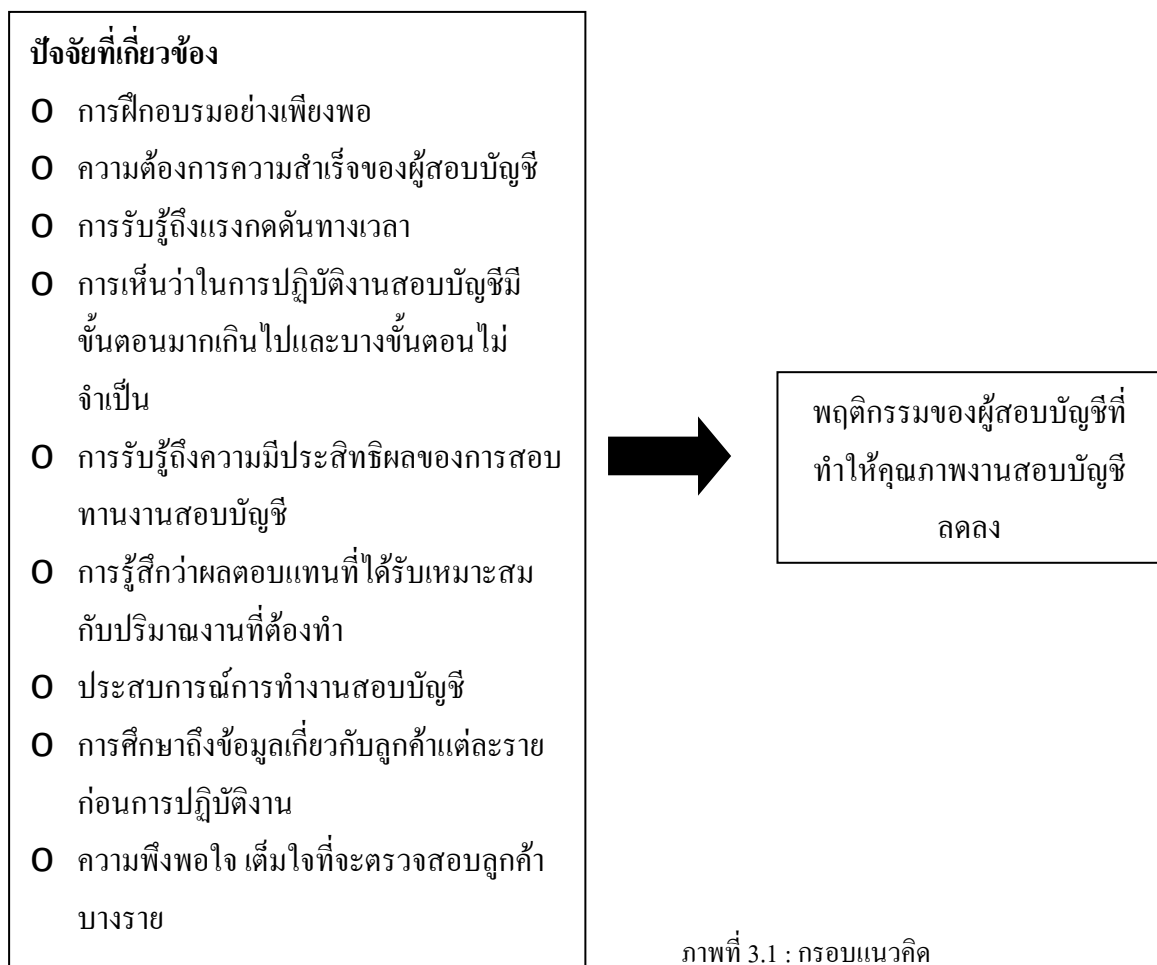


บทที่ 3

กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีวิจัย

กรอบแนวคิด

ดังที่กล่าวไปในข้างต้นงานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์หลักในการศึกษาหาปัจจัยอันเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานตรวจสอบบัญชีลดลง ลักษณะของพฤติกรรมดังกล่าว ตลอดจนถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่จะศึกษาถึงกับลักษณะความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปร เพื่อประโยชน์ในการสร้างแนวทางในการควบคุมและปรับปรุงคุณภาพงานสอบบัญชีด้วยการลดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมลงได้ต่อไป อย่างไรก็ตามก็เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและสามารถอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่จะศึกษาถึงกับลักษณะความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรได้อย่างถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ข้างต้นมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้พัฒนากรอบแนวคิดดังรูปที่ 3.1



สมมติฐานของงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรอิสระ ตัวแปรตามและสมมติฐานของงานวิจัยดังต่อไปนี้

- ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 1. การฝึกอบรมอย่างเพียงพอ
 2. ความต้องการความสำเร็จของผู้สอบบัญชี
 3. การรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลา
 4. การเห็นว่าในการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีขั้นตอนมากเกินไปและบางขั้นตอนไม่จำเป็น
 5. การรับรู้ถึงความมีประสิทธิภาพของการสอบทานงานสอบบัญชี
 6. การรู้สึกว่าการผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องทำ
 7. ประสบการณ์การทำงานสอบบัญชี
 8. การศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายก่อนการปฏิบัติงาน
 9. ความพึงพอใจ เต็มใจที่จะตรวจสอบลูกค้าบางราย
- ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมของผู้สอบบัญชีที่ทำให้คุณภาพของงานสอบบัญชีลดลง (RAQ behaviors)

สำหรับสมมติฐานของงานวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดไว้จำนวน 9 ข้อดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 : การฝึกอบรมอย่างเพียงพอมีความสัมพันธ์กับการเกิดพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง โดยผู้วิจัยคาดว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานที่ 2 : ความต้องการความสำเร็จของผู้สอบบัญชีมีความสัมพันธ์กับการเกิดพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง โดยผู้วิจัยคาดว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานที่ 3 : การรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลามีความสัมพันธ์กับการเกิดพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง โดยผู้วิจัยคาดว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 4 : การเห็นว่าในการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีขั้นตอนมากเกินไปและบางขั้นตอนไม่จำเป็นมีความสัมพันธ์กับการเกิดพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง โดยผู้วิจัยคาดว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานที่ 5 : การรับรู้ถึงความมีประสิทธิภาพของการสอบทานงานสอบบัญชีมีความสัมพันธ์กับการเกิดพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง โดยผู้วิจัยคาดว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานที่ 6 : การรู้สึกว่าการผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องทำมีความสัมพันธ์กับการเกิดพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง โดยผู้วิจัยคาดว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานที่ 7 : ประสิทธิภาพการทำงานสอบบัญชีมีความสัมพันธ์กับการเกิดพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง โดยผู้วิจัยคาดว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานที่ 8 : การศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายก่อนการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการเกิดพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง โดยผู้วิจัยคาดว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

สมมติฐานที่ 9 : ความพึงพอใจ เต็มใจที่จะตรวจสอบลูกค้าบางรายมีความสัมพันธ์กับการเกิดพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง โดยผู้วิจัยคาดว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งข้อมูลที่จะทำการเก็บรวบรวมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้นั้นจะมีทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดข้อพิจารณาเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีดำเนินการในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร

ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้มี 2 กลุ่ม คือ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี (Assistant Auditors) และ ผู้จัดการงานสอบบัญชี (Audit Managers) ของสำนักงานสอบบัญชีที่มีผู้สอบบัญชี ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยสำหรับกลุ่มผู้ช่วยผู้สอบบัญชานั้นเป็นการศึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลงที่ได้กระทำโดยผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเอง รวมถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมดังกล่าว เนื่องจากกลุ่มผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเป็นกลุ่มที่เน้นปฏิบัติงานตรวจสอบ ส่วนกลุ่มผู้จัดการงานสอบบัญชีจะเป็นการศึกษาเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลงที่กลุ่มผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้กระทำ เนื่องจากกลุ่มผู้จัดการจะเน้นที่การสอบทานงาน ไม่ได้ปฏิบัติงานตรวจสอบมากนัก จึงอาจมีมุมมองที่แตกต่างกัน

โดยในการศึกษานี้มีกรอบในการสุ่มตัวอย่างคือ รายชื่อผู้ช่วยผู้สอบบัญชีและผู้จัดการงานสอบบัญชีของสำนักงานสอบบัญชีที่มีผู้สอบบัญชีซึ่งได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 27 แห่ง ได้แก่

1. บริษัท กรินทร์ ออดิท จำกัด
2. บริษัท แกรนด์ ออดิท จำกัด
3. บริษัท แกรนท์ ธอนด์ จำกัด
4. บริษัท จำรัส ซีพีเอ จำกัด
5. บริษัท เคพีเอ็มจี ภูมิภาค ไทย สอบบัญชี จำกัด
6. สำนักงานสอบบัญชี ซี แอนด์ เอ
7. สำนักงานสอบบัญชี ดี ไอ เอ
8. บริษัท คีลรอยท์ ฟูซ โธมัส ไซยส สอบบัญชี จำกัด
9. ห้างหุ้นส่วนสามัญ ธรรมการย์การบัญชี
10. บริษัท สอบบัญชี ธรรมนิติ จำกัด
11. บริษัท บัญชีกิจ จำกัด
12. บริษัท เบเคอร์ ทิลล์ ออดิท แอนด์ แอ็ดไวเซอร์รี เซอร์วิสเชส (ประเทศไทย) จำกัด
13. สำนักงาน ปิติเสวี
14. บริษัท ไพร์ชวอเตอร์เฮาส์ คูเปอร์ส เอบีเอส จำกัด
15. สำนักงาน ดร. วิรัช แอนด์ แอสโซซิเอทส์
16. บริษัท สหการบัญชี พี เค เอฟ จำกัด

17. บริษัท อาร์เอสเอ็ม ออดิท เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด
18. สำนักงาน เอ.เอ็ม.ที. แอสโซซิเอท
19. บริษัท สำนักงาน เอ เอ็ม ซี จำกัด
20. บริษัท เอเอ็นเอส ออดิท จำกัด
21. บริษัท เอเอสที มาสเตอร์ จำกัด
22. บริษัท เอ็ม อาร์ แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด
23. บริษัท เอ็นพีเอส สยาม สอบบัญชีจำกัด
24. บริษัท เอส.เค. แอคเคาน์แต้นท์ เซอร์วิส จำกัด
25. บริษัท เอส พี ออดิท จำกัด
26. บริษัท สำนักงาน เ็นส์ท แอนด์ ยัง จำกัด
27. บริษัท เอเอสวี แอนด์ แอสโซซิเอทส์ จำกัด

เนื่องจากงบการเงินของบริษัทที่จดทะเบียนกับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยนั้นเป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อสาธารณชนมากกว่าบริษัททั่วไป ดังนั้นจำนวนผู้ใช้งบการเงินและผู้ได้รับผลกระทบหากเกิดความผิดพลาดของงบการเงินจะมีเป็นจำนวนมากตามไปด้วย ดังนั้นคุณภาพของงานสอบบัญชีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงสำหรับบริษัทเหล่านี้ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้พิจารณาให้ผู้ช่วยผู้สอบบัญชีและผู้จัดการงานสอบบัญชีทั้งหมดใน 27 สำนักงานสอบบัญชีที่ได้กล่าวมาเป็นประชากรในการศึกษาในครั้งนี้

ส่วนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือ ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี (Assistant Auditors) และผู้จัดการงานสอบบัญชี (Audit Manager) โดยผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) คือจะสุ่มตัวอย่างแยกตามสำนักงานสอบบัญชี ซึ่งการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละสำนักงานจะใช้วิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชีและผู้จัดการงานสอบบัญชีในแต่ละสำนักงานสอบบัญชี (Proportional Stratified Sampling) เทียบกับจำนวนผู้ช่วยผู้สอบบัญชีและผู้จัดการงานสอบบัญชีของทั้ง 27 แห่ง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรทางสถิติดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

กลุ่มผู้ช่วยผู้สอบบัญชีซึ่งมีจำนวน 1,379 คนของสำนักงานสอบบัญชีทั้ง 27 แห่ง โดยกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนคือ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,379}{1 + 1,379(0.05)^2} \\ &= 310.06 \end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้ช่วยผู้สอบบัญชี คือ 311 คน ซึ่งผู้วิจัยจะทำการส่งแบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ เนื่องจากผู้วิจัยคาดว่าอัตราการตอบกลับจะมีน้อยจึงได้เพิ่มจำนวนในการส่งแบบสอบถามเพื่อให้ได้การตอบกลับตามที่ได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีไว้

กลุ่มผู้จัดการงานสอบบัญชีซึ่งมีจำนวน 394 คนของสำนักงานสอบบัญชีทั้ง 27 แห่ง โดยกำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อนคือ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{394}{1 + 394(0.05)^2} \\ &= 198.49 \end{aligned}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้จัดการงานสอบบัญชี คือ 199 คน ซึ่งผู้วิจัยจะทำการส่งแบบสอบถามจำนวน 300 ฉบับ เนื่องจากผู้วิจัยคาดว่าอัตราการตอบกลับจะมีน้อยจึงได้เพิ่มจำนวนในการส่งแบบสอบถามเพื่อให้ได้การตอบกลับตามที่ได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของผู้จัดการสอบบัญชีไว้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นจึงได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จากผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจำนวน 4 คน และผู้จัดการงานสอบบัญชีจำนวน 4 คน เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 2 ชุด คือ ชุดสำหรับผู้ช่วยผู้สอบบัญชี (Assistant Auditor)

สำหรับข้อมูลที่ทำให้การเก็บรวบรวมในแบบสอบถามแต่ละชุด สามารถแบ่งออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

■ แบบสอบถามสำหรับผู้ช่วยผู้สอบบัญชี

ส่วนที่ 1 มีจำนวน 14 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติพฤติกรรมต่างๆ ที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลงโดยตัวผู้ช่วยผู้สอบบัญชีเอง

ส่วนที่ 2 มีจำนวน 2 ข้อใหญ่ คือ

1) มีจำนวน 10 ข้อ โดยทั้ง 10 ข้อ คือ คำถามเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะตัวของผู้สอบบัญชี ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ คือ ความต้องการความสำเร็จของผู้สอบบัญชี

2) มีจำนวน 21 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านต่างๆ เพื่อนำมาวัดถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง ซึ่งในส่วนนี้จะมีการถามคำถามที่นำมาวัดถึงปัจจัยทั้งหมด 8 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

- 2.1) การฝึกอบรมอย่างเพียงพอ
- 2.2) การรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลา
- 2.3) การเห็นว่าในการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีขั้นตอนมากเกินไปและบางขั้นตอนไม่จำเป็น
- 2.4) การรับรู้ถึงผลมีประสิทธิภาพของการสอบทานงานสอบบัญชี
- 2.5) การรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องทำ
- 2.6) การวัดถึงประสบการณ์การทำงานสอบบัญชี
- 2.7) การศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายก่อนการปฏิบัติงาน
- 2.8) ความพึงพอใจ เต็มใจที่จะตรวจสอบลูกค้าบางราย

ส่วนที่ 3 มีจำนวน 3 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขเพื่อลดพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง โดยจะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ

ส่วนที่ 4 มีจำนวน 9 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

■ แบบสอบถามสำหรับผู้จัดการงานสอบบัญชี

ส่วนที่ 1 มีจำนวน 14 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามที่ให้ผู้จัดการงานสอบบัญชีทำการประเมินถึงพฤติกรรมของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสายงานที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง โดยในแต่ละข้อจะเป็นการถามถึงพฤติกรรมต่างๆ ที่ผู้จัดการงานสอบบัญชีคิดว่าผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้ปฏิบัติมากน้อยเพียงใด

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่ให้ผู้จัดการงานสอบบัญชีทำการเรียงลำดับปัจจัยที่คิดว่ามีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีได้ปฏิบัติพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลงจากลำดับ 1-9 โดยให้หมายเลข 1 คือปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด และหมายเลข 9 คือปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยที่สุด ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 มีจำนวน 3 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขเพื่อลดพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง โดยจะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยสามารถแสดงความเห็นได้อย่างอิสระ

ส่วนที่ 4 มีจำนวน 9 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับคำถามในแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง รวมถึงคำถามที่ใช้วัดถึงปัจจัยต่างๆ ได้มาจากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตที่เกี่ยวข้องและจากการสอบถามข้อมูลเบื้องต้น หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงได้นำมาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพื่อให้เกิดความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ซึ่งคำถามในแบบสอบถามที่ใช้วัดถึงตัวแปรต่างๆ มีดังนี้

1. คำถามที่ใช้ในการวัดถึงพฤติกรรมของผู้สอบบัญชีที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง หรือพฤติกรรม RAQ

คำถามที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการวัดถึงพฤติกรรม RAQ ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ถูกรวบรวมจากงานวิจัยในอดีตหลายๆ ชิ้นที่เกี่ยวข้องของ Otley and Pierce (1995), Otley and Pierce (1996),

- 1.) การละเว้นวิธีการตรวจสอบตามแผนการสอบบัญชีบางรายการ
- 2.) การตรวจสอบรายการไม่ครบตามตัวอย่างที่สุ่ม
- 3.) เปลี่ยนรายการตรวจสอบที่พบข้อผิดพลาด
- 4.) ไม่มีการรายงานข้อผิดพลาดที่ตรวจสอบพบ
- 5.) การสอบทานเอกสารของลูกค้าเพียงผิวเผิน
- 6.) การไม่ติดตามตรวจสอบรายการที่น่าสงสัย
- 7.) การไม่ศึกษาถึงรายการที่เกี่ยวข้องและข้อมูลทางเทคนิคเพิ่มเติม
- 8.) การเพิ่มขนาดของระดับความผิดพลาดที่ยอมรับได้เพื่อให้รายการนั้นผ่านตามเกณฑ์ที่ได้ตั้งไว้
- 9.) ไม่มีการติดตามผลงานความสำเร็จ
- 10.) ไม่มีการแก้ไขข้อผิดพลาดของงานที่รับผิดชอบ
- 11.) การยอมรับคำตอบของลูกค้าที่มีเหตุผลที่ไม่น่าเชื่อถือหรือไม่สมเหตุผลต่อคำถามของผู้สอบบัญชี
- 12.) ไม่มีความเต็มใจที่จะไปตรวจสอบลูกค้าบางราย
- 13.) การรายงานจำนวนชั่วโมงที่ใช้ในการสอบบัญชีน้อยกว่าระยะเวลาที่ได้ใช้ไปจริง

โดยคำตอบที่ได้รับนั้นจะเป็นการให้คะแนนจัดลำดับแบบ Seven-points Likert Scale เพื่อความละเอียดในการสอบถามถึงการปฏิบัติพฤติกรรมโดยเรียงลำดับความถี่ในการปฏิบัติพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่งหมายเลข 1 คือ ไม่เคยปฏิบัติ และหมายเลข 7 คือ ปฏิบัติเป็นประจำ

2. คำถามที่ใช้ในการวัดถึงการฝึกรวมอย่างเพียงพอ

ผู้วิจัยได้นำคำถามที่ได้จากงานวิจัยของ Reckers, Wheeler and Wing (1997) มาเพื่อใช้เป็นตัววัดถึงการฝึกรวมอย่างเพียงพอ โดยมีการปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงถ้อยคำเพื่อความเหมาะสม ซึ่งมีจำนวน 1 ข้อ คือ

- 1.) ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับการฝึกรวมความรู้เพียงพอที่จะปฏิบัติงานสอบบัญชี (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.19)

โดยคำตอบที่ได้รับนั้นจะเป็นการให้คะแนนแบบจัดลำดับแบบ Five-points Likert Scale โดยเรียงลำดับตามความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งหมายเลข 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และหมายเลข 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. คำถามที่ใช้ในการวัดถึงความต้องการความสำเร็จของผู้สอบบัญชี

ผู้วิจัยได้นำตัววัดของความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) นี้มาจากวิทยานิพนธ์ของกาญจนา จันทร์ไทย (2539) ซึ่งเป็นตัววัดที่ได้ถูกทดสอบแล้วว่ามีค่าน่าเชื่อถือและนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมอีก 1 ข้อ เพื่อให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ซึ่งคำถามสำหรับตัววัดนี้จะเป็นการให้เลือกตอบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” มีจำนวนทั้งหมด 10 ข้อ ในส่วนที่ 2 ข้อ 1.1-1.10 ดังต่อไปนี้

- 1.) ท่านชอบสถานการณ์ที่ท่านสามารถเป็นผู้แก้ปัญหาต่างๆ ด้วยตัวเอง
- 2.) ท่านต้องการทำงานที่เป้าหมายไม่สูงนักและไม่เสี่ยงจนเกินไป
- 3.) โดยปกติท่านต้องการทราบผลการทำงานของท่านว่าดีหรือไม่
- 4.) ท่านใช้เวลาคิดที่จะทำให้ท่านก้าวหน้าในวิชาชีพ หรือทำงานให้ดีขึ้น หรือจะให้ประสบความสำเร็จในสิ่งที่สำคัญ
- 5.) ท่านตั้งใจทำงานให้ดีกว่าเพื่อนร่วมงาน
- 6.) ท่านคาดหวังผลการประเมินการทำงานต้องได้ระดับสูงกว่าระดับปกติ
- 7.) ท่านตั้งใจจะพัฒนาอุปสรรคเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายให้ได้
- 8.) ท่านแก้ไขปัญหาที่ยากได้สำเร็จเสมอ
- 9.) ท่านสามารถทำงานยากที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ
- 10.) ท่านพัฒนาวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

โดยคำตอบที่ได้รับนั้นจะเป็นคำตอบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่”

4. คำถามที่ใช้ในการวัดถึงการรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลา

จากการทบทวนวรรณกรรมในอดีตที่เกี่ยวข้องพบว่า มีวรรณกรรมหลายๆ ชิ้นที่ให้ความสนใจกับการรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลามาก ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมตัววัดจากงานวิจัยของ Waggoner and Cashell (1991), Azad (1994), Raghunathan (1991), Lee (2002), Reckers, Wheeler and Wing (1997), Coram, Ng and Woodliff (2002), Alderman and Detrick (1982), Otley and Pierce (1996), McDaniel (1990) และ Kelly, Margheim and Pattison (2003) มาสรุปและปรับปรุงแก้ไขถ้อยคำเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการนำมาใช้เป็นตัววัดในแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 9 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1.) ท่านคิดว่าได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้นจากเพื่อนร่วมงานในระหว่างการตรวจสอบ (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.5)
- 2.) ระยะเวลาที่ถูกกำหนดในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งขัดขวางไม่ให้การสอบบัญชีเป็นไปอย่างเหมาะสม (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.6)
- 3.) ระยะเวลาที่ถูกกำหนดในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลอย่างมีสาระสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานสอบบัญชี (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.7)
- 4.) ระยะเวลาที่ถูกกำหนดในการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการบริหารที่สำคัญต่อผู้สอบบัญชี (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.8)
- 5.) เมื่อเวลาที่ใช้ในการสอบบัญชีขั้นตอนหนึ่งเกินกว่าเวลาที่ได้กำหนดไว้ ท่านจะพยายามลดเวลาในขั้นตอนการสอบบัญชีอื่นเป็นการทดแทน (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.10)
- 6.) ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานให้ได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดมีความขัดแย้งกับการพยายามเก็บรวบรวมข้อมูลหลักฐานให้เพียงพอ (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.11)
- 7.) แรงกดดันทางเวลาเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสอบบัญชีออกจากงาน (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.12)
- 8.) โดยทั่วไปแล้ว ท่านรู้สึกว่ระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการปฏิบัติงานในปีที่ผ่านมาสามารถบรรลุได้ตามกำหนดที่ได้ตั้งไว้ (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.13)
- 9.) ท่านรู้สึกว่ท่านต้องตรวจสอบหลายธุรกิจในระยะเวลาเดียวกัน (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.18)

โดยคำตอบที่ได้รับนั้นจะเป็นการให้คะแนนแบบจัดลำดับแบบ Five-points Likert Scale โดยเรียงลำดับตามความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งหมายเลข 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ หมายเลข 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

5. คำถามที่ใช้ในการวัดถึงการเห็นว่าในการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีขั้นตอนมากเกินไปและบางขั้นตอนไม่จำเป็น

สำหรับตัววัดของการเห็นว่าในการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีขั้นตอนมากเกินไปและบางขั้นตอนไม่จำเป็นนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาและรวบรวมจากงานวิจัยของ Azad (1994), Raghunathan (1991) และ Kaplan (1995) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดความเหมาะสม ซึ่งคำถามที่ใช้วัดนั้นมีจำนวน 1 ข้อ คือ

- 1.) ท่านคิดว่าขั้นตอนในการปฏิบัติงานสอบบัญชีที่สำนักงานสอบบัญชีกำหนดให้นั้นมีบางขั้นตอนไม่จำเป็นและไม่สำคัญต่อผลงานสอบบัญชี (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.3)

โดยคำตอบที่ได้รับนั้นจะเป็นการให้คะแนนแบบจัดลำดับแบบ Five-points Likert Scale โดยเรียงลำดับตามความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งหมายเลข 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ หมายเลข 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

6. คำถามที่ใช้ในการวัดถึงการรับรู้ถึงควมมีประสิทธิภาพของการสอบทานงานสอบบัญชี

คำถามที่นำมาใช้เป็นตัววัดถึงการรับรู้ถึงควมมีประสิทธิภาพของการสอบทานงานสอบบัญชีในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำมาจากการรวบรวมคำถามจากงานวิจัยในอดีตของ Otley and Pierce (1996), Coram, Ng and Woodliff (2002) และ Malone and Roberts (1996) และนำมาปรับปรุงแก้ไขถ้อยคำเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีคำถามทั้งหมดจำนวน 4 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1.) ท่านคิดว่าลักษณะการทำงานของผู้จัดการงานสอบบัญชีที่ลงลึกถึงรายละเอียดมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.14)
- 2.) หากผู้สอบบัญชีมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ผู้สอบทานงานสอบบัญชีสามารถตรวจพบได้ในขั้นตอนการสอบทานของสำนักงานสอบบัญชี (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.15)

- 3.) สำนักงานสอบบัญชีของท่านมีกระบวนการควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชีที่มีคุณภาพ (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.16)
- 4.) ท่านคิดว่าขั้นตอนในการปฏิบัติงานสอบบัญชีภายในสำนักงานสอบบัญชีของท่านมีการปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกัน (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.17)

โดยคำตอบที่ได้รับนั้นจะเป็นการให้คะแนนแบบจัดลำดับแบบ Five-points Likert Scale โดยเรียงลำดับตามความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งหมายเลข 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และหมายเลข 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

7. คำถามที่ใช้ในการวัดถึงความรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องทำ

สำหรับตัววัดที่ใช้ในงานวิจัยเพื่อวัดถึงความรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องทำนั้น ผู้วิจัยได้ออกแบบโดยอาศัยข้อมูลจากการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากกลุ่มตัวอย่าง และปรับปรุงถ้อยคำเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการนำไปใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวน 1 ข้อ คือ

- 1.) ท่านรู้สึกที่ผลตอบแทน (เงินเดือน ค่าล่วงเวลา โบนัส รวมถึงสวัสดิการต่างๆ) ที่ได้รับในปัจจุบันเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องทำ (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.21)

โดยคำตอบที่ได้รับนั้นจะเป็นการให้คะแนนแบบจัดลำดับแบบ Five-points Likert Scale โดยเรียงลำดับตามความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งหมายเลข 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และหมายเลข 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

8. คำถามที่ใช้ในการวัดถึงประสิทธิภาพการทำงานสอบบัญชี

สำหรับตัววัดที่ใช้ในงานวิจัยเพื่อวัดถึงประสิทธิภาพการทำงานสอบบัญชีนั้น ผู้วิจัยได้ออกแบบโดยอาศัยข้อมูลจากการสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากกลุ่มตัวอย่าง และปรับปรุงถ้อยคำเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการนำไปใช้ในแบบสอบถาม ซึ่งมีจำนวน 2 ข้อ คือ

- 1.) ท่านคิดว่าท่านได้รับมอบหมายงานที่เกินกว่าความสามารถหรือประสิทธิภาพการทำงานของท่าน (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.4)

- 2.) ท่านคิดว่าการมีประสบการณ์การตรวจสอบธุรกิจที่มีลักษณะเดียวกันช่วยให้ท่านตรวจสอบอย่างมีคุณภาพมากขึ้น (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.9)

โดยคำตอบที่ได้รับนั้นจะเป็นการให้คะแนนแบบจัดลำดับแบบ Five-points Likert Scale โดยเรียงลำดับตามความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งหมายเลข 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และหมายเลข 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

9. คำถามที่ใช้ในการวัดถึงการศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายก่อนการปฏิบัติงาน

สำหรับตัววัดถึงการศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายก่อนการปฏิบัติงานนั้น ผู้วิจัยได้ออกแบบโดยอาศัยข้อมูลจากการสอบถามเบื้องต้น และปรับปรุงแก้ไขถ้อยคำเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการนำไปใช้ในแบบสอบถาม โดยคำถามที่ใช้เป็นตัววัดนี้มีจำนวน 2 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1.) ท่านได้มีการปรึกษาหารือกับหัวหน้างานถึงรายการที่ควรให้ความสำคัญในการสอบบัญชีสำหรับลูกค้าแต่ละราย (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.1)
- 2.) ท่านนำกระดาษทำการปีก่อนมาทำความเข้าใจก่อนการสอบบัญชีสำหรับลูกค้าแต่ละราย (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.2)

โดยคำตอบที่ได้รับนั้นจะเป็นการให้คะแนนแบบจัดลำดับแบบ Five-points Likert Scale โดยเรียงลำดับตามความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งหมายเลข 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และหมายเลข 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

10. คำถามที่ใช้ในการวัดถึงความพึงพอใจ เต็มใจที่จะตรวจสอบลูกค้าแต่ละราย

สำหรับตัววัดถึงความพึงพอใจ เต็มใจที่จะตรวจสอบลูกค้าแต่ละรายนั้น ผู้วิจัยได้ออกแบบโดยอาศัยข้อมูลจากการสอบถามเบื้องต้น และปรับปรุงแก้ไขถ้อยคำเพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการนำไปใช้ในแบบสอบถาม โดยคำถามที่ใช้เป็นตัววัดนี้มีจำนวน 1 ข้อ ดังต่อไปนี้

- 1.) ท่านจะไม่มี ความตั้งใจในการปฏิบัติงานตรวจสอบหากมีความรู้สึกไม่ชอบลูกค้า (ส่วนที่ 2 ข้อ 2.20)

โดยคำตอบที่ได้รับนั้นจะเป็นการให้คะแนนแบบจัดลำดับแบบ Five-points Likert Scale โดยเรียงลำดับตามความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งหมายเลข 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และ หมายเลข 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลปฐมภูมิได้ทำการเก็บรวบรวมจาก 2 ขั้นตอน คือ

1. การสัมภาษณ์ (Interviews) โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี (Assistant Auditor) จำนวน 4 คน และผู้จัดการงานสอบบัญชี (Audit Manager) จำนวน 4 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการศึกษาและจะใช้ในการออกแบบแบบสอบถาม

2. แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยผู้วิจัยจะทำการจัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่ม ซึ่งแบบสอบถามจะใช้เทคนิคในการวัดผลของข้อมูลแบบการจัดลำดับคะแนน (Rating) และคำถามในแบบสอบถามจะมีทั้งคำถามปลายปิดและปลายเปิด เพื่อให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละคำถาม

ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยทางจดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการนำไปฝากยังสำนักงานสอบบัญชีด้วยตนเอง ซึ่งแบบสอบถามแต่ละชุดนั้นได้ถูกแนบด้วยจดหมายนำจากโครงการและซองจดหมายปิดผนึกสำหรับตอบกลับมายังผู้วิจัยเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและทำให้แบบสอบถามที่กลับมายังผู้วิจัยมากขึ้น โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 22 ธันวาคม 2551 ถึงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2552

ตารางที่ 3.1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับของแต่ละกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสำนักงานสอบบัญชี

สำนักงานสอบบัญชี	ผู้ช่วยผู้สอบบัญชี			ผู้จัดการงานสอบบัญชี		
	จำนวนที่ส่ง	จำนวนที่ได้รับ	ร้อยละ	จำนวนที่ส่ง	จำนวนที่ได้รับ	ร้อยละ
สำนักงานสอบบัญชีในกลุ่ม Big 4	271	196	72.32	180	104	57.78
สำนักงานสอบบัญชีอื่นๆ	129	104	80.62	120	96	80.00
รวม	400	300	75.00	300	200	66.67

จากตารางที่ 3.1 ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามสำหรับผู้ช่วยผู้สอบบัญชีและผู้จัดการงานสอบบัญชีกลับมาจำนวน 300 ชุด และ 200 ชุด ตามลำดับ จากแบบสอบถามที่ได้จัดส่งไปยังผู้ช่วยผู้สอบบัญชีและผู้จัดการงานสอบบัญชีทั้งหมด 400 ชุด และ 300 ชุด ตามลำดับ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 75 และ ร้อยละ 66.67 ตามลำดับ

จากอัตราการตอบกลับดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่ากลุ่มผู้จัดการงานสอบบัญชีส่งแบบสอบถามตอบกลับมาได้ครบตามจำนวนประชากรที่ต้องการ ส่วนกลุ่มผู้ช่วยผู้สอบบัญชี แบบสอบถามตอบกลับมาได้ไม่เท่ากับจำนวนประชากรที่ต้องการ แต่อย่างไรก็ตามจากอัตราการตอบกลับดังกล่าว ผู้วิจัยยังคงเห็นว่าเพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งเอาไว้

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้ทำการเก็บรวบรวมมาจะถูกนำมาประมวลผลด้วยวิธีการทางสถิติ เพื่อใช้ศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเกิดพฤติกรรม RAQ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และผู้วิจัยจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับกลุ่มผู้ช่วยผู้สอบบัญชีจะใช้ Multivariate Analysis ในการทดสอบสมมติฐาน และสำหรับกลุ่มผู้จัดการงานสอบบัญชีในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลำดับความสำคัญของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม RAQ จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูล และผู้วิจัยจะใช้โปรแกรมสำเร็จรูปแบบทางสถิติ เข้ามาช่วยในการประมวลผล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ประเภทด้วยกัน คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งผู้วิจัยจะใช้อธิบายสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากทั้งกลุ่มผู้จัดการงานสอบบัญชีและกลุ่มผู้ช่วยผู้สอบบัญชีดังต่อไปนี้

กลุ่มผู้ช่วยผู้สอบบัญชี

ผู้วิจัยจะใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานด้านสอบบัญชี ประเภทของสำนักงานสอบบัญชีที่ทำงานอยู่ จำนวนลูกค้าที่ได้สอบบัญชีในปีที่ผ่านมา ชั่วโมงที่ทำงานโดยเฉลี่ยในแต่ละวันในช่วงใกล้ถึงกำหนดส่งงบการเงินประจำปี

นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินพฤติกรรมของตนเองที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง ได้แก่ การฝึกอบรมอย่างเพียงพอ ความต้องการความสำเร็จของผู้สอบบัญชี การรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลา การเห็นว่าในการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีขั้นตอนมากเกินไป และบางขั้นตอนไม่จำเป็น การรับรู้ถึงความมีประสิทธิภาพของการสอบทานงานสอบบัญชี การรู้สึคว่าผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องทำ ประสิทธิภาพการทำงานสอบบัญชี การศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายก่อนการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ เดิมใจที่จะตรวจสอบลูกค้าแต่ละราย

กลุ่มผู้จัดการงานสอบบัญชี

ผู้วิจัยจะใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงานด้านสอบบัญชี ประเภทของสำนักงานสอบบัญชีที่ทำงานอยู่ จำนวนลูกค้าที่ได้สอบบัญชีในปีที่ผ่านมา ชั่วโมงที่ทำงานโดยเฉลี่ยในแต่ละวันในช่วงก่อนส่งงบการเงินประจำปี

นอกจากนี้ ผู้วิจัยจะใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินพฤติกรรมของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง และลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ผู้จัดการงานสอบบัญชีคิดว่ามีผลต่อพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง

2. Multivariate Analysis โดยวิธีการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อเป็นการจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้ในกลุ่มปัจจัยเดียวกัน หลังจากนั้นจึงนำผลที่ได้มาวิเคราะห์โดยวิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงซ้อน (Multiple Regression) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระแต่ละตัว โดยการควบคุมอิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆ ทั้งหมด เพื่อจะดูว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์แบบใดหรือทิศทางใด (เชิงลบหรือเชิงบวก) กับตัวแปรตามและมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากน้อยเพียงใดโดยดูจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเชิงส่วนโดยไม่คำนึงถึงเครื่องหมาย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540) ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการเกิดพฤติกรรมของผู้สอบบัญชีที่ทำให้คุณภาพของงานสอบบัญชีลดลง และปัจจัยที่ต้องการศึกษา นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์ (Correlation) ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่ทำให้คุณภาพของงานสอบบัญชีลดลงกับพฤติกรรมของผู้สอบบัญชีที่ทำให้คุณภาพของงานสอบบัญชีลดลง เพื่อให้ได้ผลการวิจัยตามที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์เอาไว้

3.5 เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็น

เกณฑ์เทียบระดับความคิดเห็นของงานวิจัยครั้งนี้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการให้คะแนนโดยใช้ Likert Scale มีดังต่อไปนี้

1. คำถามที่ใช้วัดถึงการเกิดพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง ซึ่งเป็นการให้คะแนนตามลำดับความถี่ของการปฏิบัติพฤติกรรมนั้นๆ 7 ลำดับ ดังต่อไปนี้

ไม่เคย	มีน้ำหนักคะแนน	1
เคยครั้งหนึ่ง	มีน้ำหนักคะแนน	2
นานๆ ครั้ง	มีน้ำหนักคะแนน	3
บางครั้งบางคราว	มีน้ำหนักคะแนน	4
บ่อยๆ	มีน้ำหนักคะแนน	5
สม่ำเสมอ	มีน้ำหนักคะแนน	6
เป็นประจำ	มีน้ำหนักคะแนน	7

ผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้จากคำถามทั้ง 13 ข้อมารวมกัน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อใช้เป็นค่าของพฤติกรรมที่ทำให้คุณภาพงานสอบบัญชีลดลง โดยเกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ยจะถูกแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งวิธีในการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{7 - 1}{5} = 1.2$$

ซึ่งจะทำให้เกณฑ์ที่แบ่งได้มีความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.20 หมายถึง มีพฤติกรรม RAQ น้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 2.21 – 3.40 หมายถึง มีพฤติกรรม RAQ น้อย
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.60 หมายถึง มีพฤติกรรม RAQ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 4.61 – 5.80 หมายถึง มีพฤติกรรม RAQ มาก
คะแนนเฉลี่ย 5.81 – 7.00 หมายถึง มีพฤติกรรม RAQ มากที่สุด

2. คำถามที่ใช้วัดถึงการฝึกรอบอย่างเพียงพอ ซึ่งเป็นการให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนักคะแนน	1
ไม่เห็นด้วย	มีน้ำหนักคะแนน	2
ไม่แน่ใจ	มีน้ำหนักคะแนน	3
เห็นด้วย	มีน้ำหนักคะแนน	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนักคะแนน	5

ผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้จากคำถาม 1 ข้อ เพื่อใช้เป็นค่าของการฝึกรอบอย่างเพียงพอ โดยเกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ยจะถูกแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งวิธีในการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ซึ่งจะทำให้เกณฑ์ที่แบ่งได้มีความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง การฝึกรอบน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง การฝึกรอบน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง การฝึกรอบปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง การฝึกรอบมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง การฝึกรอบมากที่สุด

3. คำถามที่ใช้วัดถึงความต้องการความสำเร็จของผู้สอบบัญชี จะเป็นคำถามที่ให้เลือกตอบระหว่าง “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” โดยคะแนนที่ให้ในแต่ละคำตอบมีน้ำหนักดังนี้

ใช่	มีน้ำหนักคะแนน	1
ไม่ใช่	มีน้ำหนักคะแนน	0

แต่สำหรับคำถามข้อที่ 2 คือ “ท่านต้องการทำงานที่เป่าหมายไม่สูงนักและไม่เสี่ยงจนเกินไป” นั้นมีความหมายในเชิงตรงกันข้าม ผู้วิจัยจึงกลับการให้คะแนนเป็นดังนี้

ใช่	มีน้ำหนักระแน	0
ไม่ใช่	มีน้ำหนักระแน	1

ผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้จากคำถามทั้ง 10 ข้อมารวมกัน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อใช้เป็นค่าของความต้องการความสำเร็จของผู้สอบบัญชี

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{10 - 0}{5} = 2.0$$

ซึ่งจะทำให้เกณฑ์ที่แบ่งได้มีความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนนเฉลี่ย 0.00 – 2.00 หมายถึง มีความต้องการความสำเร็จน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 2.01 – 4.00 หมายถึง มีความต้องการความสำเร็จน้อย

คะแนนเฉลี่ย 4.01 – 6.00 หมายถึง มีความต้องการความสำเร็จปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 6.01 – 8.00 หมายถึง มีความต้องการความสำเร็จมาก

คะแนนเฉลี่ย 8.01 – 10.00 หมายถึง มีความต้องการความสำเร็จมากที่สุด

4. คำถามที่ใช้วัดถึงการรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลา ซึ่งเป็นการให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนักระแน	1
ไม่เห็นด้วย	มีน้ำหนักระแน	2
ไม่แน่ใจ	มีน้ำหนักระแน	3
เห็นด้วย	มีน้ำหนักระแน	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนักระแน	5

ผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้จากคำถามทั้ง 9 ข้อมารวมกัน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อใช้เป็นค่าของการรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลา โดยเกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ยจะถูกแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งวิธีในการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ซึ่งจะทำให้เกณฑ์ที่แบ่งได้มีความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง การรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลาน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง การรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลาน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึงการรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลาปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง การรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลามาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง การรับรู้ถึงแรงกดดันทางเวลามากที่สุด

5. คำถามที่ใช้วัดถึงการเห็นว่าการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีขั้นตอนมากเกินไป และบางขั้นตอนไม่จำเป็น ซึ่งเป็นการให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนักคะแนน	1
ไม่เห็นด้วย	มีน้ำหนักคะแนน	2
ไม่แน่ใจ	มีน้ำหนักคะแนน	3
เห็นด้วย	มีน้ำหนักคะแนน	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนักคะแนน	5

ผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้จากคำถาม 1 ข้อ เพื่อใช้เป็นค่าของการรู้สึกว่าขั้นตอนในการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีมากเกินไปจนบางส่วนไม่จำเป็นและไม่สำคัญ โดยเกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ยจะถูกแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งวิธีในการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ซึ่งจะทำให้เกณฑ์ที่แบ่งได้มีความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง การเห็นว่าการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีขั้นตอนมากเกินไปและบางขั้นตอนไม่จำเป็นน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง การเห็นว่าการปฏิบัติงานสอบบัญชีมีขั้นตอนมากเกินไปและบางขั้นตอนไม่จำเป็นน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง การเห็นว่าในการปฏิบัติงานสอบบัญชีมี
ขั้นตอนมากเกินไปและบางขั้นตอนไม่
จำเป็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง การเห็นว่าในการปฏิบัติงานสอบบัญชีมี
ขั้นตอนมากเกินไปและบางขั้นตอนไม่
จำเป็นมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง การเห็นว่าในการปฏิบัติงานสอบบัญชีมี
ขั้นตอนมากเกินไปและบางขั้นตอนไม่
จำเป็นมากที่สุด

6. คำถามที่ใช้วัดถึงการรับรู้ถึงควมมีประสิทธิภาพของการสอบทานงานสอบบัญชี ซึ่งเป็น
การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนักคะแนน	1
ไม่เห็นด้วย	มีน้ำหนักคะแนน	2
ไม่แน่ใจ	มีน้ำหนักคะแนน	3
เห็นด้วย	มีน้ำหนักคะแนน	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนักคะแนน	5

ผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้จากคำถามทั้ง 4 ข้อมารวมกัน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อใช้เป็นค่า
ของการรับรู้ถึงควมมีประสิทธิภาพของการสอบทานงานสอบบัญชี โดยเกณฑ์ความหมายของ
ค่าเฉลี่ยจะถูกแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งวิธีในการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ซึ่งจะทำให้เกณฑ์ที่แบ่งได้มีความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง การรับรู้ถึงควมมีประสิทธิภาพของการสอบ
ทานงานสอบบัญชีน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง การรับรู้ถึงควมมีประสิทธิภาพของการสอบ
ทานงานสอบบัญชีน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง การรับรู้ถึงควมมีประสิทธิผลของการสอบ
ทงานสอบบัญชีปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง การรับรู้ถึงควมมีประสิทธิผลของการสอบ
ทงานสอบบัญชีมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง การรับรู้ถึงควมมีประสิทธิผลของการสอบ
ทงานสอบบัญชีมากที่สุด

7. คำถามที่ใช้วัดถึงการรับรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องทำ ซึ่ง
เป็นการให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนัคะแนน	1
ไม่เห็นด้วย	มีน้ำหนัคะแนน	2
ไม่แน่ใจ	มีน้ำหนัคะแนน	3
เห็นด้วย	มีน้ำหนัคะแนน	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนัคะแนน	5

ผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้จากคำถาม 1 ข้อ เพื่อใช้เป็นค่าของการรับรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับ
เหมาะสมกับปริมาณงานที่ต้องทำ โดยเกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ยจะถูกแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งวิธี
ในการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ซึ่งจะทำให้เกณฑ์ที่แบ่งได้มีความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง การรับรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับ
ปริมาณงานที่ต้องทำน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง การรับรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับ
ปริมาณงานที่ต้องทำน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง การรับรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับ
ปริมาณงานที่ต้องทำปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง การรู้สึกว่าการตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับ
ปริมาณงานที่ต้องทำมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง การรู้สึกว่าการตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับ
ปริมาณงานที่ต้องทำมากที่สุด

8. คำถามที่ใช้ในการวัดถึงประสิทธิภาพการทำงานสอบบัญชี ซึ่งเป็นการให้คะแนนตาม
ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนักคะแนน	1
ไม่เห็นด้วย	มีน้ำหนักคะแนน	2
ไม่แน่ใจ	มีน้ำหนักคะแนน	3
เห็นด้วย	มีน้ำหนักคะแนน	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนักคะแนน	5

ผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้จากคำถาม 2 ข้อ เพื่อใช้เป็นค่าของการวัดถึงประสิทธิภาพ
การทำงานสอบบัญชี โดยเกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ยจะถูกแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งวิธีในการหาความ
กว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ซึ่งจะทำให้เกณฑ์ที่แบ่งได้มีความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง การวัดถึงประสิทธิภาพการทำงานสอบบัญชี
น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง การวัดถึงประสิทธิภาพการทำงานสอบบัญชี
น้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง การวัดถึงประสิทธิภาพการทำงานสอบบัญชี
ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง การวัดถึงประสิทธิภาพการทำงานสอบบัญชี
มาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง การวัดถึงประสิทธิภาพการทำงานสอบบัญชี
มากที่สุด

9. คำถามที่ใช้วัดถึงการศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายก่อนการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็น
การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนักคะแนน	1
ไม่เห็นด้วย	มีน้ำหนักคะแนน	2
ไม่แน่ใจ	มีน้ำหนักคะแนน	3
เห็นด้วย	มีน้ำหนักคะแนน	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนักคะแนน	5

ผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้จากคำถามทั้ง 2 ข้อมารวมกัน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อใช้เป็นค่า
ของการศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายก่อนการปฏิบัติงาน โดยเกณฑ์ความหมายของ
ค่าเฉลี่ยจะถูกแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งวิธีในการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ซึ่งจะทำให้เกณฑ์ที่แบ่งได้มีความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง การศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายก่อน
การปฏิบัติงานน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง การศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายก่อน
การปฏิบัติงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง การศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายก่อน
การปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง การศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายก่อน
การปฏิบัติงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง การศึกษาถึงข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละรายก่อน
การปฏิบัติงานมากที่สุด

10. คำถามที่ใช้วัดถึงความพึงพอใจ เต็มใจที่จะตรวจสอบลูกค้าบางราย ซึ่งเป็นการให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนักระยะ	1
ไม่เห็นด้วย	มีน้ำหนักระยะ	2
ไม่แน่ใจ	มีน้ำหนักระยะ	3
เห็นด้วย	มีน้ำหนักระยะ	4
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	มีน้ำหนักระยะ	5

ผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้จากคำถาม 1 ข้อมารวมกัน แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อใช้เป็นค่าของการวัดถึงความพึงพอใจ เต็มใจที่จะตรวจสอบลูกค้าบางราย โดยเกณฑ์ความหมายของค่าเฉลี่ยจะถูกแบ่งเป็น 5 ระดับ ซึ่งวิธีในการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ซึ่งจะทำให้เกณฑ์ที่แบ่งได้มีความหมายของค่าเฉลี่ย คือ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจ เต็มใจที่จะตรวจสอบลูกค้าบางราย มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจ เต็มใจที่จะตรวจสอบลูกค้าบางราย มาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจ เต็มใจที่จะตรวจสอบลูกค้าบางราย ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ความพึงพอใจ เต็มใจที่จะตรวจสอบลูกค้าบางราย น้อยมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจ เต็มใจที่จะตรวจสอบลูกค้าบางราย น้อยที่สุด