

บทที่ 2

รายงานเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวมถึงเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับกฎหมาย แนวความคิด เอกสารและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

มาตรฐานการสอบบัญชี

เพื่อให้งานของผู้สอบบัญชีเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย จึงได้มีการออกมาตรฐานการสอบบัญชีเพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานสอบบัญชี เช่นมาตรฐานการสอบบัญชีเรื่อง “วัตถุประสงค์และหลักการพื้นฐานในการสอบบัญชี” โดยระบุถึงวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ ความรับผิดชอบต่อการเงินของผู้สอบบัญชีและขอบเขต และวิธีการตรวจสอบเพื่อให้ได้มาซึ่งหลักฐานที่เพียงพอเพื่อที่จะทำให้ผู้สอบบัญชีสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถสรุปผลการตรวจสอบและการรายงานได้ สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ยังได้ออกมาตรฐานการสอบบัญชีเรื่อง “การควบคุมคุณภาพงานสอบบัญชี” เพื่อใช้ในการควบคุมงานสอบบัญชีให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานการสอบบัญชีที่กำหนดไว้ในแต่ละเรื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณสมบัติตามหลักการแห่งวิชาชีพสอบบัญชี

การประกอบวิชาชีพสอบบัญชีในประเทศไทยนั้นนอกจากจะถูกควบคุม และกำกับดูแล โดยกฎหมายและคณะกรรมการที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายนั้น ๆ แล้วยังมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสถาบันวิชาชีพกำกับและดูแลการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี เช่น กรมสรรพากรและธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น จากค่านิยมการสอบบัญชี พระราชบัญญัติผู้สอบบัญชี ประกาศต่าง ๆ ที่ใช้ควบคุมการปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชี สามารถสรุปคุณสมบัติหลัก ๆ ของผู้สอบบัญชีซึ่งผู้ที่ต้องการประกอบวิชาชีพดังกล่าวต้องทราบนอกเหนือจากคุณสมบัติตามกฎหมาย มีดังนี้

(พยอม สิงห์เสน่ห์, 2542)

ความซื่อสัตย์และศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพ งานสอบบัญชีเป็นการตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ เพื่อลงความเห็นว่างบการเงินของกิจการที่ถูกตรวจสอบเป็นอย่างไร ในการปฏิบัติงานดังกล่าว อาจมีข้อขัดแย้งกับผู้มีส่วนได้เสียในงบการเงินของกิจการ ผู้สอบบัญชีจึงต้องปฏิบัติงานโดยยึดมั่นในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพด้วยความซื่อสัตย์และเอาจริงเอียง กล่าวที่จะเสนอรายงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่เกรงกลัวหรืออ่อนผ่อนตามเอื้ออำนวยแก่ผู้มีส่วนได้เสียฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ความซื่อสัตย์และการปฏิบัติงานโดยไม่ลำเอียงของผู้สอบบัญชีนี้จะช่วยผดุงศักดิ์ศรีของวิชาชีพให้เป็นที่ยอมรับนับถือในวงการธุรกิจต่อไป ผู้สอบบัญชีแต่ละคนซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชาชีพย่อมได้รับประโยชน์จากความเชื่อถือในวิชาชีพส่วนรวมนี้ด้วย

มนุษยสัมพันธ์และการเป็นผู้นำ งานของผู้สอบบัญชีมีความเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบัญชีของกิจการ ผู้บริหารงาน ผู้ถือหุ้น และบุคคลอื่น ๆ การติดต่อทางการงาน กับบุคคลเหล่านี้ต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นอย่างมาก เช่น ในการติดต่อขอหลักฐานต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบ อาจทำให้เกิดความรำคาญหรือการโต้แย้งขึ้นได้ นอกจากนั้น งานตรวจสอบจะบรรลุผลโดยสะดวกหรือรวดเร็วต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของกิจการช่วยจัดทำรายละเอียดต่าง ๆ ประกอบรายการในบัญชีให้ ผู้สอบบัญชีที่ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะประสบปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะเมื่อคำนึงถึงว่าลูกค้าเป็นผู้พิจารณาแต่งตั้งผู้สอบบัญชีและจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้สอบบัญชีด้วย การปฏิบัติงานของผู้สอบบัญชีจึงต้องให้เป็นที่พอใจแก่ลูกค้าและในขณะเดียวกันก็ต้องรักษาความเป็นอิสระไว้ นอกจากนี้จะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีแล้ว ผู้ปฏิบัติหน้าที่สอบบัญชีต้องมีความรู้ความสามารถเป็นผู้นำด้วย เพราะโดยลักษณะของงานแล้ว การปฏิบัติงานสนามต้องอาศัยการตัดสินใจเฉพาะหน้าส่วนหนึ่งและต้องควบคุมการทำงานของ ผู้ได้บังคับบัญชาด้วย

ภาษีอากร งานสอบบัญชีมีความเกี่ยวข้องกับภาษีอากรด้านต่าง ๆ คือภาษีเงินได้ บุคคลธรรมดา ภาษีเงินได้นิติบุคคล ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ อากรแสตมป์ ภาษีศุลกากร ภาษีสรรพสามิต และ ภาษีโรงเรือน เป็นต้น ที่สำคัญที่สุดก็คือ การจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลโดยอาศัยยอดกำไรสุทธิในงบการเงิน ซึ่งประมวลรัษฎากรกำหนดหลักเกณฑ์ในการคำนวณกำไรสุทธิ รวมทั้งระบุว่ามิใช่รายการใดบ้างที่กฎหมายไม่ยอมให้หักเป็นรายจ่าย นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ภาษีอากรยังมีคำวินิจฉัยปัญหาภาษีอากรกรณีต่างๆ ไว้อีกมาก ซึ่งผู้สอบบัญชีจำเป็นต้องติดตามศึกษาให้ทราบเพื่อใช้ในการตรวจสอบและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าอย่างถูกต้อง ในทางปฏิบัติกิจการที่มีใช้บริษัทมหาชน มักหวังพึ่งผู้สอบบัญชีที่ปรึกษาหารือเกี่ยวกับภาษีอากร

กฎหมายธุรกิจ ในปัจจุบันมีกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับธุรกิจใช้บังคับอยู่หลายฉบับ เช่น กฎหมายว่าด้วยการบัญชี กฎหมายควบคุมการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว ประมวลกฎหมายแพ่ง

และพาณิชย์ด้วยหุ้นส่วนบริษัท กฎหมายแรงงาน การควบคุมเงินตราต่างประเทศ การควบคุมอาหารและยา การจัดตั้งโรงงาน การจดทะเบียนสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้าและลิขสิทธิ์ เป็นต้น ผู้สอบบัญชีควรศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมายธุรกิจเหล่านี้ เพื่อให้สามารถแนะนำวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องแก่ลูกค้า

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ในสภาวะการณปัจจุบันซึ่งธุรกิจต่าง ๆ แข่งขันกันอย่างรุนแรงทั้งในเรื่องของตัวผลิตภัณฑ์และราคา องค์กรส่วนใหญ่ต้องการที่จะเป็นผู้นำในเรื่องผลิตภัณฑ์และการบริการให้ตรงใจลูกค้า สิ่งเหล่านี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจขององค์กร ซึ่งเป็นความสำคัญและความจำเป็นขององค์กรที่จะต้องหันมาใส่ใจในเรื่องของ “คุณภาพในการให้บริการ” การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจะต้องมาจากการออกแบบกระบวนการในการทำงานรวมถึงการปลูกฝังจิตสำนึกของบุคลากรภายในองค์กรเพื่อที่จะทำให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ในการรับบริการที่ดี และสูงกว่าความคาดหวังที่ได้ตั้งไว้และที่สำคัญก็ต้องสูงกว่าประสบการณ์ซึ่งลูกค้าได้รับจากคู่แข่ง (ดิศพงษ์ พรชนกนาถ, 2547)

Parasuraman, Zeithaml & Lenard. (1988) ได้พัฒนา SERVQUAL เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดระดับคุณภาพการบริการ โดยเครื่องมือดังกล่าวได้เริ่มพัฒนาในปี ค.ศ. 1983 และมีการปรับปรุงเรื่อยมาจนกระทั่งปี ค.ศ. 1988 ทั้งนี้ Parasuraman et al. (1988) ได้กำหนดปัจจัยหลัก 5 ปัจจัยในการพิจารณาคุณภาพการบริการซึ่งประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความปลอดภัยการดูแลเอาใจใส่และรูปลักษณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (สิวิมล ประดิษฐ์วรคุณ, 2546)

ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องทำตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจในผู้ให้บริการ เมื่อลูกค้ามาใช้บริการพร้อมกับความคาดหวังที่มีพื้นฐานจากประสบการณ์เดิม การพูดปากต่อปาก หรือความต้องการส่วนตัว แล้วได้รับการบริการตามสัญญาที่ให้ไว้ สำหรับกรณีสำนักงานสอบบัญชี ความน่าเชื่อถือ มีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องมีเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในการสอบบัญชีได้ ซึ่งความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการสอบบัญชี ก็คือ การได้รับข้อมูลตามที่ตนต้องการอย่างถูกต้อง เช่น รายงานผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและงบการเงินทันต่อเวลาที่ผู้ใช้บริการต้องการนำไปใช้ หรือความรู้เพิ่มเติมทางด้านบัญชีที่ผู้บริการไม่ทราบ เป็นต้น

การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงความเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ โดยการให้บริการอย่าง

รวดเร็ว มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ รวมทั้งยินดีให้บริการเสมอ ซึ่งพบว่า ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจในการให้บริการสูง โดยพิจารณาจากความทันเวลาในการให้บริการ และความพร้อมของการบริการ ซึ่งปัญหาที่พบส่วนมากมาจากการใช้บริการ คือ การที่ผู้สอบบัญชี ใช้เวลาในการตรวจสอบเป็นเวลานาน ทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถได้รับงบการเงินได้ทันต่อเวลา

ความปลอดภัย (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจ และวางใจเมื่อมารับ บริการ โดยปราศจากความเสี่ยงทางด้านความผิดพลาดในงบการเงิน และความลับที่สำคัญรั่วไหล ผู้สอบบัญชีต้องแสดงให้เห็นถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาหรือตอบคำถามของลูกค้าได้ เป็นอย่างดี

การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ผู้ให้บริการต้องแสดงให้เห็นถึงความสนใจ และเอาใจใส่ต่อปัญหาและความต้องการของลูกค้า โดยการให้บริการทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการ บริการในบริษัทของผู้ใช้บริการแล้ว (Audit Fieldwork) เนื่องจากผู้ให้บริการแต่ละรายมีความ ต้องการที่ไม่เหมือนกัน เมื่อผู้สอบบัญชีให้การดูแลเอาใจใส่แล้ว จะทำให้สามารถทราบได้ถึงปัญหา ที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการได้ (Behn, Carcello & Hermanson, 1997) และผู้สอบบัญชีสามารถนำมา ปรับปรุงการให้บริการกับผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รูปลักษณะ (Tangibles) ความมีรูปลักษณะขององค์กร และผู้ให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่ สะท้อนคุณภาพการบริการในสายตาของลูกค้า เนื่องจากบริการเป็นสิ่งไม่มีตัวตน ลูกค้าจะประเมิน คุณภาพการบริการที่องค์ประกอบรอบข้าง ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องทำการบริการให้เป็นสิ่งที่มี ตัวตนด้วยการจัดการที่ดีกับองค์ประกอบรอบข้างของการบริการ ในการสร้างความมีตัวตนที่คั่นนั้น จะต้องสร้างในทุกขั้นตอน ทั้งก่อน ระหว่างและหลังการบริการในบริษัทของผู้ใช้บริการ เพื่อสร้าง บริการที่ลูกค้าพอใจและจดจำตลอดไป

แนวคิดเกี่ยวกับจริยธรรมทางธุรกิจ

ซาโรจ บัศวรี ได้ให้ความหมายว่าจริยธรรม หมายถึงแนวทางในการประพฤติ เพื่ออยู่ ร่วมกันได้อย่างร่มเย็นในสังคม และได้ให้นิยามและโครงสร้างของจริยธรรมดังนี้

1. จริยธรรมคือ แนวทางในการประพฤติตนเพื่ออยู่กันได้อย่างร่มเย็นในสังคม
2. จริยธรรมมีโครงสร้างสำคัญอย่างน้อย 2 ข้อคือ
 - 2.1 ศีลธรรม (Moral Value) สิ่งที่ดีควร เว้น สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ
 - 2.2 คุณธรรม (Ethical Value) สิ่งที่เราควรปฏิบัติ

ซึ่งทั้งสองข้อรวมกันเรียกว่า จริยธรรม

จริยธรรมกับธุรกิจ เกี่ยวข้องกันหลายด้าน แม้นักธุรกิจอาจจะเข้าใจว่า การทำธุรกิจไม่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม การทำธุรกิจไม่ใช่ความถูกต้องหรือความผิดจริยธรรม แต่เป็นการดำเนินการที่มีจุดมุ่งหมายคือผลกำไร แต่ความจริงแล้วธุรกิจเป็นกิจกรรมหนึ่งที่สามารถถูกหรือผิดจริยธรรมก็ได้ ดังนั้นการมาอยู่ร่วมกันของภาคธุรกิจ จึงได้มีการกำหนดแนวความประพฤติ ในวิชาชีพที่เรียกว่า จรรยาบรรณวิชาชีพ เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติและควบคุมเฉพาะกลุ่มคนในวิชาชีพหนึ่งๆ เท่านั้น จรรยาบรรณวิชาชีพจะมีความหมายที่แคบกว่าจริยธรรม เพราะจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นเพียงข้อกำหนดเฉพาะวิชาชีพเท่านั้น

พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2547

หมวด 7 จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ

มาตรา 47 ให้สภาวิชาชีพบัญชีจัดทำจรรยาบรรณของผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีขึ้นเป็นภาษาไทยและอย่างน้อยต้องประกอบด้วยข้อกำหนดในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ความโปร่งใส ความเป็นอิสระ ความเที่ยงธรรม และความซื่อสัตย์สุจริต
2. ความรู้ความสามารถและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
3. ความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการและการรักษาความลับ
4. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือบุคคลหรือนิติบุคคลที่ผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชีปฏิบัติหน้าที่ให้

แนวคิดเกี่ยวกับการบัญชีระหว่างประเทศ (International Accounting)

เทคโนโลยีและการสื่อสารที่เจริญไปอย่างรวดเร็ว ทำให้กิจการแต่ละประเทศดำเนินธุรกิจได้อย่างอิสระและง่ายขึ้นกว่าเดิม โดยมีเครือข่ายการปฏิบัติงานในหลายประเทศ ระบบข้อมูลมีความสำคัญมากขึ้น ทั้งในเรื่องความทันเวลา อย่างไรก็ตามวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ ส่งผลให้ข้อมูลทางบัญชีเปรียบเทียบกันได้ยาก

การบัญชีมีบทบาทเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลซึ่งความต้องการดังกล่าวอาจแตกต่างกันในแต่ละประเทศ ตัวอย่างเช่นการบัญชีในฝรั่งเศสและสวีเดน จะมุ่งสนองความต้องการของนักวางแผนในภาครัฐเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ในขณะที่ญี่ปุ่นแหล่งเงินทุนของกิจการมีผลต่อบทบาทของการบัญชีเพราะประเทศญี่ปุ่นต้องพึ่งพิงแหล่งเงินทุนจากขนาดใหญ่

โดยสรุปแล้วความแตกต่างทางการบัญชีและรายงานทางการเงินเนื่องจากสาเหตุ

3 ประการดังนี้คือ (เมธากุล เกียรติกระจาย และ ศิลปพร ศรีจันทเพชร, 2544)

1. สภาพแวดล้อมภายนอกและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมดังกล่าวได้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง กฎหมายและสังคม ประเทศต่าง ๆ จึงมีวิธีปฏิบัติทางการบัญชีที่แตกต่างกัน
2. การยึดถือแบบจำลองทางการบัญชีที่แตกต่างกัน
3. แนวทางและกระบวนการในการกำหนดมาตรฐานการบัญชีของแต่ละประเทศซึ่งจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ Hofstede แบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

More-developed

Latin

Belgium

France

Brazil

Spain

Latin

Colombia

Mexico

Venezuela

Costa Rica

Less-developed

Germanic

Austria

Germany

Switzerland

Israel

Nordic

Denmark

Finland

Norway

Sweden

More-developed

Asian

Japan

Asian

Indonesia

Taiwan

Thailand

Less-developed

Asian-colonial

Singapore

Hong Kong

Anglo

Australia

Canada

New Zealand

ที่มา: (Hofstede, 1980, p.336)

สภาพแวดล้อมภายนอกและวัฒนธรรม จากงานวิจัยของ Hofstede (1984 อ้างถึงใน ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์, 2547) ได้จำแนกวัฒนธรรมออกเป็น 4 ประเด็น และนำไปเชื่อมโยงกับ บัญชีนานาชาติได้ดังนี้คือ

1. Individualism VS Collectivism หมายถึง การให้ความสำคัญกับปัจเจกชนหรือกลุ่ม หมู่คณะ เช่น ไทยเน้นปัจเจกชน ขณะที่สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น จีน จะเน้นกลุ่มมากกว่า ทางบัญชี การจัดทำบัญชีของกลุ่มหลังนี้จึงเน้นเพื่อประโยชน์ของสาธารณชนมากกว่าด้วย เช่นการเปิดเผยข้อมูลตามหลัก True and Fair View ของประเทศสหรัฐอเมริกา
2. Large VS Small Power Distance หมายถึง ระดับของอำนาจในองค์กรว่า มีลำดับชั้นของการกระจายอำนาจมากน้อยเพียงใด มีความใกล้ชิดกันมากหรือน้อยกว่า สหรัฐอเมริกา มีระดับของอำนาจในองค์กรน้อยกว่าบุคลากรในองค์กรมีสิทธิเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นมากกว่า

3. Strong VS Weak Uncertainty Avoidance หมายถึง ระดับการยอมรับความเสี่ยงมากน้อยเพียงใด สหรัฐอเมริกามีระดับการยอมรับความเสี่ยงมากกว่าประเทศในเอเชีย ซึ่งสะท้อนในรูปของหลักการการยึดหลักความระมัดระวังทางบัญชีจะเข้มงวดน้อยกว่า

4. Masculinity VS Femininity หมายถึง ลักษณะการดำเนินชีวิตและการแก้ไขปัญหาที่มีความประนีประนอมหรือเน้นการใช้กำลังอำนาจ ความเด็ดขาด โดยสหรัฐอเมริกาจะเน้นความเด็ดขาดมากกว่าประเทศในเอเชีย

Gray (1988 อ้างถึงใน ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์, 2547) ได้เชื่อมโยงวัฒนธรรมของประเทศกับค่านิยมทางบัญชี โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่มคือ

1. Professionalism VS Statutory Control คือการให้ความสำคัญกับหลักกฎหมาย ระเบียบวิธี ซึ่งแสดงให้เห็น โดยพัฒนาการและความสำคัญที่ได้รับจากบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ของกลุ่มวิชาชีพบัญชี

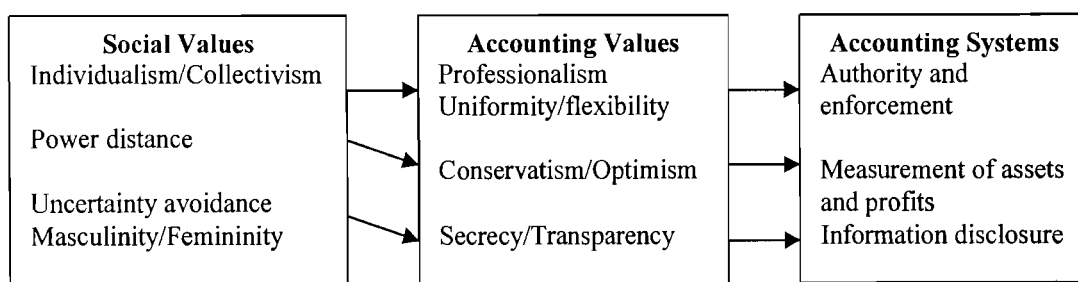
2. Uniformity VS Flexibility คือ การปฏิบัติทางบัญชีที่ต้องมีรูปแบบจำกัดอย่างเดียวกันหรือยืดหยุ่นตามสถานการณ์ และเงื่อนไข ตัวอย่างเช่น ประเทศฝรั่งเศส ต้องจัดทำแผนประจำปีของประเทศ จึงต้องมีการกำหนดให้บัญชีขององค์กรทุกหน่วยในประเทศเป็นแบบแผนเดียวกัน

3. Conservatism VS Optimism คือ การยึดหลักความระมัดระวัง เน้นการป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นเมื่อมีความไม่แน่นอน หรือมีหลักเกณฑ์ที่ให้อิสระ และพิจารณาสถานการณ์ไปในทางเป็นโอกาส มากกว่าอุปสรรคเช่น สหรัฐอเมริกามีการวัดมูลค่าบางรายการด้วยความระมัดระวัง โดยให้มีการด้อยค่าของสินทรัพย์

4. Secrecy VS Transparency คือการยึดหลักความลับและข้อมูลเฉพาะ หรือความโปร่งใสในการเสนอข้อมูล

ซึ่งจากงานวิจัยของ Hofstede and Gray (1984, 1988 อ้างถึงใน ปัญญา สัมฤทธิ์ประดิษฐ์, 2547) สามารถแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงวัฒนธรรมของประเทศกับค่านิยมทางบัญชีและระบบบัญชีได้ดังนี้

Culture and Accounting Systems in Practice



Nobes and Parker (2002) ได้กล่าวว่าค่านิยมทางบัญชีที่เป็นลักษณะทางอาชีพ กับมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายหรือข้อบังคับ การถือเป็นอาชีพจะสัมพันธ์กับการบังคับบัญชาและการใช้อำนาจในองค์กร 2 ประเด็นนี้จะทำให้เห็นความแตกต่างของค่านิยมทางบัญชีระหว่างกลุ่มแองโกล กับประเทศในกลุ่มเอเชีย ส่วนในเรื่องของค่านิยมทางบัญชีของประชากรหลังจะเป็นค่านิยมที่ใช้แยกความแตกต่างระหว่างกลุ่มแองโกล กับกลุ่มประเทศละตินอเมริกา และกลุ่มประเทศที่ใช้ภาษาเยอรมันและใช้แนวปฏิบัติทางบัญชีเหมือนเยอรมันนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรหมมินทร์ รชนิชย์ (2538) ได้ศึกษาปัจจัย ในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของ บริษัทจำกัดในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าในการเลือกใช้นักงานสอบบัญชีได้รับคำแนะนำโดย กรรมการผู้จัดการหรือผู้ถือหุ้น แต่ผู้ที่มีบทบาท ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เป็นกรรมการผู้จัดการและที่ประชุมผู้ถือหุ้น ส่วนธุรกิจบริการและพาณิชยกรรมส่วนใหญ่เป็นกรรมการผู้จัดการ นอกจากนี้ ยังพบว่าธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีที่ไม่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ แต่ธุรกิจบริการและพาณิชยกรรมส่วนใหญ่เลือกใช้บริการจากสำนักงานสอบบัญชีในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา ปัจจัยในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชีของ บริษัทจำกัดในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยในการเลือกใช้บริการการสอบบัญชี มีดังนี้ ลำดับแรก คือ คุณภาพการให้บริการสอบบัญชี ได้แก่ การแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ผู้ให้บริการสอบบัญชีมีความรู้ความชำนาญ การให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมนอกเหนือจากการสอบบัญชี การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี การเสนอรายงานถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริง และตรงต่อเวลา ลำดับที่ 2 คือ ประสิทธิภาพในการให้บริการการสอบบัญชี ได้แก่ การมีเทคนิคในการสอบบัญชีที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด และลำดับที่ 3 คือ การให้บริการที่มีความแตกต่างจากสำนักงานสอบบัญชีอื่น ๆ ได้แก่ การมีบริการเสริม เช่น สามารถให้คำปรึกษาทางภาษีอากรและการช่วยเหลือการวางระบบบัญชีได้ และการคิดค่าธรรมเนียมที่เหมาะสม บริการเสริมด้านอื่น ๆ ที่บริษัทจำกัดในจังหวัดเชียงใหม่ต้องการจากผู้สอบบัญชี ได้แก่ การเป็นที่ปรึกษาทางภาษีอากร การปรับปรุงและออกแบบระบบบัญชี การตรวจสอบภายในและเป็นที่ปรึกษาทางบัญชี ลักษณะสำนักงานสอบบัญชีที่บริษัทจำกัดในจังหวัดเชียงใหม่ต้องการ ได้แก่ สามารถเป็นที่ปรึกษาทางด้านบัญชีและภาษีมีการคิดค่าบริการธรรมเนียมที่เป็นมาตรฐาน มีเทคนิคในการตรวจสอบที่ได้ผลในระยะเวลาที่กำหนด มีการเสนอรายงานที่ถูกต้องตรงกับข้อเท็จจริง และมีสถานที่ตั้งสำนักงานที่สะดวกในการติดต่อ

นงลักษณ์ พัฒนบัณฑิต ศุภีพร ตริยะประเสริฐพร และสมชาย วงศ์ทรัพย์สิน (2543) ได้ศึกษา “ปัจจัยในการเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีของบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีของบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัดในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาถึงความแตกต่างของประเภทกลุ่มตัวอย่างว่ามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีหรือไม่ ผลการวิจัยพบว่า

1. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชีของบริษัท และห้างหุ้นส่วนจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร จากภาพรวมของบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมดพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสำนักงานบัญชีที่มีความสำคัญมากที่สุด 5 อันดับแรกได้แก่ การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร ความรวดเร็วตรงต่อเวลาในการให้บริการ การให้คำปรึกษาเรื่องหลักการบัญชีและระบบบัญชี ความเป็นระบบในการทำงานของสำนักงาน และคุณภาพการให้บริการ

2. การวิเคราะห์ในส่วนของความแตกต่าง ของประเภทกลุ่มตัวอย่างว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชี ซึ่งพบว่าความแตกต่างของขนาดธุรกิจมีผลต่อการเลือกใช้บริการจากสำนักงานบัญชี ในขณะที่ความแตกต่างของประเภทธุรกิจ ระบบภาษี มูลค่าเพิ่ม ระยะเวลาในการดำเนินงาน และการมีบุคคลภายนอกมาช่วยบริหารหรือตัดสินใจของธุรกิจไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ไพโรจน์ เกตุภักดิ์กุล (2545) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับความรู้ ความชำนาญ ของผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่ห้างหุ้นส่วนขนาดเล็กพึงประสงค์ สรุปผลการวิจัยพบว่า คุณสมบัติของผู้สอบบัญชีภาษีอากร เรียงตามลำดับของความสำคัญดังนี้ ซื่อสัตย์ สุจริต เที่ยงธรรม มีความรับผิดชอบ มีความรอบคอบ ไม่เปิดเผยความลับของลูกค้า ปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง และทำงานด้วยความตั้งใจ ในทางกลับกันคุณสมบัติของผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยมีดังนี้ ความเป็นผู้นำ สื่อสารได้เข้าใจทั้งภาษาพูดและภาษากาย มีวิสัยทัศน์ มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ และ มีความคิดสร้างสรรค์

ความรู้ของผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 5 อันดับแรกมีดังนี้ การวางระบบบัญชี มาตรฐานการบัญชี มาตรฐานการสอบบัญชี การตรวจสอบภายใน และการสอบบัญชี ในทางกลับกันผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยเกี่ยวกับสถานะเศรษฐกิจของโลก สถานะเศรษฐกิจของประเทศ การสืบค้นข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสาร

ความชำนาญของผู้สอบบัญชีภาษีอากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 5 อันดับแรกมีดังนี้ การให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการตรวจสอบ การให้คำปรึกษาด้านการบัญชี สอบทานงานสอบบัญชีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควบคุมงานตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญน้อยเกี่ยวกับการประเมินระบบการควบคุมภายใน การใช้เทคนิคในการตรวจสอบอื่นกับข้อมูลคอมพิวเตอร์ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมตรวจสอบ การเขียนรายงานและการเขียนข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง การประเมินความเหมาะสมของหลักการบัญชีที่กิจการใช้

Ellen, Hernon, Barsky and Gronroos (1998, 1991, 1990 อ้างถึงใน ธเนศศิริ ฝากมิตร และคณะ, 2546) ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการ (Service Quality) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) กับความสามารถขององค์กรในการตอบสนองต่อความคาดหวังนั้นในระดับเดียวกันหรือในระดับที่สูงกว่า องค์กรประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า และนำไปสู่ความจงรักภักดีของลูกค้า รวมทั้งเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำกำไรของธุรกิจ โดยลูกค้าจะประเมินคุณภาพการบริการจากการเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการที่ได้รับกับระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง ถ้าระดับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับเท่ากับหรือมากกว่าระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง แสดงถึงคุณภาพการบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ในกรณีที่ระดับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าได้รับต่ำกว่าระดับคุณภาพการบริการที่คาดหวัง แสดงถึงคุณภาพการบริการที่สร้างความไม่พึงพอใจแก่ลูกค้า