



รองเท้า มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้สอบบัญชีหรือไม่?

THE AFFECT OF SHOES ON AUDITOR'S WORKING
PERFORMANCE

นนสิชา อุตรารกรณ์

บัญชีมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชีธุรกิจแบบบูรณาการ)

Nonsicha Uttraporn

Master of Accounting (Integrative Business Accounting)

รองเท้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีหรือไม่?

นณสิชา อุตรากรณ์

บัญชีมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชีธุรกิจแบบบูรณาการ)

วันที่ได้รับบทความต้นฉบับ : 29 กรกฎาคม 2562

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 19 สิงหาคม 2562

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 30 สิงหาคม 2562

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่ารองเท้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีหรือไม่ อย่างไร จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าการสวมใส่รองเท้าที่ไม่เหมาะสมกับเท้าหรือออกแบบมาไม่ดีนั้นอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ก่อให้เกิดโรคและความเจ็บปวดได้หลายอย่างหลายประการ โดยเฉพาะรองเท้าหุ้มส้นที่ทำให้เกิดโรคและการศึกษาเปรียบเทียบการแต่งกายและการสัมภาษณ์ผู้สอบบัญชีในบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ทั้ง 4 แห่งในไทยพบว่าบริษัทเพียงบางแห่งที่ไม่ได้ระบุประเภทรองเท้าที่สวมใส่ในขณะที่บางแห่งอนุญาตให้ใส่รองเท้าที่ทำจากหนังเท่านั้นเพื่อแสดงถึงภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ ซึ่งการศึกษานี้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมสัมภาษณ์จำนวน 8 คน จากบุคลากรที่มีการติดต่อประสานงานกับผู้สอบบัญชีหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการออกกฎระเบียบเครื่องแต่งกายและผู้สอบบัญชีที่ทำงานในบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในไทย ผลการศึกษาพบว่ารองเท้าที่ติดต่อสุขภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีในระยะยาว โดยการสวมใส่รองเท้าที่ติดต่อสุขภาพนั้นจะช่วยส่งเสริมให้สภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้สอบบัญชีดีขึ้น ในแง่ของความสะดวกในการเดินทางเพราะปัจจุบันระบบขนส่งมวลชนในกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีความหนาแน่น หากใส่รองเท้าไม่เหมาะสมอาจเกิดปัญหาสุขภาพเท้าตามมาได้ เช่น รองเท้ากัดและข้อเท้าพลิก นอกจากนี้ยังส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน เนื่องจากผู้สอบบัญชีเป็นอาชีพที่ทำงานไม่เป็นหลักแหล่ง หากบริษัทมีการส่งเสริมให้สวมรองเท้าเพื่อสุขภาพจะทำให้ผู้สอบบัญชีรู้สึกได้รับความใส่ใจ มีความยืดหยุ่นในการทำงานและสามารถให้ความสำคัญกับการทำงานได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นผู้สอบบัญชีจึงควรเลือกสวมรองเท้าที่ติดต่อสุขภาพและสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรของลูกค้

คำสำคัญ: ผู้สอบบัญชี ประสิทธิภาพในการทำงาน ภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ
สภาพแวดล้อมในการทำงาน รองเท้าเพื่อสุขภาพ ปัญหาสุขภาพเท้า

THE AFFECT OF SHOES ON AUDITOR'S WORKING PERFORMANCE

Nonsicha Uttraporn

Master of Accounting (Integrative Business Accounting)

Received: July 29, 2019

Revised: August 19, 2019

Accepted: August 30, 2019

ABSTRACT

This research aims to study whether types of shoes affect auditor's performance and how they are relevant. Prior research has shown that wearing unsuitable shoes, especially leather cut shoes, can cause many symptoms and sufferings. With reference to researcher's observation on the four largest accounting and auditing firms in Thailand dress codes, as known as Big 4, some companies do not strictly regulate about shoes selection while others allow for leather shoes only to represent the professional appearance. This study conduct analysis by interviewing 8 participants that coordinate with auditors, relate to the dress code regulations or work as auditors in 4 large auditing firms in Thailand. Results show that wearing suitable shoes affect auditor's long-term performance because wearing healthy footwear will improve the work environment and make the traveling more convenient. Due to the congested public transportation in Bangkok Metropolitan, wearing improper shoes may cause foot problems such as shoe bites and ankle flip. This also affects the satisfaction of auditors. The auditor is a profession that deals with a lot of traveling on field work. If the company encourages their staffs to wear healthy shoes, they would sense the recognition and care from the firms, the flexibility in workplace and ability to focus on their task. Thus, the auditor should select the proper shoes that are not only fit with different client cultures but also best for their health.

Keywords: Auditor, Performance, Professional appearance, Working environment, Healthy footwear, Foot problems

■ บทนำ

ในสังคมการทำงาน ปฏิเสธไม่ได้ว่ารูปแบบหรือเครื่องแต่งกายส่งผลต่อภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในสายตาผู้คน โดยเฉพาะวิชาชีพสอบบัญชีที่ภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพถือเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ ด้วยเหตุผลนี้ผู้สอบบัญชีจึงต้องแต่งกายค่อนข้างเป็นทางการ และคงไว้ซึ่งภาพลักษณ์ของความเป็นมืออาชีพอยู่เสมอ โดยไม่ได้คำนึงว่าการที่ต้องแต่งกายในรูปแบบนั้น จะส่งผลต่อสุขภาพและประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่

จากการศึกษาเปรียบเทียบการแต่งกายของบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ในไทย 4 แห่งหรือที่รู้จักกันทั่วไปในชื่อ Big 4 พบว่า ในอดีตแต่ละบริษัทมีการแต่งกายที่เป็นทางการมากกว่าปัจจุบัน พนักงานจะต้องแต่งกายอย่างเป็นทางการขณะทำงานในสำนักงานหรือที่ทำการของลูกค้าโดยไม่คำนึงว่าสภาพแวดล้อมจะเป็นเช่นไร บางบริษัทกำหนดให้ต้องใส่สูทมาทำงาน หรืออนุญาตให้ผู้หญิงสวมกระโปรงเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แม้ว่าปัจจุบัน Big 4 ได้มีการปรับเปลี่ยนนโยบายการแต่งกายให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของผู้สอบบัญชีมากขึ้น ทว่าเรื่องของรונแท้นักกลับยังไม่ได้ได้รับความใส่ใจเท่าใดนัก เพราะทั้งบริษัทและผู้สอบบัญชีเองยังคงมีความคิดว่าผู้สอบบัญชียังต้องคงภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพเอาไว้ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือบริษัทหลายแห่งอนุญาตให้พนักงานแต่งกายอิสระจึงสามารถพบเห็นพนักงานสวมรองเท้าผ้าใบมาทำงานได้ทั่วไป แต่ผู้สอบบัญชีกลับสวมรองเท้าผ้าใบได้ในบางโอกาสเท่านั้น เช่น การไปตรวจนับคลังสินค้า เป็นต้น

เมื่อศึกษาไปยัง Big 4 ในต่างประเทศ พบว่า PwC สิงคโปร์นั้นได้เปิดโอกาสให้พนักงานใช้วิจารณญาณตัดสินใจเลือกชุดทำงานตามความเหมาะสมในแต่ละวันด้วยตนเอง ซึ่ง Trillion So ผู้ดำรงตำแหน่ง Human Capital Leader ของ PwC Singapore ได้กล่าวไว้ว่า “ฉันเชื่ออย่างแท้จริงว่าผู้คนมีประสิทธิผลมากที่สุดเมื่อพวกเขาได้รับความผ่อนคลายที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ และองค์กรสามารถมีส่วนร่วมโดยการเป็นผู้ช่วยกระตุ้นเพื่อที่จะดึงศักยภาพสูงสุดออกมาจากตัวบุคคล เรารู้สึกตื่นเต้นที่ได้ทำให้คนของเรา ‘เป็นตัวของตัวเอง’ และได้ปลดล็อกความหลากหลายของแต่ละคนมาสู่สถานที่ทำงาน” (HRM Asia Newsroom, 2018)

อาชีพผู้สอบบัญชีมีลักษณะการทำงานที่ต้องเดินทางอยู่ตลอดเวลาจึงทำให้เท้าที่เป็นอวัยวะสำคัญต้องรับภาระหนัก ดังนั้นการเลือกรองเท้าที่เหมาะสมกับผู้สวมใส่จึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการสวมใส่รองเท้าที่ไม่เหมาะสมนั้นจะส่งผลต่อสุขภาพของผู้สวมใส่ในระยะยาว แต่เนื่องจากผู้สอบบัญชีนั้นจำเป็นต้องปฏิบัติตามระเบียบการแต่งกายของบริษัท จึงทำให้มีบางส่วนละเลยผลกระทบทางด้านสุขภาพเพราะต้องการแสดงภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพเป็นสำคัญ จากประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่ารองเท้าที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีหรือไม่ อย่างไร เพื่อที่จะได้ให้น้ำหนักความสำคัญระหว่างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ กับผลกระทบในด้านอื่นที่จะตามมาได้อย่างมีเหตุผล

■ บททวนวรรณกรรม

งานวิจัยของ Carrington (2010) พบว่า การศึกษาทางด้านสังคมวิทยาเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีมีความสำคัญ และส่งผลต่อการวัดคุณภาพของผู้สอบบัญชี (Humphrey et al, 1992) ความสำคัญของรูปลักษณ์ที่เป็นมืออาชีพนั้นอาจเห็นได้จากลายเซ็นของผู้สอบบัญชีที่ได้ลงนามรับรองความถูกต้องของข้อมูลทางการเงิน (Pentland, 1993) ซึ่งได้สะท้อนความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีจากรูปลักษณ์การแต่งกาย และความชำนาญจากประสบการณ์การทำงานที่ยาวนาน โดยเฉพาะผู้ช่วยผู้สอบบัญชีที่ประสบการณ์น้อย ความเป็นมืออาชีพถือเป็นกระบวนการขัดเกลาทางสังคมรูปแบบหนึ่งซึ่งสามารถรับรู้ได้ผ่านการแต่งกาย ภาษา และลักษณะอื่น ๆ ที่สามารถเรียนรู้ได้ผ่านการทำงาน เป็นต้น ทั้งหมดนี้กระทำไปโดยให้ลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง (Anderson-Gough et al., 2000)

แต่ความจริงแล้วกลับไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างผลการดำเนินงานและรูปลักษณะที่ปรากฏให้เห็น เช่นเดียวกับการที่นักกฎหมายสวมวิกผมแล้วไม่สามารถบ่งบอกว่านักกฎหมายมีความสามารถที่ดีได้ (Anderson-Gough et al., 2002) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาพบว่าคนที่ผู้สอบบัญชีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจในอุตสาหกรรมลูกค้า และกระบวนการทำงานต่าง ๆ อย่างแท้จริง รวมถึงความสามารถในการประเมิน ความเสี่ยงสำคัญในการสอบบัญชี (Geiger, 2002) อย่างไรก็ตาม บริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ก็กำหนดเครื่องแต่งกาย และประเภทของรองเท้าที่สวมใส่โดยคำนึงถึงภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพต่อสายตาลูกค้าเป็นหลัก แต่ทั้งนี้ปัจจัย ด้านสุขภาพก็เป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้ามเช่นกัน อาชีพที่มีการเดินทางและเปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อยอย่างผู้สอบบัญชีจึง ควรใส่ใจเรื่องปัญหาสุขภาพเท้าและเลือกสวมใส่รองเท้าที่เหมาะสม

จากการทบทวนวรรณกรรมของ APO Society (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติในปี, 2553) พบว่ารองเท้า ที่ไม่เหมาะกับเท้าหรือออกแบบมาไม่ดีอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ก่อให้เกิดโรคและความเจ็บปวดได้หลายอย่าง หลายประการ รองเท้าหุ้มส้นมีปัญหาในการสวมใส่มากโดยเฉพาะรองเท้าหนัง ถ้าขนาดไม่พอเหมาะกับเท้า เช่น รองเท้า ขนาดเล็กกว่าเท้า รองเท้าหัวเล็กเรียว นอกจากโดนกัดและเดินไม่ถนัดแล้ว นิ้วเท้าทั้งหมดจะเบียดกันจนผิดรูป ก่อให้เกิดอาการเจ็บปวดจากนิ้วเท้าที่เกยกันอยู่ ซึ่งรองเท้าเหล่านี้หากถูกสวมใส่เป็นเวลานานจะก่อให้เกิดการเสียดสีการทรงตัว หรือเกิดพยาธิสภาพในโครงสร้างกระดูกสันหลังได้ นอกจากนี้รองเท้าส้นสูงยังเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้เกิดโรคได้หลายโรค เพราะก่อกำบังกล้ามเนื้อองศาเกร็ง และอาจทำให้เอ็นร้อยหวายข้อเท้าขาดได้หากเกิดการกระตุกอย่างแรงจากการล้ม เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ดุจใจ (2552) เกี่ยวกับการวิจัยศึกษาหาความสัมพันธ์ของความผิดปกติกับปัจจัยต่าง ๆ และ ชนิดของรองเท้าที่ใช้โดยศึกษาจากผู้สูงอายุชาวไทยสุขภาพดีอายุ 60-80 ปี พบว่า อาการปวดเท้าสัมพันธ์กับชนิดและ ขนาดของรองเท้า โดยเพศหญิงมีอาการปวดเท้ามากกว่าเพศชาย 4 เท่าและ 1 ใน 3 ของผู้สูงอายุทั้ง 2 เพศ สวมรองเท้า คับ ผู้หญิงสวมรองเท้าหุ้มส้นและรองเท้าคั้มมีปัญหาปวดเท้ามากที่สุด คือ 38.5% และ 35.5% ตามลำดับ การใช้รองเท้า ที่ไม่เหมาะสม เช่น การใส่รองเท้าคั้มและรองเท้าหุ้มส้นมีความสัมพันธ์กับอาการปวดเท้า ซึ่งผู้หญิงจะมีความเสี่ยงมากกว่า มีอาการปวดมากกว่า จึงควรเลือกรองเท้าให้เหมาะสม โดยงานวิจัยดังกล่าวได้มีการอ้างอิงถึงงานวิจัยของ Dawson et al. (2002) ว่า ร้อยละ 83 ของผู้หญิงอายุ 50-70 ปี จำนวน 127 คน มีปัญหาสุขภาพเท้าสัมพันธ์กับการใส่รองเท้าส้นสูง และเท้าผิดรูป สัมพันธ์กับการใส่รองเท้าไม่เหมาะสม ได้แก่ รองเท้าหน้าแคบและสั้นกว่าเท้า และการเกิดนิ้วหัวแม่เท้า เกสัมพันธ์กับการใส่รองเท้าหน้าแคบและสั้นสูงเกิน 25 มม. และยังพบว่า ร้อยละ 87.32 จำนวน 186 คน พบลักษณะ เท้าผิดรูป โดยผู้ชายมีข้อปลายนิ้วเท้างอและผู้หญิงมีนิ้วหัวแม่เท้าเก

■ วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ ซึ่งการวิจัยเชิงคุณภาพนั้นสามารถใช้วิธีถามซ้ำเพื่อเข้าสู่ประเด็นสำคัญได้ เมื่อผู้วิจัยทราบข้อมูลเชิงลึกของผู้ถูกสัมภาษณ์ในแต่ละสายอาชีพ จะทำให้เข้าใจพฤติกรรม วัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมของแต่ละองค์กรได้ดียิ่งขึ้น แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจำนวน 2 กลุ่ม รวมทั้งสิ้น 8 คน (Guest et al., 2006) โดยพิจารณาและคัดเลือกจากบุคลากรที่มีการติดต่อประสานงานกับผู้สอบบัญชีหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการออกกฎระเบียบเครื่องแต่งกายที่ทำงานในบริษัทมหาชนจำกัด ดำรงตำแหน่งระดับผู้จัดการฝ่ายงานขึ้นไป อายุ 50-60 ปี รวมทั้งสิ้น 4 คน และผู้สอบบัญชีที่มีประสบการณ์ทำงานในบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่หรือ Big 4 รวมทั้งสิ้น 4 คน กลุ่มแรก ได้แก่ บุคลากรที่มีการติดต่อประสานงานกับผู้สอบบัญชีหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการออกกฎระเบียบเครื่องแต่งกาย ใช้ชื่อสมมติเป็นตัวเลข 1-4 ตามลำดับ และกลุ่มที่สอง ได้แก่ ผู้สอบบัญชีที่ทำงานในบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในไทยหรือ Big 4 ใช้ชื่อสมมติเป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษ A-D ตามลำดับ ดังนี้

ชื่อ	อายุ (ปี)	ประสบการณ์การทำงาน
คุณหนึ่ง	58	ธนาคารจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่ง ตำแหน่ง ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบุคคล (HR)
คุณสอง	55	ธนาคารจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่ง ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายสินเชื่อ
คุณสาม	34	บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่ง ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบัญชี
คุณสี่	52	บริษัทจำกัด (มหาชน) แห่งหนึ่ง ประกอบธุรกิจบริการ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานตรวจสอบภายใน
คุณเอ	23	ผู้สอบบัญชี บริษัท ก ทำงานในสายงานตรวจสอบสถาบันการเงิน ประสบการณ์ทำงาน 1 ปี
คุณบี	23	ผู้สอบบัญชี บริษัท ข ทำงานในสายงานตรวจสอบสถาบันการเงิน ประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี
คุณซี	24	ผู้สอบบัญชี บริษัท ค ประสบการณ์ทำงาน 2 ปี
คุณดี	26	ผู้สอบบัญชี บริษัท ง ประสบการณ์ทำงาน 5 ปี

■ ผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้คือ ต้องการศึกษาร่องเท้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีหรือไม่ อย่างไร โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสอบบัญชีในงานวิจัยชิ้นนี้ หมายถึง การปฏิบัติภาระงานสอบบัญชีให้บรรลุผลสำเร็จ (ดารณี เอื้อชนะจิต, 2556) ภายใต้ความพอใจของทุกฝ่าย โดยมีปัจจัยที่ส่งผลบวกได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยความผูกพันกับองค์กร เป็นต้น (ขวัญชัย ชมศิริ, 2561) เนื่องจากผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนั้นจึงได้แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่มเช่นเดียวกัน ดังนี้

1. ผลการศึกษาของบุคลากรที่มีการติดต่อประสานงานกับผู้สอบบัญชีหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการออกกฎระเบียบเครื่องแต่งกาย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเรื่องรองเท้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสอบบัญชีหรือไม่ อย่างไร ของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 คำตอบด้วยกันได้แก่ รองเท้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสอบบัญชีทางตรงและรองเท้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสอบบัญชีทางอ้อม

เมื่อวิเคราะห์ความเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับรองเท้าที่ผู้สอบบัญชีสวมใส่ คุณหนึ่งและคุณสองคิดว่ารองเท้าคู่ซุหนึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานภาระงานสอบบัญชีในระยะยาว โดยเฉพาะเรื่องกลิ่นเท้าและเชื้อรา เพราะผู้สอบบัญชีเป็นอาชีพที่ต้องติดต่อกับลูกค้า ดังนั้นปัญหาดังกล่าวจึงกระทบต่องานของผู้สอบบัญชีโดยตรง คุณสองได้ให้ความเห็นว่า “รองเท้าที่ออดิไท่ทุกวันนี้จากก่อให้เกิดการด้อยประสิทธิภาพในการทำงานได้ โดยเฉพาะผู้ชายที่ใส่รองเท้าคู่ซุหนึ่งตลอดเวลาเป็นระยะเวลานาน มักประสบปัญหามีกลิ่นเท้าอับชื้นแฉะและอาจเป็นเชื้อราได้ ซึ่งเป็นสาเหตุของการขาดความมั่นใจและส่งผลกระทบต่อบุคลิกภาพโดยเฉพาะสายอาชีพที่ต้องติดต่อกับผู้คนแบบออดิไท่ การสวมใส่เสื้อผ้าและรองเท้าที่สบายไม่รัด ไม่อึดอัดนั้นจะทำให้เราสามารถโฟกัสกับงานได้เต็มที่” เช่นเดียวกับคุณหนึ่งก็กล่าวไว้ว่าประเภทของรองเท้าที่สวมใส่นั้น “มีผลในระยะยาว อาชีพสอบบัญชีเป็นงานที่ค่อนข้างหนักและแข่งต่อเวลา ถ้าหากการแต่งกายและรองเท้าซัพพอร์ตการทำงานน่าจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานอยากทำงาน” ในขณะที่คุณสามและคุณสี่คิดว่ารองเท้าที่ผู้สอบบัญชีสวมใส่ในปัจจุบันไม่ได้ส่งผลการปฏิบัติงานภาระงานสอบบัญชีทางตรง โดยคุณสามได้ให้ความเห็นว่า “ถ้าพูดเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานสอบบัญชี ที่คิดว่าไม่เกี่ยว เพราะเราใช้สมองทำ ไม่ได้ใช้เท้าทำ” เช่นเดียวกับคุณสี่ “ผมคิดว่าเราควรพิสูจน์ความน่าเชื่อถือกันด้วยผลงานมากกว่า ถ้าแต่งตัวดีแต่พูดไม่รู้เรื่องมันก็ไม่ได้ช่วยอะไร” สอดคล้องกับการศึกษาทางด้านสังคมวิทยาเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีของ Carrington (2010) ที่อ้างจากงานวิจัยของ Anderson-Gough et al. (2002) ว่าไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างผลการดำเนินงานและบุคลิกภาพที่ปรากฏให้เห็น ทว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้ง 4 ท่านได้ให้ความเห็นตรงกันว่ารองเท้านั้นส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีทางอ้อม หรือก็คือหากได้รับอิสระในการสวมใส่รองเท้าจะก่อให้เกิดความสะดวก ลดอาการบาดเจ็บระหว่างเดินทาง และส่งผลดีต่อสุขภาพในระยะยาว โดยคุณสามได้กล่าวเสริมไว้ว่า “EY ย่อมงกก็อนุญาตให้ใส่ผ้าใบได้นะ เพราะเขาเดินกันเยอะมาก ผ้าใบใส่สบาย” นอกจากเรื่องความสะดวกในการเดินทางแล้วยังสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจของตัวผู้สอบบัญชีเองได้อีกด้วย ดังที่คุณหนึ่งพูดถึงเรื่องความสุข โดยคุณหนึ่งได้ให้นิยามของคำว่าความสุขไว้ดังนี้ “ความสุขหมายถึงไม่มีความอึดอัด ไม่มีปัญหาอาการเท้าเจ็บและเท้าคัน หรือก็คือปัญหาเจ็บนิ้วก้อยเท้า และอาการบวมพองเป็นตาปลาหลายจุดจากการถูกรองเท้าเสียดสี โดยเฉพาะปัญหารองเท้ากัดที่มักพบในผู้เปลี่ยนรองเท้าคู่ใหม่” ทั้งนี้คุณหนึ่งได้กล่าวอีกว่า “ปัญหาเหล่านี้จะไม่เกิดขึ้นในรองเท้าผ้าที่มีความยืดหยุ่นแน่นอน” และคุณสามพูดถึงเรื่องความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ดังนี้ “ถ้า Big 4 อนุญาตให้ใส่ผ้าใบได้จริงพี่ว่าเฮลเลนนะ เราจะรู้สึกได้ว่าองค์กรดูแลเอาใจใส่พนักงาน ช่วยให้เกิดความ create ในการทำงาน”

นอกจากนี้เรื่องรองเท้าที่ทำจากผ้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสอบบัญชีหรือไม่ อย่างไรนั้น ในแง่ของภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ 1 ให้ความเห็นว่านอกเหนือจากความพึงพอใจของพนักงานแล้ว เรายังต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าด้วย โดยในประเด็นนี้ผู้วิจัยจะพิจารณาจากภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีในสายตาลูกค้าเป็นหลัก จากการทบทวนวรรณกรรมการศึกษาทางด้านสังคมวิทยาเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี ของ Carrington (2010) โดยในประเด็นนี้ ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้ง 4 ท่านให้ความเห็นตรงกันว่า เรื่องภาพลักษณ์เป็นสิ่งสำคัญแต่ไม่ใช่สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ เพราะอย่างไรรองเท้าที่ทำจากผ้าก็เป็นรองเท้าสุภาพอีกทั้งการแต่งกายของผู้สอบบัญชีก็มีความสุภาพอยู่แล้ว โดยคุณหนึ่งกล่าวว่า การสวมใส่รองเท้าที่ทำจากผ้า นั้น “ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี เพราะการแต่งกายมีความสุภาพอยู่แล้ว การผ่อนปรนรองเท้า

เพื่อเพิ่มความสะดวก คล่องตัวในการเดินทางและติดต่อสุขภาพจึงไม่น่าจะมีผลต่อเรื่องดังกล่าว อีกทั้งรองเท้าที่สวมใส่ก็เป็นรองเท้าสุขภาพ ไม่ใช่ใส่รองเท้าแตะคิ๊บ” เช่นเดียวกับคุณสอง “การสวมใส่เสื้อผ้าและรองเท้าที่สบาย ไม่รัด ไม่อึดอัดนั้นจะทำให้เราสามารถโฟกัสกับงานได้เต็มที่ เราควรวัดกันที่ผลงานมากกว่าการบังคับเรื่องเครื่องแต่งกาย แต่งตัวให้สุขภาพก็เพียงพอแล้ว” และคุณสี่ได้ให้ความเห็นที่น่าสนใจไว้ว่า “ส่วนตัวคิดว่าไม่มีปัญหาอะไรหากใส่รองเท้าที่ทำจากผ้า เพราะความสามารถไม่ได้ขึ้นอยู่กับการแต่งตัว แต่ต้องสุขภาพ ไม่เสียความน่าเชื่อถือ ยุคสมัยมันเปลี่ยนไปแล้ว ลูกค้านั่งตำแหน่งสูงอายุนานกว่า ประสบการณ์การทำงานมากกว่า ดังนั้นการที่เขาไม่มั่นใจอดีตนั้นเป็นเรื่องปกติอยู่แล้ว ไม่เกี่ยวกับการแต่งตัว” ในประเด็นนี้คุณสามเห็นว่าการใส่รองเท้าผ้าใบไปบริษัทลูกค้าส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของผู้สวมใส่และภาพลักษณ์ของสำนักงานสอบบัญชีแค่ในระยะแรกเท่านั้น แต่ไม่ใช่เรื่องที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ ดังที่กล่าวไว้ว่า “ถ้าใส่รองเท้าผ้าใบไปหาลูกค้ามันมีผลต่อ first image branding และ personal brand image ของผู้สวมใส่อยู่แล้วในระยะแรก เพราะเราทำงานเกี่ยวกับความเชื่อถือ เชื่อมั่น ลูกค้าจ่ายเงิน 1 job ตัวเลขไม่ต่ำกว่า 7 หลัก การใส่ผ้าใบหรือการแต่งกายแบบ professional look perception มันต่างกันอยู่แล้ว แต่เรื่องนี้มันไม่ใช่สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้”

ส่วนเรื่องรองเท้ามีผลต่อปัญหาสุขภาพเท้าในระยะยาวหรือไม่ อย่างนั้น หากพิจารณาตามเพศจะพบว่าเพศหญิงที่ใส่รองเท้าคัชชูหนังหรือรองเท้าส้นสูงมักมีปัญหาสุขภาพเท้า เช่น เจ็บเท้ามาก เกร็งและปวดน่อง ไปจนถึงอาการปวดหลัง ดังเช่นที่คุณหนึ่งกล่าวว่า “รองเท้าหนังเป็นรองเท้าที่มีปัญหาจริง ยิ่งถ้ามีปัญหาเรื่องกลิ่นก็ต้องเปลี่ยนบ่อย นอกจากนี้อาการระคายเคืองอย่าง รองเท้าทรงสวย หัวแหลมหรือหัวแคบ จะทำให้เจ็บเท้ามาก ถึงแม้จะไม่มีการบังคับ แต่ก็ต้องใส่เพราะค่านิยมกัน ถ้าใส่รองเท้าส้นสูงที่สูงมากจะมีการเกร็งและปวดน่อง เท้ามีกลิ่นอับ ร้อน อึดอัด ไม่สบายตัว การใส่รองเท้าทั้งวันนั้นกลับบ้านไปเท้าบวมตลอดถ้าได้ลองใส่ทำงานทั้งวันจะเข้าใจ ยิ่งถ้าใส่เดินเป็นเวลานานหลายปีจะมีการปวดหลังเพิ่มขึ้นมาด้วย ซึ่งอาการเหล่านี้จะค่อย ๆ หายไปหลังจากเลิกใส่” ในขณะที่เพศชายมักมีปัญหาเรื่องความอับชื้น กลิ่นเท้า และเชื้อรา ดังเช่นที่คุณสองกล่าวว่า “ผู้ชายที่ใส่รองเท้าคัชชูหนังตลอดเวลาเป็นระยะเวลานาน มักประสบปัญหาหมักหมมเท้า อับชื้นเหื่อ และอาจเป็นเชื้อราได้” แต่ทั้งนี้ปัญหารองเท้าได้เท่านั้นสามารถพบได้ทั้งในเพศหญิงและเพศชายโดยมีสาเหตุมาจากการเดินบนพื้นแข็งหรือการใช้พื้นรองเท้าที่แข็งเกินไป ดังเช่นที่คุณหนึ่งกล่าวว่า “มีอาการเจ็บใต้เท้าที่เรียกว่ารองช้ำใต้เท้าซึ่งเกิดจากการเดินบนพื้นแข็งเป็นเวลานาน” และคุณสี่ “ผมคิดว่ามีปัญหารองช้ำและปัญหาดังกล่าวน่าจะเกิดจากการใส่รองเท้าคัชชูเดินเยอะ” สอดคล้องกับงานวิจัยความสัมพันธ์ของความผิดปกติกับปัจจัยต่าง ๆ และชนิดของรองเท้าที่ใช้ของ รศ.พญ.จุใจ ในปี 2552 นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบสิ่งที่อยู่นอกเหนือจากงานวิจัยดังกล่าวที่ศึกษาเฉพาะผู้สูงอายุ ได้แก่ คุณสามที่ถึงแม้จะไม่ได้มีปัญหาสุขภาพเท้าโดยตรงแต่การมีปัญหาสุขภาพที่เกิดจากออฟฟิศซินโดรมนั้นส่งผลให้ถูกจำกัดประเภทของรองเท้าที่สวมใส่ กล่าวคือ คุณสามไม่สามารถใส่รองเท้าส้นสูงได้ตามคำแนะนำของแพทย์

2. ผลการศึกษาของผู้สอบบัญชีที่ทำงานในบริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในไทยหรือ Big 4

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกเรื่องรองเท้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสอบบัญชีหรือไม่ อย่างไร ของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 สามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 คำตอบด้วยกันได้แก่ รองเท้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสอบบัญชีทางตรงและรองเท้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานสอบบัญชีทางอ้อม

เมื่อวิเคราะห์ความเห็นของผู้สอบบัญชีเกี่ยวกับรองเท้าที่สวมใส่ คุณสี่ ผู้มีประสบการณ์การทำงานในบริษัทสอบบัญชี 2 ปีคิดว่ารองเท้าส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานสอบบัญชีทางตรง “รองเท้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ขอพูดถึงข้อดีก่อน การใส่รองเท้าส้นสูงทำให้ดูภูมิฐาน บุคลิกดี แต่สำหรับเรา เราว่าข้อเสียมีเยอะกว่า รองเท้าคัชชูหนังจะลำบากตอนฝนตก ปัญหาล่าสุดที่เจอเลยคือฝนตกทั้งสัปดาห์ โชคดีที่สัปดาห์นั้นมีวันหยุด 1 วัน

ไม่จั้นคงไม่มีรองเท้าใส่ไปทำงานแล้ว คงต้องซื้อรองเท้าใหม่เพราะแห้งไม่ทัน ปัญหาหลักเลยคือกลิ่นเหม็นอับ เพราะความชื้น วันหนึ่งเราทนไม่ไหวถึงขนาดต้องเอาน้ำหอมใส่ที่ขลุ่ยไปขัดไว้ในรองเท้า อนาคตมาก อายุลูกค้าด้วย อย่างน้อย ๆ หน้าฝนก็ควรอนุญาตให้ใส่รองเท้าแตะจะได้ไม่ต้องพกรองเท้าที่หลายคู่ มันดูวุ่นวาย แต่ควรเป็นรองเท้าที่ดีระดับหนึ่ง ไม่ใช่แตะหนีบ รองเท้าหนึ่งเวลาเปียกฝนมันเปียก พังไปหลายคู่แล้ว ไม่ใช่แค่เรื่องรองเท้าแต่บริษัท สอบบัญชีควรอนุญาตให้สวมใส่เสื้อผ้าที่สบายและเหมาะสมกับการทำงานมากกว่านี้” ประเด็นนี้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้ง 4 ท่าน ให้ความเห็นตรงกันว่ารองเท้าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีทางอ้อม กล่าวคือรองเท้าส่งผล ต่อสุขภาพ ความสะดวกในการเดินทาง และความพึงพอใจส่วนตัวของผู้สอบบัญชีเป็นหลัก ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เองเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีทางอ้อม ในแง่ของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยความผูกพันกับองค์กร (ขวัญชัย ชมศิริ, 2561) คุณเอได้พูดถึงเรื่องนี้ไว้ว่า “ผู้ชายต้องใส่รองเท้าหนังอยู่แล้ว ดังนั้นรองเท้ามีผลในการทำงานมาก เพราะเราทำงานไม่มีหลักแหล่ง ต้องเดินทางเยอะ ไหนจะทางรถ ทางเรือ บางที ไม่มีที่นั่ง ผู้ชายมีรองเท้าหลายคู่ บางคู่ไม่ใส่แล้วปวดขา แถมแบกของหนักพ่วงอาการปวดหลังอีกต่างหาก นอกเหนือ จากความเรียบร้อยและสุขภาพแล้ว เรายังต้องคำนึงถึงรองเท้าที่ดีต่อสุขภาพอีกด้วย เพราะรองเท้าส่งผลต่อสุขภาพ โดยตรง การได้รับอิสระในเรื่องเล็กๆอย่างรองเท้า อย่างการที่สามารถสวมใส่รองเท้าที่สบาย ไม่ปวดเท้ามาทำงาน ทำให้ สมองปลอดโปร่ง เป็นเหมือนการได้รับ non-monetary rewards ส่งผลให้มีกำลังใจในการทำงานได้เต็มที่ เป็นการเพิ่มความ สุขทางใจ” เช่นเดียวกับคุณบี “รองเท้าหนังมี 2 แบบใช้ใหม่ แบบสันแบนหรือแบบ flat กับแบบมีสัน ถ้าเราใส่ flat เราจะปวดข้อเท้า แต่ถ้าเราใส่แบบมีสัน เราจะปวดหน้าแข้ง วันหนึ่งเราเดินเยอะนะ แล้ว job ลูกค้าไม่ใช่ทุกที่ที่จะอยู่ ใกล้ public transportation”

นอกจากนี้เรื่องรองเท้าที่ทำจากผ้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีหรือไม่ อย่างไรนั้น ในแง่ของ ภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ สามารถแบ่งผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ 2 ออกเป็น 2 คำตอบด้วยกันได้แก่ รองเท้า ที่ทำจากผ้าส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของผู้สอบบัญชีโดยตรงและรองเท้าที่ทำจากผ้า ไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ ของผู้สอบบัญชี

ผู้สอบบัญชีที่ทำงานในสายงานตรวจสอบสถาบันการเงินเห็นว่าหากบริษัทมีนโยบายให้สวมใส่รองเท้าชนิดอื่น นอกจากรองเท้าคัชชูหนึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของผู้สอบบัญชีโดยตรง คุณเอกล่าวไว้ว่า “เราจะกลายเป็นภาพ ลบทันที คุณภาพงานเป็นเรื่องเบื้องหลังลูกค้าไม่รู้หรอก แต่ appearance เป็นสิ่งที่เห็นกับตา เขาถึงสามารถคิดได้ว่า คุณภาพแปรผันตามการแต่งกายของเรา การที่เราใส่รองเท้าผ้าใบ ลูกค้าคงจะมองผ้าใบเราก่อนเลย เค้าน่าจะเกิดความคิด ว่าเค้าจ่ายเงินขนาดนี้ เอาเด็กที่ไหนมาทำ การแต่งกายยังไม่รอบคอบเลยแล้วงานที่ทำงานจะออกมารอบคอบหรือ เขาไม่ พุดออกมาหรอก แต่เค้าต้องคิดแน่นอน” และคุณบี “ปกติในชีวิตประจำวันเราใส่รองเท้าผ้าใบ แต่พอมาทำงานในสาย อาชีพนี้เราต้องใส่คัชชู อย่างคัชชูที่เราใส่ทุกวันนี้ก็สูงขึ้นมาจากพื้นระดับหนึ่งเลย ก็ต้องยอมรับว่ามันทำให้เราดูสมารถกว่า เวลาเดินก็ดูสง่า นึกภาพตอนใส่รองเท้าส้นสูงเดินมันจะทำให้เราต้องยึดตัวเซิดหน้า คุยกับลูกค้าก็ดูน่าเชื่อถือ ถึงแม้ เราจะได้ทำงานสายการเงินเราก็คงใส่รองเท้าแบบนี้อยู่ดี จากประสบการณ์ส่วนตัวของเรา เราไม่เคยเจอลูกค้ามอง เท้าเวลาคุยกับเรานะ ไม่มีหรอกที่มองเท้าก่อนแล้วค่อยมองหน้า นึกออกไหม แต่ทั้งนี้เราก็ต้องดู culture ของลูกค้าด้วย ถ้าเราใส่ไปสถาบันการเงินที่เคร่งครัดเรื่องภาพลักษณ์คงไม่เหมาะสม มันขึ้นอยู่กับลูกค้าเป็นหลักจริงๆ ถ้าเกิดวันหนึ่งบริษัท สอบบัญชีมีประกาศออกมาให้ผู้สอบบัญชีสามารถใส่รองเท้าผ้าใบได้ ลูกค้าหัวโบราณมาก ๆ เค้าน่าจะซื้อคำว่าทำมาอดิธ แต่งตัวแบบนี้ การอนุญาตให้ผู้สอบบัญชีสามารถแต่งกายได้อย่างอิสระนั้นต้องใช้เวลา ทศนคติเรื่องการแต่งกายของ บริษัทสอบบัญชีและลูกค้าควรเติบโตไปพร้อมกัน มันคงจะเป็นก้าวที่ดีหากบริษัทที่ขึ้นชื่อว่าเคร่งครัดเรื่องการแต่งกาย เป็นคนริเริ่มการเปลี่ยนแปลงก่อน แค่ว่าจุดเล็ก ๆ อย่างการอนุญาตให้สวมใส่รองเท้าผ้าใบก็ถือว่าเป็นจุดเปลี่ยนแล้ว ซึ่งมันจะส่งผลกระทบให้หลาย ๆ บริษัทต้องหันกลับมามองตัวเอง ขอแค่มีบริษัทใดบริษัทหนึ่งกล้าประกาศออกมา

อย่างเป็นทางการบริษัทที่เหลือก็คงจะเปลี่ยนตาม ๆ กัน คุณปีได้กล่าวเสริมว่ารองเท้าที่เหมาะสมกับผู้สอบบัญชี “ควรเป็นรองเท้าที่ซัพพอร์ตเท้าและสุขภาพ ผ้าใบเหมาะกับออดิแทน หรือเราสามารถใช้คำว่ารองเท้าหุ้มส้นแทนได้มั๊ย คำว่ารองเท้าหุ้มส้นและรองเท้าสุขภาพคำจำกัดความมันกว้างกว่า เช่นเวลาเราไปสัมภาษณ์ที่อื่นคำกำหนดว่ารองเท้าสุขภาพ หรือหุ้มส้นก็พอแล้ว ไม่ได้ fix ว่าต้องเป็นหนัง แต่ไม่ควรใส่รองเท้าสาน รองเท้าเพชร ๆ เพราะมันมากเกินไป ทรุนแรงไปหน่อย” สอดคล้องกับการทบทวนวรรณกรรมที่ว่า ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชีสามารถวัดได้จาก เครื่องแต่งกาย (Anderson-Gough et al., 2000) ภาษา และลักษณะอื่น ๆ ที่สามารถเรียนรู้ได้ผ่านการทำงาน เป็นต้น ทั้งหมดนั้น กระทำไปโดยวัดจากลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง (Anderson-Gough et al., 2000) ดังนั้นผู้สอบบัญชีที่ทำงานในสายงาน ตรวจสอบสถาบันการเงินจึงมักแต่งกายและสวมใส่รองเท้าสุขภาพอันเป็นผลมาจากวัฒนธรรมองค์กรของลูกค้า อีกทั้งยังเป็นการคำนึงถึงภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในเวลาเดียวกัน ดังเช่นที่คุณเอได้กล่าวไว้ว่า “ทำงานสายธนาคารเราต้องดูจุดยืนของลูกค้าด้วยว่าเค้าที่เน้นเรื่องภาพลักษณ์หรือไม่ นอกเหนือจากการมีความรู้ ภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ ก็เป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพราะเราต้องติดต่อประสานงานกับลูกค้าการที่เราแต่งตัวดูดีจะทำให้เรามั่นใจและมีความกล้าที่จะคุยกับผู้ใหญ่ รองเท้าแม้จะอยู่ส่วนล่างสุดแต่ก็สำคัญ”

ส่วนผู้สอบบัญชีที่ทำงานในบริษัททั่วไปที่ลูกค้าไม่เคร่งครัดเรื่องการแต่งกายเห็นว่าไม่มีปัญหาหากผู้สอบบัญชีจะมีอิสระในการสวมใส่รองเท้าตราบใดที่อยู่ภายใต้กรอบของคำว่าสุขภาพและกาลเทศะ ดังที่คุณซีกล่าวไว้ว่า “สังคมเปลี่ยนไป คนมีอิสระมากขึ้น บริษัทของเราที่เคยต้องใส่สูททุกวันนี้ก็ลดลงไปเยอะ อะไรที่เคยห้ามใส่มาวันนี้ก็ใส่ได้ ดังนั้นการอนุญาตให้ใส่ผ้าใบจึงเป็นไปได้เช่นเดียวกัน ได้ยินมาว่าบางบริษัทเริ่มมีการปรับตัวบ้างแล้วซึ่งนั่นเป็นสัญญาณที่ดี ขอแค่มีบริษัทใดบริษัทหนึ่งกล้าประกาศออกมาอย่างเป็นทางการบริษัทที่เหลือก็คงจะเปลี่ยนตาม ๆ กัน ส่วนเรื่องภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพในสายตาลูกค้า เราไม่ได้ใส่เสื้อยืด กางเกงยีนส์ รองเท้าแตะหนีบอยู่แล้ว เราฟรีสไตล์ได้ แต่ต้องไม่โทรม ต้องให้เกียรติและเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรของลูกค้า ถ้าลูกค้าสบาย ๆ ก็ไม่มีปัญหา แต่ถ้าไปบริษัทเครื่องสำอางหรือบริษัทที่ลูกค้าจัดเต็มก็ต้องไม่โทรม เพื่อนเคยเล่าให้ฟังว่าเวลาทำงานอย่าแต่งตัวตามสบายมาก เพราะมันส่งผลกระทบต่อการทำงานจริง ๆ บางทีสิ่งที่ลูกค้าทำได้เราอาจจะทำไม่ได้ เช่น ลูกค้าใส่กระโปรงแต่เขามาห้ามออดิไทส์ ซึ่งเรานั่นไม่ใช่ปัญหา อย่างที่เล่าไปว่าพาร์ทเนอร์ดูเมนเจอร์เรื่องเสื้อผ้าทุกวัน แต่ในเมื่อเค้ายังสามารถทำงานได้ดี ตอนนี้พาร์ทเนอร์ก็ขี้เกียจดูไปแล้ว” เช่นเดียวกับคุณดี “รองเท้าที่ดีไม่จำเป็นต้องเป็นรองเท้าที่ทำจากผ้า แต่ที่ก็คิดว่าสามารถอนุญาตให้ออดิไทส์รองเท้าที่ทำจากผ้าได้ เพราะถ้าลูกค้าไม่ concern ลูกค้าฟรีเราก็คงสามารถใส่รองเท้าที่เราคิดว่าสะดวกกับการทำงานได้ เพราะแต่ละคนมีลักษณะการใช้ชีวิตและการเดินทางไม่เหมือนกัน” จากการสัมภาษณ์ ทำให้พบประเด็นน่าสนใจว่าผู้สอบบัญชีที่ไม่ได้ทำงานในสายงานตรวจสอบสถาบันการเงินสามารถแต่งกายได้ค่อนข้างยืดหยุ่นกว่าหรือก็คือขึ้นอยู่กับวิจารณ์ของผู้นั้นเอง และไม่ใช่ว่าลูกค้าเท่านั้นที่ส่งผลกระทบต่อแต่งกายของผู้สอบบัญชี แต่สภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละบริษัทเองก็สามารถกำหนดกรอบการแต่งกายของผู้สอบบัญชีได้เช่นเดียวกัน ดังที่คุณซีได้เสริมว่า “ไม่ใช่แค่ลูกค้าที่สำคัญนะ สภาพแวดล้อมในองค์กรก็ส่งผลกระทบต่อแต่งกายเหมือนกัน ถ้าลูกค้าโอเคแต่พี่ไม่โอเคก็จบ วันปกติเราทำงานที่บริษัทลูกค้าอาจแต่งตัวตามสบายได้ แต่ถ้าวันไหนเมนเจอร์เข้าตรวจเราก็ต้องระวังเรื่องการแต่งตัวเป็นพิเศษ เราเคยเห็นพี่น้องเรื่องการแต่งตัวด้วย พาร์ทเนอร์ดูเมนเจอร์เรื่องเสื้อผ้ามี่ทั้งที่ชุดแบบนี้บริษัททั่วไปเขาก็ใส่กัน เรื่องรองเท้าด้วย มีวันนึงเราใส่ชุดทำงานกับรองเท้าผ้าใบไปทำงาน เพื่อนร่วมงานถึงกับทักเลยว่าทำไมใส่ชุดทำงานกับรองเท้าผ้าใบ แต่บางเรื่องก็ยอมกันได้ เช่น บริษัทห้ามใส่กางเกงขาบาน ขาปลิว แต่ถ้าเราจะใส่ก็ไม่มีใครว่า เราเคยฝึกงานที่บริษัทอื่นมาก่อน ชุดที่เคยใส่ที่นั่นเอามาใส่ที่นี่ไม่ได้หมดเลย เช่น เสื้อแขนยาวลายทางสีขาวดำ ชุดกระโปรงยาว จริง ๆ ก็ไม่ถึงกับห้ามหรอก แต่เพราะไม่มีคนใส่เราถึงไม่กล้าใส่ อาจเพราะวัฒนธรรมที่นิยมใส่กางเกงกันเราถึงไม่กล้าใส่กระโปรง”

ส่วนเรื่องรองเท้ามีผลต่อปัญหาสุขภาพเท้าในระยะยาวหรือไม่ อย่างไรนั้น มี 1 ท่านที่มีปัญหาสุขภาพเท้า ได้แก่ คุณบี ที่ใส่รองเท้าคัชชูมีส้นในการทำงาน “รองเท้าคัชชูมีส้นสูงใส่แล้วดูดีแต่พอใส่จริงก็มีปัญหาสุขภาพเท้าบ้างอย่างที่บอกไปตอนแรกว่ามันทำให้เราเจ็บข้อเท้า เพราะด้วยลักษณะการเดินของเราที่เป็นคนเดินเร็ว แล้วเดินแต่ละทีก็เดินไกล การใส่รองเท้าไม่รองรับทำให้ข้อเท้าพลิกบ่อย อีกอย่างทางเท้าประเทศไทยก็ไม่ดี หลังๆมันต้องนั่งวินแล้วเดินไม่ไหว ยิ่งใส่รองเท้ามีส้นมันส่งผลกระทบต่อหน้าแข้งและหัวเข่า แต่ต่อให้ใส่พื้นแบนก็ไม่ชัวร์อยู่ดี” ถึงแม้ผู้ถูกสัมภาษณ์อีก 3 ท่านไม่พบปัญหาสุขภาพเท้าโดยตรง แต่คุณเอสามารถตระหนักได้ว่า “อาการเหล่านี้ไม่ใช่อาการที่จะเกิดขึ้นทันที แต่เป็นอาการที่ต้องสะสมเป็นระยะเวลานาน” ส่วนอาการเมื่อยและกลิ่นเท้าที่มักเกิดจากการใส่รองเท้าติดต่อกันเป็นเวลานานนั้น คุณซีได้กล่าวเสริมไว้ว่า “รองเท้าคัชชูหนึ่งจะลำบากตอนฝนตก ปัญหาหลักเลยคือกลิ่นเหม็นอับเพราะความชื้น วันหนึ่งเราทนไม่ไหวถึงขนาดต้องเอาน้ำหอมใส่ที่ขลุ่ยไปขัดไว้ในรองเท้า” ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำให้คุณซีอับอายเป็นอย่างมาก

เมื่อนำผลการศึกษาข้างต้นมาวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้ง 8 ท่านเห็นตรงกันว่ารองเท้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชี โดยมี 3 ท่านคิดว่ารองเท้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีทางตรง เพราะกลิ่นเท้า เชื้อรา และปัญหาการเดินไม่ถนัดจากรองเท้าที่ไม่เหมาะสมนั้นจะทำให้เสียภาพลักษณ์และขาดความมั่นใจเวลาติดต่อกับลูกค้าซึ่งกระทบต่องานสอบบัญชี นอกจากนี้ทุกท่านยังเห็นตรงกันอีกว่ารองเท้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีทางอ้อม เพราะการได้รับอิสระในการสวมใส่รองเท้านอกจากจะก่อให้เกิดความสะดวก ลดอาการบาดเจ็บระหว่างเดินทางและส่งผลดีต่อสุขภาพในระยะยาวแล้ว พนักงานยังรู้สึกเหมือนได้รับ non-monetary rewards ไม่ถูกจำกัดว่าควรแต่งกายด้วยเสื้อผ้าหรือรองเท้าแบบไหน ส่งผลให้มีความใส่ใจในการทำงานได้เต็มที่เป็นการเพิ่มความสุขทางใจ รู้สึกได้รับการเอาใจใส่จากบริษัท ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานสอบบัญชีทั้งสิ้น

นอกจากนี้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้ง 6 ท่านจาก 8 ท่านยังเห็นว่ารองเท้าไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี หากรองเท้าที่สวมใส่นั้นอยู่ในกรอบของคำว่ากาลเทศะ มีเพียงผู้สอบบัญชี 2 ท่านที่ทำงานในบริษัทที่เคร่งครัดเรื่องกายแต่งกายอย่างสวยงามตรวจสอบสถาบันการเงินเท่านั้นที่เห็นว่ารองเท้าส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี ซึ่งมีสาเหตุหลักมาจากวัฒนธรรมองค์กรของลูกค้าที่ค่อนข้างมีความอนุรักษ์นิยม

ส่วนประเด็นปัญหาสุขภาพเท้าท่านผู้ถูกสัมภาษณ์ที่เป็นลูกค้าของผู้สอบบัญชีทั้ง 4 ท่านตระหนักได้ว่ารองเท้าส่งผลกระทบต่อปัญหาสุขภาพเท้าในระยะยาวเพราะเป็นผู้มีปัญหาสุขภาพเท้าหรือถูกจำกัดประเภทของรองเท้าที่สวมใส่โดยตรง ในขณะที่ผู้สอบบัญชีพบ 1 ท่านมีอาการปวดข้อเท้าและปวดหัวเข่าจากการใส่รองเท้าคัชชูหนึ่งเสริมส้นเป็นประจำทุกวัน แม้จะเริ่มงานได้ไม่ถึง 1 ปี นอกจากนี้ยังมีอีก 1 ท่านที่ไม่มีปัญหาสุขภาพเท้าแต่ตระหนักได้ว่าปัญหานี้ต้องใช้เวลาในการสะสม

■ อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

ธนาคารถือเป็นหนึ่งในองค์กรที่เคร่งครัดเรื่องการแต่งกายและรองเท้ามากที่สุดองค์กรหนึ่ง แต่ถึงกระนั้นยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปกลับทำให้ธนาคารมีการปรับตัวในเรื่องดังกล่าวมากขึ้น สังเกตได้จากการอนุญาตให้พนักงานหญิงสามารถใส่กางเกงมาทำงานได้ ในขณะเดียวกันตัวพนักงานเองก็มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการสวมใส่รองเท้าให้สอดคล้องกับลักษณะการเดินทางหรือสถานที่ทำงานในแต่ละวัน ทว่าในสายตาผู้สอบบัญชีที่ทำงานในสายงานตรวจสอบสถาบันการเงินกลับยังคงมีมุมมองที่ติดกับภาพลักษณ์อนุรักษ์นิยมของธนาคารอยู่ และยังคงเลือกแต่งกายเช่นเดิมรวมถึงสวมคัชชูหนึ่งทั้งที่บริษัทสอบบัญชีขนาดใหญ่หรือ Big 4 ในต่างประเทศ รวมถึงบางบริษัทในไทยได้เริ่มมีการอนุญาตให้พนักงานสามารถแต่งกายอย่างอิสระได้แล้ว เพราะพวกเขามีความคิดว่าการแต่งกายย่อมส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ความเป็น

มีอาชีพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ตรงข้ามกับผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ทำงานในสถาบันการเงินที่ให้ความเห็นว่าการอนุญาตให้ผู้สอบบัญชีสวมใส่รองเท้าที่ติดต่อสุขภาพนั้นจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานสอบบัญชีทั้งทางตรงและทางอ้อม และยังเห็นว่าการสวมใส่รองเท้าที่ติดต่อสุขภาพจะไม่กระทบต่อภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพของผู้สอบบัญชี

ในส่วนของผู้สอบบัญชีสายอื่นนอกเหนือจากสายงานตรวจสอบสถาบันการเงินนั้นมีความเห็นว่าเป็นเรื่องดีหากผู้สอบบัญชีมีอิสระในการเลือกรองเท้าเองได้เพราะแต่ละบุคคลมีลักษณะการทำงานและการเดินทางไม่เหมือนกัน ทว่าผู้สอบบัญชีก็ต้องใช้วิจารณญาณว่ารองเท้าที่เลือกมาสวมใส่นั้นเหมาะสมกับสถานที่ที่จะไปหรือไม่เนื่องจากวัฒนธรรมองค์กรของแต่ละบริษัทแตกต่างกัน นอกจากนี้การที่ลูกค้ามีความรู้สึกไม่มั่นใจในตัวของผู้สอบบัญชียุ่่นถือเป็นเรื่องปกติเนื่องจากลูกค้ามักจะมีความคาดหวังสูงกว่า อายุและประสบการณ์การทำงานมากกว่า อีกทั้งค่าใช้จ่ายในการสอบบัญชียุ่่นเป็นตัวเลขที่สูง ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการแต่งกายหรือรองเท้าที่สวมใสในด้านสุขภาพ หนึ่งในผู้สอบบัญชีที่เพิ่งเริ่มทำงานในสายงานดังกล่าวเพียงไม่ถึง 1 ปีที่สวมรองเท้าเสริมส้นเป็นประจำ ได้พบกับปัญหาข้อเท้าพลิกจากการเดินอย่างรวดเร็ว อาการปวดหัวเข่าจากรองเท้าที่ไม่รองรับ แม้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะระบุว่าผู้สอบบัญชียุ่่นอยู่ในช่วงอายุที่ไม่เผชิญกับปัญหาสุขภาพเท้าโดยตรงจึงอาจทำให้ไม่ตระหนักถึงผลกระทบในเรื่องนี้มากนัก แต่ก็มีผู้ถูกสัมภาษณ์บางส่วนที่ตระหนักได้ว่าปัญหาดังกล่าวต้องใช้ระยะเวลาในการสะสม รวมถึงบางกลุ่มที่พบเจอกับผลกระทบทางสุขภาพด้วยตนเอง

ในปัจจุบันบริษัทต่างๆ เน้นการทำงานแบบยืดหยุ่นมากขึ้น จากการสัมภาษณ์พบว่าหลายบริษัทอนุญาตให้พนักงานเลือกใส่เครื่องแต่งกายและรองเท้าได้อย่างอิสระ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้คนตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในบริษัทเหล่านี้ เพราะการเดินทางในช่วงเวลาที่เร่งรีบหรือการใช้บริการขนส่งมวลชนจะมีความสะดวกมากกว่าหากสวมใส่รองเท้าที่มีความยืดหยุ่น รองรับการเคลื่อนไหวได้ดีและส่งผลดีต่อสุขภาพเท้า การที่บริษัทให้อิสระกับพนักงานในเรื่องดังกล่าวส่งผลให้พนักงานสามารถใช้ความคิดไปกับการทำงานได้เต็มที่ มีความคิดริเริ่มในการทำงาน และลดความกังวลเกี่ยวกับอาการบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากการสวมใส่รองเท้าที่ไม่เหมาะสม ซึ่งถือเป็นส่วนช่วยในการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงาน

ดังนั้น บริษัทสอบบัญชีจึงควรตระหนักถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อสุขภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้สอบบัญชีในระยะยาว มากกว่าการคงไว้ซึ่งแนวคิดในการรักษาภาพลักษณ์ของวิชาชีพผู้สอบบัญชีที่ต้องแต่งกายอย่างเป็นทางการเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้า เนื่องจากในปัจจุบัน บริษัทของลูกค้าก็ได้มีการปรับปรุงระเบียบของการแต่งกายให้เข้ากับยุคสมัยมากขึ้น และมีมุมมองที่เปิดกว้างมากขึ้นในด้านนี้ อีกทั้งผู้สอบบัญชีแต่ละบุคคลต่างก็มีวิจารณญาณว่าการแต่งกายแบบใดเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมต่อสถานที่หนึ่ง ๆ จึงไม่จำเป็นที่บริษัทสอบบัญชีจะต้องมีกฎระเบียบที่บังคับการแต่งกายของผู้สอบบัญชี โดยเฉพาะส่วนของรองเท้าซึ่งส่งผลต่อปัญหาสุขภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน เพียงกำชับให้คำนึงถึงความเหมาะสมก็เพียงพอ

เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์ ซึ่งบางท่านมีเวลาให้สัมภาษณ์จำกัด อีกทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) นั้นมีข้อจำกัดในการบันทึกข้อมูล ผู้ถูกสัมภาษณ์บางท่านอาจไม่อนุญาตให้บันทึกเสียงหรือภาพวิดีโอได้ นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาในการเก็บข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างผู้ถูกสัมภาษณ์อาจยังไม่ครอบคลุมในองค์ประกอบของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้น ในอนาคตถ้าสามารถศึกษาในภาพกว้างโดยอาจศึกษาเป็นลักษณะเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ครอบคลุม อาจทำให้สามารถได้ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์มากขึ้น

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะทำให้ผู้คนหันมาตระหนักถึงปัญหาสุขภาพเท้าจากประเภทของรองเท้าที่สวมใส่ ไม่ใช่เฉพาะวิชาชีพผู้สอบบัญชีเท่านั้น หากทุกองค์กรสามารถสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีโดยเริ่มต้นจากจุดเล็กๆ อย่างการส่งเสริมให้พนักงานหันมาใส่ใจสุขภาพเท้ามากขึ้นนั้นคงเป็นเรื่องที่ดีไม่น้อย

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล. สืบค้นจาก http://www.dbd.go.th/more_news.php?cid=1469
- ขวัญชัย ชมศิริ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในเขตกรุงเทพมหานคร. *การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิชาการระดับชาติ UTCC Academic Day ครั้งที่ 2*, 490-504.
- ดารณี เอื้อชนะจิต. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลสำเร็จทางการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ดุจใจ ชัยวานิชศิริ. (2552). ปัญหาสุขภาพเท้าและรองเท้าสำหรับผู้สูงอายุ. *จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*.
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ. (2559). ความหมายและขอบเขตของการบัญชี. *วารสารวิชาชีพบัญชี*, 12(13), 95.
- ปรียาภรณ์ เล็กประยูร. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการเข้ารับการทดสอบเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาต (CPA) ของผู้ช่วยผู้สอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่: การศึกษาเชิงสำรวจ. *โครงการวิจัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี*.
- รัชนิ บินยาเซ็น. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพทางการสอบบัญชีของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยวิชาการ*, 5(1), 209-217.
- สงกรานต์ ไกยวงษ์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทักษะความเป็นมืออาชีพของนักวิชาชีพบัญชีไทยในบริบทของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและผู้สอบภาษีอากร. *สุทธิปริทัศน์*, 33-54.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2553). (รอง) เท่านั้นสำคัญไฉน, *APO Digest*, (15), 8-12.
- สมชาย สุภัทรกุล. (2542). คุณภาพของงานสอบบัญชีกับขนาดของสำนักงานสอบบัญชี. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 83, 21-31.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2562). *การกำกับรายงานทางการเงินและผู้สอบบัญชี*. สืบค้นจาก <https://www.sec.or.th/TH/Pages/LawandRegulations/AuditorAccount.aspx>
- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2560). *มาตรฐานการสอบบัญชี รหัส 200 วัตถุประสงค์โดยรวมของผู้สอบบัญชีรับอนุญาตและการปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานการสอบบัญชี*. สืบค้นจาก <http://www.fap.or.th/upload/9414/NXQx9ehJa7.pdf>

ภาษาอังกฤษ

- Anderson-Gough, F., Grey, C., and Robson, K. (2000.) In the Name of the Client: The Service Ethic in Two Professional Services Firms. *Human Relations*, 53(9): 1151-1174.
- Carrington, T. (2010). *An analysis of the demands on a sufficient audit: Professional appearance is what counts! Critical Perspectives on Accounting*, (21), 669-682.
- Dawson, J. , Thorogood, M., Marks, SA., Juszczak, E., Dodd, C., Lavis, G., and Fitzpatrick, R. (2002). The prevalence of foot problems in older women: a cause for concern. *J Public Health Med.*, 24(2) :77-84.
- Geiger, M. A. (2002). Appearances Are Important: Outsourced Internal Audit Services and the Perception of Auditor Independence. *The CPA Journal*, (72). 20-25.

- Guest, G., Bunce, A., Johnson, L. (2006). How Many Interviews Are Enough?: An Experiment with Data Saturation and Variability. *Sage Journal*, (18). 3-20. Retrieved From <https://doi.org/10.1177/1525822X05279903>.
- Huw Jones. (2018). Reports Call for Reducing Big 4 Accounting Firms' Dominance in British Company Audits. *Insurance Journal*.
- Mario Christodoulou. (2011). U.K. Auditors Criticized on Bank Crisis. *Wall Street Journal*.
- Nastasi. (2005). Contributions of Qualitative Research to the Validity of Intervention Research. *Journal of School Psychology*, (43). 177-195.
- Humphrey, C., Moizer, P., and StuartTurley, S. (1992). The audit expectations gap—plus ca change, plus c'est la meme chose?. *Critical Perspectives on Accounting*, Volume 3, Issue 2, June, Pages: 137-161.
- HRM Asia Newsroom. (2018). *Flexible dress code every day at PwC*. Retrieved From <http://hrmasia.com/flexible-dress-code-every-day-at-pwc/>
- Pentland, B.T. (1993). Getting comfortable with the numbers: Auditing and the micro-production of macro-order. *Accounting, Organizations and Society*, vol.18, issue 7-8, 605-620.