

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกจ้างพนักงานบัญชีในมุมมองของผู้ว่าจ้าง” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ว่าจ้างเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกจ้างพนักงานบัญชีและเพื่อเปรียบเทียบว่าความคิดเห็นดังกล่าวแตกต่างกันหรือไม่ระหว่างบริษัทเอกชนและบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คุณสมบัติที่สนใจศึกษา คือคุณสมบัติทั่วไปและคุณสมบัติด้านวิชาชีพบัญชี

ก่อนการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย ผู้วิจัยได้จำแนกปัจจัยไว้ 5 ปัจจัยหลัก กล่าวคือ เป็นปัจจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติทั่วไป 3 ปัจจัยคือ (1) ทักษะด้านการเรียนรู้ของพนักงานบัญชี (2) ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานและบุคลิกภาพของพนักงานบัญชีและ (3) ด้านจริยธรรมของพนักงานบัญชีและปัจจัยเกี่ยวกับคุณสมบัติด้านวิชาชีพอีก 2 ปัจจัยคือ (1) คุณสมบัติด้านวิชาชีพและพื้นฐานการศึกษา (2) คุณสมบัติที่เกี่ยวกับความรู้ด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชี หลังจากการวิเคราะห์ปัจจัยพบว่าบริษัทเอกชนมีอยู่ 6 กลุ่มปัจจัย ส่วนบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยมีอยู่ 7 ปัจจัย ซึ่งจะนำเสนอไว้ในส่วนถัดไป โดยภาพรวมแล้วพบว่ามี ความคล้ายคลึงกัน

การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) คือรูปแบบการวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้เพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้ว่าจ้างบริษัทเอกชนและบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกจ้างพนักงานบัญชี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaires) จากนั้นนำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS (Statistical Package for Social Science) สถิติที่ใช้ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ทั้งนี้เพื่อสรุปภาพรวมของการศึกษาส่วนสถิติเชิงอนุมานใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) เพื่อจัดกลุ่มปัจจัยที่ประกอบด้วยตัวแปรที่มีความคล้ายคลึงกันหรือสัมพันธ์กัน รวมทั้งการใช้ Mann-Whitney U test ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของบริษัทเอกชนและบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

จากการส่งแบบสอบถามจำนวน 1,712 ชุด พบว่าในภาพรวมแล้วอัตราการตอบกลับอยู่ที่ร้อยละ 30.43 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุส่วนมากอยู่ในช่วง 36 – 46 ปี ส่วนมากมีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายบัญชีมากกว่าผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล และบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย กลุ่มบริการเป็นกลุ่มที่มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามมากที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์คุณสมบัติทั่วไปด้วยสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งเป็นการพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของความเห็น พบว่า (1) ทักษะด้านการเรียนรู้ของพนักงานบัญชีที่สำคัญที่สุดของบริษัทเอกชนคือทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและทักษะในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา ส่วนบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คือทักษะในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา (2) ทักษะด้านการปฏิบัติงานและบุคลิกภาพของพนักงานบัญชีที่สำคัญที่สุดของบริษัทเอกชนคือ การมองโลกในแง่ดี ส่วนบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย คือ การมีความอดสาหัส ขยันหมั่นเพียร และ (3) ด้านจริยธรรมของพนักงานบัญชีที่สำคัญที่สุดของบริษัทเอกชนคือความซื่อสัตย์ ส่วนบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยคือ การรักษาความลับ สำหรับการวิเคราะห์คุณสมบัติด้านวิชาชีพพบว่า (1) คุณสมบัติด้านวิชาชีพการบัญชีและพื้นฐานการศึกษาที่สำคัญที่สุดของบริษัทเอกชนคือ การสำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของเอกชนและบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยคือ การสำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของรัฐบาล และ (2) คุณสมบัติเกี่ยวกับความรู้ด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่สำคัญที่สุดของบริษัทเอกชนคือ สถิติและการค้นคว้าวิจัย ส่วนบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยคือ กฎหมายธุรกิจ

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัย

บริษัทเอกชน: พบว่ามีอยู่ทั้งหมด 6 ปัจจัย ซึ่งสามารถจัดลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้

- ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติงานและบุคลิกภาพของพนักงานบัญชีได้แก่
- (1) การมีความอดสาหัส ขยันหมั่นเพียร
 - (2) การมีความใฝ่รู้และแสวงหาความรู้ด้วยตนเองและ
 - (3) การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้ด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีได้แก่ (1) บัญชีการเงิน และ(2) ภาษีอากร

ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมของพนักงานบัญชีได้แก่ (1) ความซื่อสัตย์

ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถด้านการทำงานของพนักงานบัญชีได้แก่ (1) ทักษะในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา

ปัจจัยที่ 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเป็นนักวิชาชีพการบัญชีและการผ่านการอบรมหรือสัมมนาวิชาชีพบัญชีของพนักงานบัญชีได้แก่ (1) การเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร (2) การเป็นผู้ตรวจสอบภายในรับอนุญาตและ (3) การผ่านการอบรมหรือสัมมนาทางวิชาชีพบัญชี

ปัจจัยที่ 6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานทางการศึกษาของพนักงานบัญชีได้แก่ (1) คุณวุฒิทางการศึกษา และ (2) การสำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของรัฐบาล

บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย: พบว่ามีอยู่ทั้งหมด 7 ปัจจัยซึ่งสามารถจัดลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้

ปัจจัยที่ 1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับความรู้ด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีได้แก่ (1) บัญชีการเงิน

ปัจจัยที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานและบุคลิกภาพของพนักงานบัญชีได้แก่ (1) ทักษะในการบริหารเวลาและจัดการงานภายใต้สภาวะกดดัน (2) ทักษะความเป็นผู้นำ และ (3) อ่อนโยน

ปัจจัยที่ 3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมของพนักงานบัญชีได้แก่ (1) การมีความเที่ยงธรรม (2) การมีความซื่อสัตย์ และ (3) ความรับผิดชอบต่อหน่วยงาน

ปัจจัยที่ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถด้านการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีได้แก่ (1) การมีความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์

ปัจจัยที่ 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาของพนักงานบัญชีได้แก่ (1) ทักษะในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา

ปัจจัยที่ 6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเป็นนักวิชาชีพและการผ่านการอบรม/สัมมนาทางวิชาชีพบัญชีของพนักงานบัญชีได้แก่ (1) การเป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย (2) การเป็นผู้ตรวจสอบภายในรับอนุญาต (3) การเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรและ (4) การเป็นนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

ปัจจัยที่ 7 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานทางการศึกษาของพนักงานบัญชีได้แก่ (1) คุณวุฒิทางการศึกษา (2) การสำเร็จการศึกษาจากสถาบันการศึกษาของรัฐบาล และ (3) การได้รับเกียรตินิยม

5.5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

คุณสมบัติทั่วไป: ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญ 0.05 พบว่า (1) ทักษะการเรียนรู้ของพนักงานบัญชีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญคือ ประเด็นของการคิดเชิงวิเคราะห์และทักษะในการบริหารเวลาและจัดการงานภายใต้สภาวะกดดัน (2) ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานและบุคลิกภาพของพนักงานบัญชีที่แตกต่างกันคือประเด็นของ ความสุภาพ อ่อนโยน และการรู้จักกาลเทศะ และ (3) ด้านจริยธรรมของพนักงานบัญชีพบว่าความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของบริษัทเอกชนและบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยไม่มีประเด็นใดเลยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

คุณสมบัติด้านวิชาชีพบัญชี: ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ณ ระดับสำคัญ 0.05 พบว่า (1) คุณสมบัติด้านวิชาชีพและพื้นฐานการศึกษาของพนักงานบัญชีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญคือ ประเด็นที่เกี่ยวกับประสบการณ์ด้านการทำงานหรือการฝึกงานและการเป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากร และ (2) คุณสมบัติที่เกี่ยวกับความรู้ด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีที่แตกต่างกันคือ บัญชีการเงิน การบริหารงานบุคคล ความรู้ทางบัญชีสำหรับธุรกิจประเภทต่าง ๆ ระบบบัญชีและการควบคุมภายใน ภาษีอากร กฎหมายธุรกิจ การเงิน เศรษฐศาสตร์ สถิติและการค้นคว้าวิจัย การบริหารทั่วไปและกลยุทธ์ทางธุรกิจ และธุรกิจระหว่างประเทศ

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาให้ดีจะพบว่าไม่ว่าจะจำแนกปัจจัยออกเป็นกี่กลุ่มก็ตาม ในภาพรวมแล้ว ตัวแปรที่อยู่ในแต่ละปัจจัยยังคงมีความใกล้เคียงกันหรือมีความสัมพันธ์กัน สำหรับการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของตอบแบบสอบถามพบว่ามีทั้งประเด็นที่แตกต่างกันและประเด็นที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ผู้อ่านรายงานการวิจัยนี้พึงตระหนักด้วยว่า การทดสอบนี้ใช้ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและผู้จัดการฝ่ายบุคคล) เป็นข้อมูลหลักในการทดสอบ ดังนั้นผลการวิจัยในบางประเด็นอาจไม่สามารถสะท้อนความเป็นจริงได้ ถ้าหากผู้ตอบสอบถามไม่ได้ตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่แท้จริง แต่อย่างน้อยผลการวิจัยในวิทยานิพนธ์นี้คงจะเป็นการสะท้อนให้พนักงานบัญชีได้ตระหนักว่าคุณสมบัติใดมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของตนเองหรือผู้ที่กำลังจะก้าว

เข้าสู่สายงานบัญชี เนื่องจากจะเป็นแนวทางที่นำไปสู่การพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นที่ต้องการของ
ผู้ว่าจ้าง อีกทั้งยังเป็นการยกระดับความสามารถของการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

5.2 ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องจำนวนการตอบกลับของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอาจจะมีผล
ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในผลลัพธ์ที่มีขึ้นและในส่วนขอเนื้อหาในแบบสอบถามซึ่งอาจจะมี
ตัวแปรที่ควรนำมาวิจัยเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ในแบบสอบถามครั้งนี้ อีกทั้ง
อาจมีแนวคิดในการเลือกรับบุคลากรที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไปควรคำนึงถึงปัจจัย
ดังกล่าวอย่างระมัดระวัง

5.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัยในอนาคต

ในอนาคตอาจมีแนวคิดเกี่ยวกับการคัดเลือกบุคลากรเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากธุรกิจมี
การเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การวิจัยในอนาคตจึงควรคำนึงถึงปัจจัยนี้ด้วย เช่น อาจจะต้องมี
การคำนึงถึงแนวคิดของการบริหารความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency-Based
Approach) ด้วยซึ่งการบริหารขีดความสามารถเชิงสมรรถนะคือกระบวนการที่จะดึง
ขีดความสามารถที่ซ่อนเร้นของมนุษย์ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงาน
(เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค, 2546) เพื่อให้สามารถตอบสนององความต้องการของภาคธุรกิจต่อไปใน
อนาคตได้

ซึ่งมีบทสรุปผลการสำรวจการนำระบบความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency) มา
ประยุกต์ใช้ภายในองค์กร จัดทำโดย "สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทยหรือ PMAT"
(ผลสำรวจ Competency, 2549, E1) โดยเป็นการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 300 องค์กร
พบว่าเหตุผลที่องค์กรมีการพัฒนาในระบบความสามารถเชิงสมรรถนะนั้นเพื่อใช้พัฒนา
ความสามารถของบุคลากร พัฒนาระบบการประเมินและพัฒนาทางเดินทางอาชีพ Career
Development โดยจุดมุ่งเน้นของการใช้ระบบความสามารถเชิงสมรรถนะในองค์กร ผลสำรวจระบุ
ว่าใช้เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคล ใช้พัฒนาผลสัมฤทธิ์ของงานและใช้เป็นพื้นฐานบริหารงานบุคคล
โดยในส่วนที่ใช้เพื่อเป็นพื้นฐานบริหารงานบุคคลนั้น ส่วนหนึ่งใช้เพื่อเชื่อมโยงพฤติกรรมกับค่านิยม

หลักขององค์กร ใช้เพื่อพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพและใช้พัฒนาบุคลากรที่เป็นคนเก่งขององค์กร

แต่ผลของการสำรวจครั้งนี้ระบุว่าปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบความสามารถเชิงสมรรถนะเช่นกัน เช่น พนักงานขาดความรู้ความเข้าใจ ปัญหาด้านการประเมินผล ผู้บริหารขาดความรู้ความเข้าใจ ทีมงานขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดนโยบายที่ชัดเจน ขาดความร่วมมือจากทุกระดับและพบความยุ่งยากในเรื่องแปลผล ระบบความสามารถเชิงสมรรถนะไม่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ระบบความสามารถเชิงสมรรถนะที่ใช้โบราณไม่ได้พัฒนา และปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ได้แก่ ปัญหาด้านองค์กร ปัญหาด้านผู้บริหาร ปัญหาด้านการประยุกต์ใช้ และปัญหาด้านการประเมิน

ปรากฏผลสรุปเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของการนำระบบความสามารถเชิงสมรรถนะมาใช้ภายในองค์กรพบว่าเกิดผลสัมฤทธิ์ในหลาย ๆ ด้าน โดยให้ผลสัมฤทธิ์ปานกลางไปจนถึงค่อนข้างมากคือผลสัมฤทธิ์ทางธุรกิจดีขึ้น ทำให้ความรู้ความสามารถของพนักงานดีขึ้น สามารถรักษาคนเก่งไว้กับองค์กร พนักงานปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์มากขึ้น สามารถพัฒนาตัวเองได้ดีขึ้น มีผลผลิตของงานมากขึ้น ขณะเดียวกันคุณภาพของงานก็ดีขึ้นด้วย

จึงเป็นเหตุผลว่าในอนาคต ธุรกิจต่าง ๆ อาจจะนำหลักของการบริหารความสามารถเชิงสมรรถนะมาเป็นแนวคิดในการคัดเลือกบุคลากรเนื่องจากมีผลดีในหลาย ๆ ด้านดังที่กล่าวไว้ข้างต้น ดังนั้นการวิจัยในอนาคตจึงควรคำนึงถึงแนวคิดนี้ด้วย

ศูนย์วิทยพัชยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย