

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในการศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาและอุปสรรคของสำนักงานบัญชีขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 ด้านการเงิน
 - 1.2 ด้านลูกค้า
 - 1.3 ด้านกระบวนการภายใน
 - 1.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา
 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมองค์กร
 3. เพื่อศึกษาแนวทางข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร
 4. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการวิจัย และอ้างอิงต่อไปในอนาคต
- โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชี แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายในและด้านการเรียนรู้และพัฒนา
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและการเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา
- ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นนำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสัมพันธ์ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ พบว่า

ประเภทสำนักงานบัญชี พบว่าสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่เป็นบุคคลคนเดียวเป็นเจ้าของ โดยมีร้อยละ 28.30 รองลงมาคือบริษัทจำกัด โดยมีร้อยละ 27.00 ห้างหุ้นส่วนจำกัด ร้อยละ 25.70 คณะบุคคลร้อยละ 19.00

อายุการดำเนินงานของสำนักงานบัญชี พบว่าส่วนใหญ่ มีช่วงอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาอยู่ในช่วงตั้งแต่ 7-9 ปีคิดเป็นร้อยละ 24.50 ช่วงอายุงานต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.50 ช่วงอายุตั้งแต่ 3-6 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 12.00

ระดับการศึกษา พบว่าสำนักงานบัญชีส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมา ระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 36.40 ระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 17.80 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 1.50 และระดับต่ำกว่า ม.6 หรือ ต่ำกว่าปวช. คิดเป็นร้อยละ 0.60

อายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุงาน 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.00รองลงมาอยู่ในช่วงต่ำกว่า 3 ปีคิดเป็นร้อยละ 30.90 ช่วงตั้งแต่ 7-9 ปีคิดเป็นร้อยละ 12.20 ช่วงอายุตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 5.80

ตำแหน่งงาน พบว่าภายในสำนักงานมีระดับตำแหน่งพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมาอยู่ในระดับหัวหน้าพนักงานคิดเป็นร้อยละ 29.20 และในระดับตำแหน่งผู้จัดการคิดเป็นร้อยละ 11.70

การวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดเล็ก

จากการวิเคราะห์ระดับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสำนักงานบัญชีขนาดเล็ก โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้ดังนี้

1. ด้านการเงิน พบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ผลตอบแทนและสวัสดิการในสำนักงานบัญชีไม่เหมาะสมกับความรู้และ ความสามารถในการปฏิบัติงาน อันดับรองลงมาคือ ปัญหาทางด้านรายจ่ายภายในสำนักงาน

2. ด้านลูกค้า พบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางแต่ เมื่อวิเคราะห์แยกตามรายการแล้วพบว่า ระดับปัญหาที่มากที่สุดในด้านนี้คือ ความไม่เพียงพอของจำนวนลูกค้า อันดับรองลงมาคือ ปัญหาลูกค้าไม่ให้ความร่วมมือในการจัดส่งเอกสาร

3. ด้านกระบวนการภายใน พบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับ น้อย แต่เมื่อวิเคราะห์แยกตามรายการแล้วพบว่า ระดับปัญหาที่มากที่สุดในด้านนี้คือ การจัดแบ่งหน้าที่และมีหัวหน้างานตรวจสอบควบคุมงานอย่างเหมาะสม และปัญหารองลงมาคือ ความเพียงพอของพนักงานในสำนักงานบัญชี

4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ ปัญหาอัตราการหมุนเวียนของพนักงาน อันดับรองลงมาคือ ปัญหาการพัฒนาความรู้และฝึกอบรมพนักงาน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านการเงินและ ด้านกระบวนการภายใน

สมมติฐานที่ 1 : ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนาในเรื่องของอัตราการหมุนเวียนของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาด้านการเงินในเรื่องของผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างอัตราการหมุนเวียนของพนักงานและผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าอัตราการหมุนเวียนของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 : ปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนาในเรื่องของอัตราการหมุนเวียนของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับปัญหาด้านกระบวนการภายในในเรื่องของจำนวนพนักงานมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างอัตราการหมุนเวียนของพนักงาน และของจำนวนพนักงานมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่าอัตราการหมุนเวียนของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนพนักงานมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะและการเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา

ประเด็นปัญหาเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม

1. การทำงานเป็นระบบครบถ้วน
2. ผู้สอบบัญชีขาดความรู้ด้านการบันทึกบัญชี
3. ความรอบคอบของพนักงาน

4. การติดตามงานของพนักงาน
5. ความรับผิดชอบงานของพนักงาน
6. การปรับเงินเดือนพนักงาน
7. การขอขึ้นค่าบริการรับทำบัญชีจากลูกค้าในภายหลังค่อนข้างยาก แม้ปริมาณงานจะเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรให้หน่วยงานที่มีอำนาจ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า และสมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย เข้ามาสนับสนุนในเรื่องการพัฒนาคุณภาพของสำนักงานบัญชีขนาดเล็กและผู้ปฏิบัติที่อยู่ภายใต้องค์กร ซึ่งในปัจจุบันภาครัฐก็ให้ความสนใจและสนับสนุนธุรกิจสำนักงานบัญชี โดยให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าจัดฝึกอบรมพัฒนาความรู้ และเพิ่มศักยภาพทางวิชาชีพโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายอย่างต่อเนื่อง
2. จากปัญหาที่พบในเรื่องของพนักงาน เช่น ความรอบครอบ การติดตามงาน ความรับผิดชอบ และการปรับเงินเดือนของพนักงาน สำนักงานบัญชีควรมีกฎระเบียบแจ้งให้พนักงานทราบ และสำนักงานบัญชีควรมีมาตรการในการจ่ายผลตอบแทนให้แก่พนักงานโดยพิจารณาจากผลงานของพนักงานอย่างยุติธรรม
3. ปัญหาทางด้านลูกค้า เช่น ลูกค้าไม่ยอมให้ขึ้นค่าบริการในภายหลัง มีการส่งเอกสารล่าช้า ๑ สำนักงานบัญชีควรจัดทำเป็นหนังสือ และกรณีรับงานครั้งแรกควรแจ้งข้อมูลขอบเขตความรับผิดชอบ ค่าบริการ รวมทั้งวัตถุประสงค์อื่นที่สำนักงานบัญชีต้องการให้ครอบคลุมเพื่อเข้าใจที่ตรงกันและได้รับความยินยอมจากลูกค้าในข้อตกลงนั้นและควรจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัย ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับระดับปัญหาและอุปสรรคของสำนักงานบัญชีเฉพาะกิจการขนาดเล็กในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงระดับปัญหาและอุปสรรคภายในองค์กร 4 ด้าน คือ ปัญหาด้านการเงิน ปัญหาด้านลูกค้า ปัญหาด้านกระบวนการภายใน และปัญหาการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งผู้สนใจท่านอื่นอาจทำการศึกษาสำนักงานบัญชีขนาดเล็กที่อยู่นอกเขตกรุงเทพมหานคร
2. จากการศึกษาปัญหาของสำนักงานบัญชีขนาดเล็ก พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบอย่างมากต่อปัญหาของสำนักงานบัญชีมีอยู่ด้วยกันหลายปัจจัย แต่ในที่นี้ผู้วิจัยมุ่งประเด็นความสนใจไปในปัญหาด้านการเรียนรู้และพัฒนาในเรื่องของอัตราการหมุนเวียนของพนักงาน ปัญหาด้านการเงินในส่วนของการตอบแทนสวัสดิการของพนักงาน และปัญหาด้านกระบวนการภายในในเรื่องของ

จำนวนพนักงานมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน แต่จากการสำรวจข้อมูลพบปัญหาในอีกหลายลักษณะ ผู้วิจัยเห็นว่าหากผู้ที่สนใจต้องการทำการศึกษาต่อจากงานวิจัยครั้งนี้ ควรเน้นไปที่ปัจจัยอื่นๆ ที่เห็นว่ามีผลกระทบอย่างมีสาระสำคัญ และทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยดังกล่าวว่ามีผลกระทบอย่างไรต่อไป

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University