

# SOFT SKILL

## ทักษะที่นักบัญชีในอนาคตต้องมี

ในยุคที่การเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งเทคโนโลยี เศรษฐกิจ รวมถึงเหตุการณ์ระบาดของ COVID-19 ที่ส่งผลกระทบต่ออย่างรอบด้านและเป็นวงกว้าง ช่วงเวลาของการเปลี่ยนแปลงอย่างยิ่งใหญ่เหล่านี้ นำไปสู่การปรับตัวและความพยายามเปลี่ยนแปลงทั้งระดับบุคคลและองค์กรในหลายสาขาอาชีพและธุรกิจ



### ทำไมต้อง Soft Skill?

จากการทำวิจัยด้านการสรรหาบุคลากรของ Randstad Financial & Professional ซึ่งเป็นบริษัทให้คำปรึกษาด้านบุคลากรในยุโรปที่มีอายุมากกว่า 60 ปี พบว่าบริษัทในตลาดงานต้องการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถด้าน Soft Skill (ร้อยละ 76) ความสามารถในการสื่อสารและมีทักษะด้านการฟัง (ร้อยละ 48) และทักษะในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนายจ้าง (ร้อยละ 44) ในขณะเดียวกัน บุคลากรระดับผู้บริหารควรมีความสามารถในการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่กดดัน รวมถึงมีมุมมองด้านธุรกิจที่เฉียบแหลม (ร้อยละ 24) และมีความสามารถในการประสานงานและทำงานเป็นทีมกับผู้อื่นได้อีกด้วย

ในปี 2563 World Economic Forum (WEF) ได้ทำวิจัยโดยประเมินผลกระทบจาก COVID-19 เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม โดยสรุปอย่างมีนัยสำคัญว่าภายในปี 2568 ลูกจ้างไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ต้องได้รับการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ (Reskilling) ให้สอดคล้องกับความต้องการตลาดในอนาคต ทั้งนี้ 8 ใน 10 ของทักษะในอนาคตนั้นเกี่ยวข้องกับทักษะด้าน Soft Skill

### Soft Skill อะไรที่นักบัญชีในอนาคตควรมี?

จากผลการวิจัยเรื่องทักษะของลูกจ้างในอนาคตซึ่งจัดทำโดย WEF และจากการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานวิชาชีพในต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับนักบัญชี เช่น สมาคมผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา (American Institute of Certified Public Accountants หรือ AICPA) สถาบันนักบัญชีบริหาร (Chartered Institute of Management Accountants หรือ CIMA) สถาบันผู้ตรวจสอบภายใน (The Institute of Internal Auditors หรือ IIA) โดยสามารถสรุปทักษะด้าน Soft Skill 5 ด้าน ที่นักบัญชีในอนาคตควรมีไว้ดังต่อไปนี้



## 01 ทักษะการแก้ปัญหา (Problem Solving Skill)



คือ ทักษะการสังเกตการณ์ การเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การตีความประมวลผล และการสรุปความเพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผลมีระบบ ทั้งนี้ นักบัญชีต้องยกระดับจากผู้ให้ข้อสังเกตหรือผู้ชี้ประเด็นปัญหาให้กับผู้บริหารมาเป็นผู้ให้คำปรึกษา ผู้นำเสนอทางออกในการแก้ปัญหาพร้อมทางเลือกให้ผู้บริหารในการตัดสินใจ

## 02 ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill)



คือ ทักษะในการส่งข้อความหรือสื่อสารให้กับผู้รับสาร เช่น ทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี ทักษะการสื่อข้อความให้กับผู้รับสาร ทั้งจากการเขียนหรือการพูดอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ นักบัญชีมักจะสามารถในเชิงวิชาการสามารถจัดทำข้อมูลทางบัญชีมากมาย แต่มีจุดอ่อนในการสื่อสารข้อมูลทางบัญชีเหล่านี้ให้กับคนที่ไม่มีพื้นฐานด้านบัญชีได้เข้าใจ ดังนั้นนักบัญชีควรได้รับการเสริมทักษะการสื่อสาร สามารถให้คนนอกวงการบัญชี เช่น ผู้บริหารนักลงทุน นักวิเคราะห์ หรือบุคคลอื่นที่ไม่มีพื้นฐานด้านบัญชี เข้าใจและนำข้อมูลจากนักบัญชีไปตัดสินใจต่ออย่างมีประสิทธิภาพ

## 03 ทักษะการปรับตัว (Adaptability)



คือ ทักษะในปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ความท้าทายใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมและสภาพแวดล้อมในองค์กรที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งนักบัญชีในอนาคตต้องพัฒนาทักษะด้านการปรับตัว การเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ และมีความสามารถในการประยุกต์การทำงานตามรูปแบบธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กร การทำงานร่วมกับบุคลากรรุ่นใหม่ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนในองค์กร โดยพร้อมที่จะทำงานในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

## 04 ทักษะด้านธุรกิจที่เฉียบแหลม (Business Acumen)



คือ ทักษะในการเข้าใจธุรกิจขององค์กร และการประยุกต์ใช้ รวมถึงความเข้าใจกระบวนการทำงานขององค์กร ความเชื่อมโยงการทำงานในองค์กร และความรู้ด้านธุรกิจในภาพกว้างที่มากกว่าความรู้ด้านบัญชีด้านเดียว เช่น การเชื่อมโยงความรู้ด้านบัญชีกับความรู้ทางภาษี กฎหมาย ระบบสารสนเทศ ทรัพยากรบุคคล การตลาด การเงิน และการบริหารความเสี่ยง โดยนักบัญชีในอนาคตควรมีทักษะในการเชื่อมโยงประเด็นเหล่านี้เพื่อให้คำแนะนำให้กับผู้บริหารได้อย่างบูรณาการและมีความเฉียบแหลมทางธุรกิจ

## 05 ทักษะความเป็นผู้นำ (Leadership Skill)

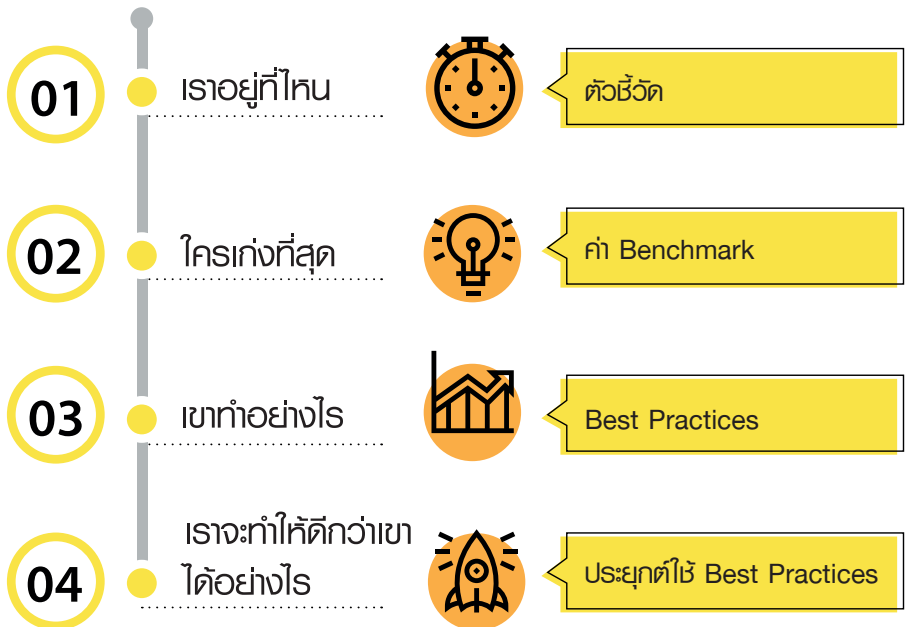


คือ ทักษะที่สามารถทำให้องค์กรที่ตนรับผิดชอบบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งเป้าเอาไว้ ทั้งนี้ ทักษะความเป็นผู้นำอาจต้องใช้ทักษะหลายด้านผสมผสานกัน ทั้งความสามารถในการตัดสินใจที่ดี ความสามารถในการสร้างทีมงาน การโน้มน้าวจิตใจคน รวมถึงการเป็นผู้มีความฉลาดทางอารมณ์ (Emotional intelligence) ทั้งนี้ นักบัญชีในอนาคตโดยเฉพาะระดับผู้บริหาร ควรได้รับการฝึกฝนทักษะเหล่านี้เพื่อนำพาให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้

## Soft Skill มีทางลัดสู่ความสำเร็จหรือไม่?

การมีทักษะด้าน Soft Skill ต้องได้รับการฝึกฝนสม่ำเสมอ ทั้งการเรียนภาคทฤษฎีการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริง และการนำกลับมาปรับเปลี่ยนแก้ไข ทั้งนี้การฝึกฝนด้าน Soft Skill อาจไม่มีทางลัดสำหรับการพัฒนาส่วนบุคคล แต่การพัฒนา Soft Skill ในระดับองค์กรสามารถการใช้เทคนิค Benchmarking ในการพัฒนา Soft Skill สำหรับนักบัญชี โดยนำสิ่งที่องค์กรอื่นทำสำเร็จแล้วมาประยุกต์ใช้กับบริบทขององค์กรตนเอง ซึ่งวิธีนี้ผู้ปฏิบัติไม่ต้องเริ่มจากศูนย์หรือเรียนรู้จากสิ่งที่คนอื่นเคยทำผิดพลาดมาแล้ว ซึ่งองค์กรสามารถใช้เทคนิค Benchmarking นี้ไปพัฒนาแนวทางการพัฒนา ด้าน Soft Skill ของนักบัญชีในองค์กรตนเองได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ

### กระบวนการ Benchmarking



## อุปสรรค

ในโลกธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ และธุรกิจเก่าที่หายไป จนเป็นเรื่องปกติวิถีใหม่ (New Normal) นักบัญชีนอกจากต้องปรับตัวในด้านเทคนิคและทักษะเชิงวิชาการแล้ว นักบัญชีต้องฝึกฝนพัฒนาตนเองในด้าน Soft Skill เพื่อเป็นนักบัญชีในอนาคตที่มีคุณภาพและสามารถปรับตัวสอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น



โดย นายสุกิจ วงศ์ถาวรวัฒน์  
กรรมการในคณะกรรมการวิชาชีพบัญชีด้านการทำบัญชี