

台灣中部中小企業會計人員職能培訓需求調查研究

嚴國慶

朝陽科技大學

企業管理系教授

kqyan@cyut.edu.tw

王淑卿*

朝陽科技大學

資訊管理系教授

scwang@cyut.edu.tw

*:聯絡人

彭金山

朝陽科技大學

資訊管理系博士班研究生

newken@tcts.seed.net.tw

摘要

中小企業普遍認為現階段會計人員職業訓練資源未能有效的與中小企業需求整合，若職業訓練資源未與中小企業需求做整合，則會產生中小企業需要的職訓課程未開立，而政府開立給中小企業的職訓課程參加意願也會相對較低，浪費資源也未達到經濟效益。因此，本研究透過會計事務所，找尋各類中小企業做為問卷樣本，廣納中小企業對於會計人員培訓的職業需求建議，以期做為規劃職業訓練、調整職業訓練參考依據及建議。

關鍵字: 人力資源、核心職能、人員培訓、職業訓練

Abstract

Since the professional training resources of account are not integrated with the requirements of small and medium enterprises effectively. When the training resources and the requirements of small and medium enterprises cannot be integrated, the resources will be wasted and cannot achieve economic efficiency. Therefore, the questionnaire is applied to an accounting firm to find all types of small and medium enterprises. The requirements of small and medium enterprises for vocational training of accounting personnel can be recommended to the planning as vocational training, vocational training reference for adjustments and recommendations.

Keywords: Human resources, Competence, Staff training, Vocational training.

1. 前言

近年來，由於全球環境變化甚大，地球暖化等問題日益嚴重，溫室效應造成全球氣候異常、病蟲害增加、乾旱及沙漠化現象擴大，使得生態體系、人類社會的經濟活動與生命安全都造成相當的危機。不僅如此，也連帶造成糧食危機、物價上漲，尤其是石油與國際原物料在2008年價格飆漲，造成通貨膨脹。再加上2007年爆發至今的美國次級房貸問題，以及後續引發的一連串金融風暴尚未停止，使得全球經濟低迷、股市臨界崩盤、民生物資價格上漲、失業率更是屢屢打破紀錄，許多經濟危機及社會問題也隨之而來。全球經濟環境變化，對台灣的影響甚鉅，油價及國際原物料價格上揚，造成民生物資價格不穩定；國際貿易與台灣關係甚密的中國大陸，雖然表面上表現的亮麗，卻也隱含泡沫化的危機。近年來興起的M型化社會在國內也漸趨明顯，舉凡消費、生產以及生活方面都將發生結構化的變動[11]。因此，全球大環境對台灣的經濟發展必然會造成大幅變化，而中小型企業佔台灣企業97.67% [12]，對台灣經濟發展有著舉足輕重的地位。雖然如此，國內中小企業2013年就業人數較2012年仍呈正成長0.27% [12]，由此情勢看來，中小企業在台灣經濟環境的結構中，不僅能降低失業率，更是提高就業率的大功臣。

台灣的經濟發展快速，自民國四十年代以來，中小企業一直扮演著相當重要的角色，更蔚為許多開發中國家的楷模[9]。然而，過去國

內的中小企業常因為投資規模不大、自有資金有限，大多著重於技術或業務開發等因素，而普遍不重視企業內部的財務與會計之功能，經常忽略財務會計對於公司整體治理之重大影響及財務會計自主化所給予之重要性。也因國內中小企業對於財務會計關係到公司真實獲利狀況的部分較為敏感，所以『可信任』及『夠忠誠』就成為聘用財務或會計人員的標準，另一方面也就忽略了『專業』及『獨立作業』。另外，台灣中小企業的經營模式大多偏向於家族企業，意即公司內部員工大多偏好讓親友擔任，對於需要專業性作業的職能，尤其是財務會計記帳工作，常有老闆娘兼任會計人員的情形發生，因而使得中小企業內的財會人員大多未經有系統的專業訓練，缺乏獨立會計作業與財務管理的能力，這也是當前中小企業一大問題所在。

在全球化的浪潮之下，區域經濟、科技環境及各項金融性產品的快速變遷，使得產業市場資訊傳遞與變化快速，加上各項財務會計準則與公報頻繁修訂，致使中小企業經營者在判斷產業景氣或做經營分析時，常因相關的財務資料不足或財務管理報表匱乏，而發生下述四種情形：一、無法瞭解公司真實之成本及經營損益；二、無法完全明瞭公司整體之財務現況；三、無法找出公司內部管理的控制重點；四、無法完全掌握公司經營成果。這四種情形常讓中小企業經營者感到力不從心，進而影響公司未來營運策略及經營目標的制定。

由於企業國際化與資訊化的發展，自然資源和資金已經不完全是企業競爭優勢，企業致勝的關鍵因素已漸漸轉往人力資本，人才培育儼然成為組織永續發展的基礎。以會計的角度而言，企業內部的財務管理與會計功能係為一企業之根基，也是企業得以永續經營的必要條件之一。

為求企業永續發展，職業訓練所扮演的角色功不可沒，許多具有市場視野與前瞻性的企

業，早已將職業訓練作為公司固定活動之一[10]。尤其台灣的企業係以中小型企業為主體，所需的基層人力除直接來自學校教育體系培訓外，另外公共職訓部門所招訓的人力，亦直接挹注就業市場人力之需，也因此人才培訓內容與必要性係本研究專題極欲探討之議題。

許多企業管理者都相信『教育、訓練與發展』，係提升人力資源的重要手段之一[1]。近年來，專業技能的發展日益受到重視，許多企業逐漸體認到職業訓練的重要性。依據美國國家研究委員會(National Research Council)所做的一份統計資料指出，超過半數勞工的現有技能在三到五年之後就會因為過時而喪失其價值。依據研究調查發現，員工的教育訓練已經日益受到重視，國內更有81.4%的製造業廠商有實施教育訓練[4]。

今日，許多優秀企業都運用職業訓練與企業發展提升組織層級，使其更具有生產力與發展性。因為訓練與發展，是協助公司改善生產缺失的重要工具，除可提升生產力之外，更能增加員工忠誠度，減少離職與缺勤[4]。雖然企業都知道職業訓練對組織的重要性，也都認為職業訓練是企業當務之情勢，但是國內學者、專家及職業訓練者大多認為，企業之訓練效果多不如預期，其主因大多為高層支持度不足、欠缺訓練經費，或缺乏有系統之訓練規劃[5]。

中小企業蓬勃的發展與競爭的趨勢，顯示出財務管理對於企業的重要性。近年來，由於財務會計準則的變動與發展，以及考取金融證照的制度活絡，使得財務會計人員角色的重要性日益提升[8]。國內企業對於會計人才的培訓必須跳脫以往的舊觀念，才能掌握中小企業間活動的脈動，進而創造競爭的優勢[6]。因此，必須主動了解國內中小型企業對於會計人才的培訓需求，並掌握人力及職業訓練的實際狀況，才能為企業開創契機並提升競爭力。

因此，本研究透過會計事務所，找尋各類中小企業做為問卷樣本，廣納中小企業對於會

計人員培訓的職業需求建議，以期做為規劃職業訓練、調整職業訓練參考依據及建議，這是本研究所欲探討的主要動機。

本研究的目的是在於：

1. 了解國內中小型企業其產業發展所需之會計人力資源對職業訓練的需求。
2. 規劃中小企業辦理職業訓練的推動及欲辦理職業訓練企業之參考依據。

本研究將以中小企業會計人力培訓需求為基礎，探討目前國內中小企業對於會計人員的培訓需求量、培訓需求的種類、證照技能取得程度、職業訓練規劃等相關問題，因受限於時間及經費限制，僅以中區(台中、彰化、南投)100家中小企業為母體，發予問卷樣本，藉以探索研究區域範圍內中小企業會計人才培訓需求。

本文在第2節中將說明小企業簡介、人才培訓的目的及中小企業人才培訓；第3節說明本研究的研究設計與方法；第4節說明資料分析與討論；第5節則是結論與未來工作。

2. 文獻探討

本研究之目的是了解中小企業會計人才培訓需求，因此在本節中將針對台灣中小企業整體經營情勢、人才培訓的目的及中小企業會計從業人員職能進行說明。

2.1 台灣中小企業整體經營情勢

由財政部營業稅徵收資料統計結果[17]，2012年台灣中小企業，家數、銷售值、內銷值、出口值、就業及受僱人數均較2011年成長。中小企業計有130萬6,729家，占全體企業97.67%；銷售值11兆3,818億元，占全部企業30.23%。中小企業營收有84.64%來自內銷，其中80.02%從事服務業；約有二分之一(50.60%)為批發及零售業；56.20%的中小企業採獨資經

營；有47.88%的中小企業經營超過10年。

中小型服務業部門家數占八成，但工業部門增幅高於服務業，按部門別觀察，2012年中小型服務業部門計104萬5,696家，占全部中小企業80.02%，較2011年增加2.1萬家或增2.02%；中小型工業部門有24萬9,216家，占19.07%，年增加2.46%，增幅相對高於服務業部門，因而所占比率微幅上升。觀察近年中小企業產業部門家數變動，自2010年起，工業部門家數所占比率有逐年增加趨勢，服務業部門反之，而農業部門所占比率變化不大。2012年有5成以上中小企業經營批發及零售業，但行業別觀察，2012年中小企業以經營批發及零售業家數最多，計66萬1,201家，占全部中小企業50.60%，製造業13萬7,436家居次，僅占10.52%，住宿及餐飲業居第三，占9.68%。與2011年比較，由資料顯示。中小企業家數最多前六大行業不便。批發及零售業及製造業家數所占比率微降，其餘行業則增加[17]。

2.2 人才培訓的目的

人才培訓是為了提高人力素質，累積人力資本，首在建立完善的教育訓練體系，以培育各產業所需人力。其次重視訓練的效益的擴散須與組織的措施相配合，期使訓練移轉發揮最大的功效。依據人力資本理論，由於訓練具有外部效果，為達社會最大效率，職訓成本比須由受訓者、廠商、以及第三者共同負擔[2]。

2.2.1 人力培訓的重要性

人力資源發展乃為雇主在特定期間內為求增進績效及個人成長的可能性，所提供一套組織的學習活動，包括訓練、教育及發展三種型態。在二十一世紀高度競爭的時代，由於外在環境的改變難以預測，使人類社會在此快速變動的年代，唯一不變的原則就是「變」。在此環境下，人類必須不斷的學習，才能因應潮流的改變。科技與資訊快速發展，已使人類社

會進入知識經濟的新世紀，知識決定生產力及競爭優勢，「智慧資本」重於其他資本，且「知識管理」已成為企業經營最重要的利器[1,16]。

人力需要長時間有計畫的培育與訓練，人力如不能運用是無法毀棄，反而會造成資源浪費或引發社會問題，因此人力培訓的主要目標是要配合國家施政目標和社會經濟發展需要，掌握未來人力資源的需求，強化人力資源的教育、訓練與發展，活絡勞動市場，促使人盡其才。然而企業為提升競爭力，則必須不斷培育人才，才能有利於開發組織知識[5]。

2.2.2 教育訓練的目的

學者Leonard等人對訓練的定義為[14]：

訓練：乃是針對學習者目前工作所進行的學習，是為了改善員工目前的工作表現，或增進即將從事工作的能力，以適應新的產品、工作程序、政策和標準等，以提高工作績效，其對工作的影響是立竿見影的，在性質上雖是一種花費，同時也可視為投資。

教育：係針對學習者未來工作所進行的學習，是欲培養員工在某一特定方向、或提昇目前工作的能力，以期配合未來工作能力的規劃，或擔任新工作、新職位時，對組織能有較多的貢獻。從廣義而言，教育也應該包括現職人員的教育或培育，以為組織、個人未來發展之所需，因此，嚴格來說，「進修」就是一種教育的功能，其目的不在於對目前的工作技術加以精進，而是對未來提供一種發展的潛能，機關與主管應該對此加以鼓勵，並積極的提供各種可能的管道[5]。

透過教育訓練可以達到下列目的[3]：

- 1、提供員工工作所需的知識、技術、能力等，幫助員工勝任其工作。

- 2、幫助員工成長，有能力面對新的工作挑戰與升遷。

- 3、提昇員工工作水平、減少錯誤、提昇工作品質。

- 4、提昇員工對工作的適應程度、降低流動率。

- 5、增加員工因優異表現而獲得獎勵及加薪的機會，使其獲得滿足感。

2.3 中小企業會計從業人員職能

根據Spencer與Spencer所提出職能之「冰山模型」的概念，其主張職能可以區分成五種基本特質，屬於個人較深層難以發現的內隱特性包括：動機(Motives)、特質(Traits)及自我概念(Self-concept)。屬於較為外顯性，包括：知識(Knowledge)及技巧(Skill)等特質[15]。

會計人員已成為現在一個非常重要的專業人才，更為會計事務所視為一種現代重要趨勢。所以如何尋找合適的人才來擔任會計人員之工作，已成為各會計事務所在招募時首要的焦點。針對職能需求進行探討，了解會計人員所須具備的人格特質、專業技能與能力，以及必須具備的價值觀與態度等，藉此建立一套評量會計人員之準則，在人力運用、職務規劃、員工訓練及人員流動率上能有所依循。

根據嚴國慶等人的研究，可以作為會計工作人員甄選參考的六項核心競爭能力，包括決策、自我管理和學習、執行和控制、成就導向、人際溝通能力和專業的態度[7]。此外，該研究另外使用單因素方差分析，探討不同人口統計變量的會計人員研究發現，在六個能力，“決策”和“自我管理與學習”，由於不同的工作年代，這兩個能力將是不同的。此外，“決策”、“自我管理與學習”、“執行控制”和“專業態度”因不同的訓練時間，而有顯著的差異[7]。

3. 研究設計與方法

研究設計是一項說明如何針對研究問題或議題以獲得答案的計畫、結構與策略。這項計畫及關於此一研究的完整策劃或方案，包含研究人員將如何針對假設運作的執行綱要，及針對所調查的資料做最後分析的操作化概念[13]。本研究將透過問卷調查方式探討(中小企業會計人員需求培訓調查)相關的資料再加以分析。

3.1 樣本來源與問卷設計

本研究採用問卷調查法，針對中部某會計事務所提供之客戶，以中部地區的中小企業為主，總發放問卷為100份，回收後剔除無效問卷，有效樣本總共為66份。問卷目的在於了解中小企業之會計人員所需人力及訓練資源，以提供對職業訓練之需求，為便於衡量，在此為公司基本資料、企業發展及人力評估與企業對職業訓練需求三個變數下操作型定義：

一、公司基本資料

(1) 職位別：

本問卷特別了解填答人之職位為企業負責人、人資主管、會計人員或一般職員，以利分析各職位填答人與會計人員需求上之填答是否有顯著差異，較易掌握公司實際運作狀況。

(2) 行業別：(依行政院主計處工商名錄分類)

分為「農林漁牧業」、「礦業及土石採集業」、「文化、運動及休閒服務業」、「批發及零售業」、「住宿及餐飲業」、「運輸、倉儲及通信業」、「金融及保險業」、「不動產及租賃業」、「專業、科技及技術服務業」、「教育服務業」、「公共行政業」、「醫療保健及社會福利服務業」、「水電燃氣業」、「製

造業」、及「其他服務業等職業」。

(3) 公司規模：以企業員工數來衡量組織規模，以會計人員人數、學歷及科系，了解會計人員之現況。探討企業員工人數與會計人員人數、學歷及科系間是否存有一定關係。

(4) 公司區域：分為台灣本島之北部、中部、南部、東部地區及離島地區等五個區域，以確定樣本之區域性。

二、企業訓練

此部分主要係針對企業對會計人員需求的看法，問項包括會計人數需求評估調查、從事會計工作應具備的專業證照及技能、企業認為辦理在職訓練會計人員的最有效方法、會計人員需要的訓練課程、獲得訓練的最有效來源、最好的時段安排以及訓練期間。

三、企業對目前職業訓練之同意度

此部分問項共 15 題，以李克特五點量表(Likert Scale)，按「非常同意」、「同意」、「普通」、「不同意」、「非常不同意」做為選取，以探討業界對政府職業訓練、現有學校教育及專業技能之了解及不足之處。

3.2 資料分析方法

將所有可用的資訊整理成可供分析的數字型後，採用SPSS (Statistical Package for the Social Science) for Windos12.0版軟體做為分析工具來分析彙總，進行下列統計方法的分析：

一、敘述性統計分析(Frequency Analysis)：

針對各別變數採用敘述性統計之分析方式，對於樣本基本資料結構、特性等分佈作一初步整體性之概括分析，如最大值、最小值、平均數及標準差等。

二、變異數分析(ANOVA)：

為了解在擔任不同職務及行業類別在培訓人數、訓練需

求、訓練方式、應具備的專業技能及證照的影響，利用變異數分析的方法，探討不同因子(擔任不同職務及行業類別)水準下，應變數(培訓人數、訓練需求、訓練方式、應具備的專業技能及證照)的母體平均是否有顯著的差異。

三、集群分析法(Cluster Analysis)：利用集群分析的方法將擔任不同職務及行業類別依會計人員平均比例、訓練需求平均比例分類，以了解擔任不同職務及行業類別的會計人員比例、訓練需求彼此較相似。

3.3 研究限制

本研究問卷填答之客戶來源乃經由單一事務所提供之客戶，因囿於時間及經費問題，僅能以中部地區的部分中小企業作為調查樣本，故在樣本分析的完整度上恐有不足之處。

由於本研究問卷對象為中小企業的會計人員，填表人可能為不甚瞭解會計之企業負責人或未經過專業訓練之會計人員，故對本研究問卷的認知及其瞭解程度上恐有差異。另外，中小企業業務繁多，在填寫問卷時亦可能因為時間上之限制而有遺漏或未確實填答而使得本研究之分析產生偏誤。

4. 資料分析與討論

本節根據問卷調查所得的資料，針對各項研究目的與待答問題，進行分析與討論，分別就填答者個人背景變項，進行次數百分比、T考驗與變異數分析。若F值達顯著水準($P < 0.05$)，則以薛費法(Scheffé's method test)進行事後比較[18]，分析各組間差異。

一、行業別分析

本研究根據問卷回收後之有效問卷共66份，以行業別來分析，其中以製造業為最多，

共34份，其次為批發及零售業，共14份，專業、科技及技術服務業為第三位共7份，顯示本次研究之中小企業的產業以「製造業」為主。

二、公司會計人員分析

以公司會計人員劃分，中小型企業目前平均聘用的會計人員為1~2人，且基本學歷大多為大專(學)以上佔65人，且會計人員的科系則會計系佔36人，其他管理學院佔31人，其他科系則有27人。

三、填答者擔任職務分析

總體地區 100 家受訪公司中，以填答問卷者所擔任的職位而言，以擔任會計人員計 27 位佔 41%為最多；負責人計 24 位佔 36%；擔任人資主管計 8 位佔 12%；一般職員計 7 位佔 11%最少。

四、人力需求與意願分析

其中有需求但無意願接受訓練者共三家，佔4.55%，其原因分主要為公司會計人員已具備專業技能，無須再進行訓練及經費不足。無需求且也無意願接受訓練者共十八家，共計27.27%，但絕大多數的企業仍願意接受訓練，無論是否有需求，在為提升公司會計內涵的前提下有意願接受訓練者共53家，共計80.30%。

然而，填答人擔任之職位也與訓練需求有密切關係，其中身為負責人、人資主管以及本身為會計人員有意願訓練會計人員的比率都有80%以上，顯示負責人、人資主管以及會計人員本身都相當認為需訓練目前的會計人員；但一般職員則只有57.14%願意訓練會計人員，與負責人、會計人員有明顯的差異。

五、訓練需求方式及安排分析

訓練需求的辦理方式，一般公司認為委任會計師事務所來訓練是比較好的方法，比率佔了69.2%，其次為參加政府辦理訓練的方式佔了47.7%，鼓勵員工考取證照提升技能的比率

有41.5%為第三位；而認為學校課程能增加技能的比率則只有16.9%為最少。顯示一般公司認為請會計師事務所訓練人才的方法是比較可靠且有效的。

本研究之企業認為最有效獲得培訓的相關資訊方法為網路資訊，有57%的企業認為從網路上得知培訓課程的資訊是最有效的，其次為電視媒體廣告的20%；隨著資訊的發展，網路的方便與快速，職訓局也隨著資訊的發展改變獲得資訊的方法，除了能及時反應，更能清楚的搜尋到相關的培訓資訊。而企業認為最適當的訓練時段與期程為週一至週五夜間上課26家及三個月34家，發現企業認為會計人員訓練的時間最好夜間上課在不耽誤上班時間的情況下，可以持續3個月的訓練課程。

六、專業證照及技能分析

對於一般公司認為目前會計人員應具備的專業證照及技能的整體意見，大部分填答者較認為應具備「資料處理」的技能(平均數=1.182)，其次為「商業會計」(平均數=1.091)，「稅務申報」為第三位(平均數=0.985)，而認為「股票分析」(平均數=0.197)為最不重要的技能。

七、訓練課程需求分析

在整體意見方面，從66份有效問卷中發現，對於會計人員需要的訓練課程分類以會計專業類來做分析，發現認為會計人員需要培訓「會計總帳」的有50人，佔76.9%；需要培訓「營業所得稅申報」的有42人，佔64.6%；「內部控制與內部審計」的則有38人，佔58.5%；「應收應付帳款管理」有36人，佔55.4%；「成本管理與控制」有35人，佔53.8%；「營業稅申報」有34人，佔52.3%；其餘均不足50%。

而以資訊類做分析，則發現培訓需求最高的為「財務管理軟體」有56人，佔88.9%，而「辦公室文書處理軟體」有43人，佔68.3%；

「企業資源規劃(ERP)軟體」、「人事出勤管理軟體」均有19人認為需要培訓，佔30.2%。

以經營管理類做分析，訓練需求最多的為「庫存盤點」有36人，佔56.3%；「客戶管理」有35人，佔54.7%；「財務調度」有32人，佔50%；其餘均不足50%。

對人力資源管理類的訓練需求為「勞基法規」有57人認為需要，佔89.1%；「勞保法規」也有55人，佔85.9%；「健保法規」有51人，佔79.7%；顯示中小企業對於人力資源管理以勞、健保及勞基的法規最為重要，所以訓練的需求比較高；以「組織規劃」18人，28.1%為最末。

在工作技巧方面以「工作效率提升」42人，佔63.6%的填答數最多；而「資料文件管理」、「問題反應與分析解決」皆為41人，佔62.1%為其次；「時間管理」與「情緒控管」有40人，佔40.6%的比率；這五項填答者次數相當接近，可見中小企業會計人員再工作技巧的培訓上，這五項佔有相當的重要性。

八、企業對職業訓練的看法分析

在有效的66份問卷中，可以發現企業對職業訓練的看法，平均數超過4分(即表示非常同意或同意)，依次「會計人員職業訓練相關資訊之取得應以大眾便利性為最大考量」(平均數為4.18)、「鼓勵員工參與職訓應能有效幫助企業業績與獲利率成長」(平均數為4.09)、「員工參加職業訓練後對整體工作表現將會有所提升」(平均數為4.04)、「會計人員除專業技能外，應具備其他業務能力以幫助企業業績與獲利率成長」(平均數為4.04)、「職訓課程內容的實用性可提升員工之整體工作表現」(平均數為4)，其餘皆未達4分，其中以「現階段會計人員職業訓練資源能有效的與中小企業需求整合」(平均數2.23)，則呈現不同意的情況，表示現在的會計人員培訓尚未能與中小企業整合。

九、差異性分析

(1) 對採用政府職業訓練較符合成本效益看法之差異分析

Levene 變異數同質性檢定，統計量為 3.57， $P=0.019<0.05$ ，達顯著水準，故各組變異數不相等。

在變異數分析摘要內， $F=3.583$ ， $P=0.019<0.05$ ，達到顯著水準。因此可得到以下結論：「不同職位，對採用政府職業訓練較符合成本效益的看法，有顯著差異」，接著再進行事後多重比較。

變異數分析摘要表內， $F=3.583$ ， $P=0.019<0.05$ ，達到顯著水準，表式各組平均數之間變異很大，而且表示至少有一隊平均數之間有顯著差異存在。

接著由事後多重比較可知，其中第一與第四選項有顯著差異($P=0.019<0.05$)亦即「負責人(平均數3.75)，比一般職員(平均數2.86)同意採用政府職業訓練較符合成本效益的看法」。

(2) 對員工於在學期間所學技能已充分滿足現在需求的看法差異分析

Levene 變異數同質性檢定，統計量為 3.364， $P=0.024<0.05$ ，達顯著水準，故各組變異數不相等。

在變異數分析摘要內， $F=3.164$ ， $P=0.031<0.05$ ，達到顯著水準。因此可得到以下結論：「不同職位，對員工於在學期間所學技能已充分滿足現在需求的看法，有顯著差異」，接著再進行事後多重比較。

變異數分析摘要表內， $F=3.164$ ， $P=0.031<0.05$ ，達到顯著水準，表式各組平均數之間變異很大，而且表示至少有一隊平均數之間有顯著差異存在。

接著由事後多重比較可知，其中第三與第一選項有顯著差異($P=0.031<0.05$)亦即「負責人(平均數3.58)，比會計人員(平均數2.78)同意員工於在學期間所學技能已充分滿足現在需求的看法」。

伍、結論與建議

本研究顯示中小企業會計人員培訓需求，有需求的企業為58%，在為提升公司會計內涵的前提之下，願意接受訓練的有80%，許多無訓練需求的企業在此前提下仍願意訓練會計人員。有無意願接受訓練應比有無培訓需求來得較重要，但仍有企業有需求卻不願接受訓練，理由可能是因為員工人數不多，以及經費上的運用問題而無法提供公司的會計人員進修及訓練。

在訓練需求的辦理方式方面，一般認為由「會計師事務所」辦理訓練是比較好的方法，其次是由「政府辦理」訓練，本研究認為在經濟效益的考量下，建議職業訓練的方式應由政府補助會計師事務所開立培訓課程，但也需考量會計師事務所是否有適當的人才勝任教師一職。

目前中小企業認為會計人員所應具備的技能最重要的為「資料處理」，其次為「商業會計」、「稅務申報」及「相關法條」，意思是指若學生能在就學期間具備以上技能，在求職方面可能較能符合企業雇主之徵才需求。

會計人員所需要的訓練課程中，會計專業類最需要的是「會計總帳」、「營業稅申報」及「內部控制」；資訊類則為「財務管理軟體」及「辦公室文書處理軟體」；經營管理類訓練需求最高的為「庫存盤點」、「客戶管理」及「財務調度」；在人力資源管理類的訓練需求上最重要的則為「勞基法規」、「勞保法規」及「健保法規」；工作技巧方面則以「工作效率提升」、「資料文件管理」及「問題反應與分析解決」被認為最需要訓練，以上是中小企業認為會計人員所需要的訓練課程，除了表示企業需要此項技能外，也間接突顯了目前中小企業會計人員中，此項技能普遍不足的情況，政府單位應多開立關於此項職訓課程，以利中

小企業之發展。

本研究發現中小企業普遍認為現階段會計人員職業訓練資源未能有效的與中小企業需求整合，若職業訓練資源未與中小企業需求做整合，則會產生中小企業需要的職訓課程未開立，而政府開立給中小企業的職訓課程參加意願也會相對較低，浪費資源也未達到經濟效益，建議政府能依照中小企業所需要的培訓開立課程，以達到培訓目的之最大效益。

中小企業在「您認為員工於在學期間所學技能已能充分滿足現在的需求」此一問項中多數企業認為不同意，即員工在學期間所學技能無法充分滿足企業實務上的需求，如上面所提到的，企業認為會計人員所需要訓練的會計專業類中「會計總帳」排名第一，會計總帳是學生在學期間的重要課程，但卻普遍被企業認為是會計人員需要加強的部份，可見會計人員在校所學之技能已無法滿足現在的需求，建議學校在課程中能加強學生於會計方面的專業能力。

本次調查中受限於中小企業對問卷的認知程度，未來研究應可對問卷之填寫人詳細說明問卷之意義與目的，使受訪者能充分了解問卷之意涵，再進行填答動作，以避免或減少問卷因認知程度上的不足而產生偏誤。

在樣本方面，由於本次研究之企業乃經由單一事務所提供之客戶，除了區域受限外，樣本數也明顯不足。未來之研究建議增加樣本數，若樣本來源須藉由事務所提供，也建議由多家事務所提供，考量到單一事務所之客戶的同質性可能較高。在區域性方面也建議將各區域分別分析，由於各地區域的中小企業型態不同，在行業別上也不同，若能依照地區分別分析，其分析結果應有利於各培訓單位開立培訓課程，提供中小企業培訓會計人才之需。

參考文獻

- [1] 王逢三，**台灣的人力培訓與產業結構轉變之研究**，國立中山大學經濟所碩士論文，June 2005。
- [2] 李佩玲，**人才教育訓練反映曾次評估之探討**，國立中央大學企研所碩士論文，September 2006。
- [3] 徐緯民，**九十二年度區域職業訓練需求評估**，樹德科技大學經管所碩士論文，July 2003。
- [4] 晉麗明，**台灣當前經濟現況對組織人力資源管理之影響，以科技產業業之中小企業為例**，元智大學管理所碩士論文，December 2003。
- [5] 羅大涵，“企業辦理員工進修訓練的策略與途徑”，**就業與訓練**，第六期，1988。
- [6] 蕭翠慧，**會計人員在企業環境管理扮演之角色**，東吳大學會計所碩士論文，January 2007。
- [7] 嚴國慶、王淑卿、彭金山、王順生，“記帳士從業人員職能模型之研究--以中部地區會計事務所為例”，**International Conference on Advanced Information Technologies**，April 27 2013。
- [8] 經濟部中小企業處，**94 年度提升中小企業財務會計透明度及租稅公平研析計畫研究報告**，October 2005。
- [9] 經濟部中小企業處，**2006 年中小企業需求調查研究報告**，December 2006。
- [10] 經濟部中小企業處，**96 年度運用科技再造中小企業競爭優勢政策研究計畫成果報告**，December 2007。
- [11] 經濟部中小企業處，**2008 年中小企業白皮書**，2008。
- [12] 經濟部中小企業處，**2013 年中小企業白皮書**，October 2013。
- [13] F.N. Kerlinger, **Foundations of behavioral research**, Holt, Rinehart and Winston (New

- York), 1986
- [14] N. Leonard and N. Zeace, *Designing training programs*, Routledge, pp. 1994 – 280, 2012.
- [15] L.M. Spencer and S.M. Spencer, 1993. *Competence at work: models for superior performance*, N. Y.: John Wiley & Sons, Inc., 1993.
- [16] K.Q. Yan, S.C. Wang, C.S. Peng, S.S. Wang, “The study of competence ability for bookkeepers - an example of accounting firm in the central region of Taiwan,” *International Conference on Business and Information*, July 7-9 2013.
- [17] 經濟部中小企業處網站：
<http://www.moeasmea.gov.tw/mp.asp?mp=1>.
- [18] *Scheffé's method*, http://en.wikipedia.org/wiki/Scheff%C3%A9's_method.