

## บทคัดย่อ

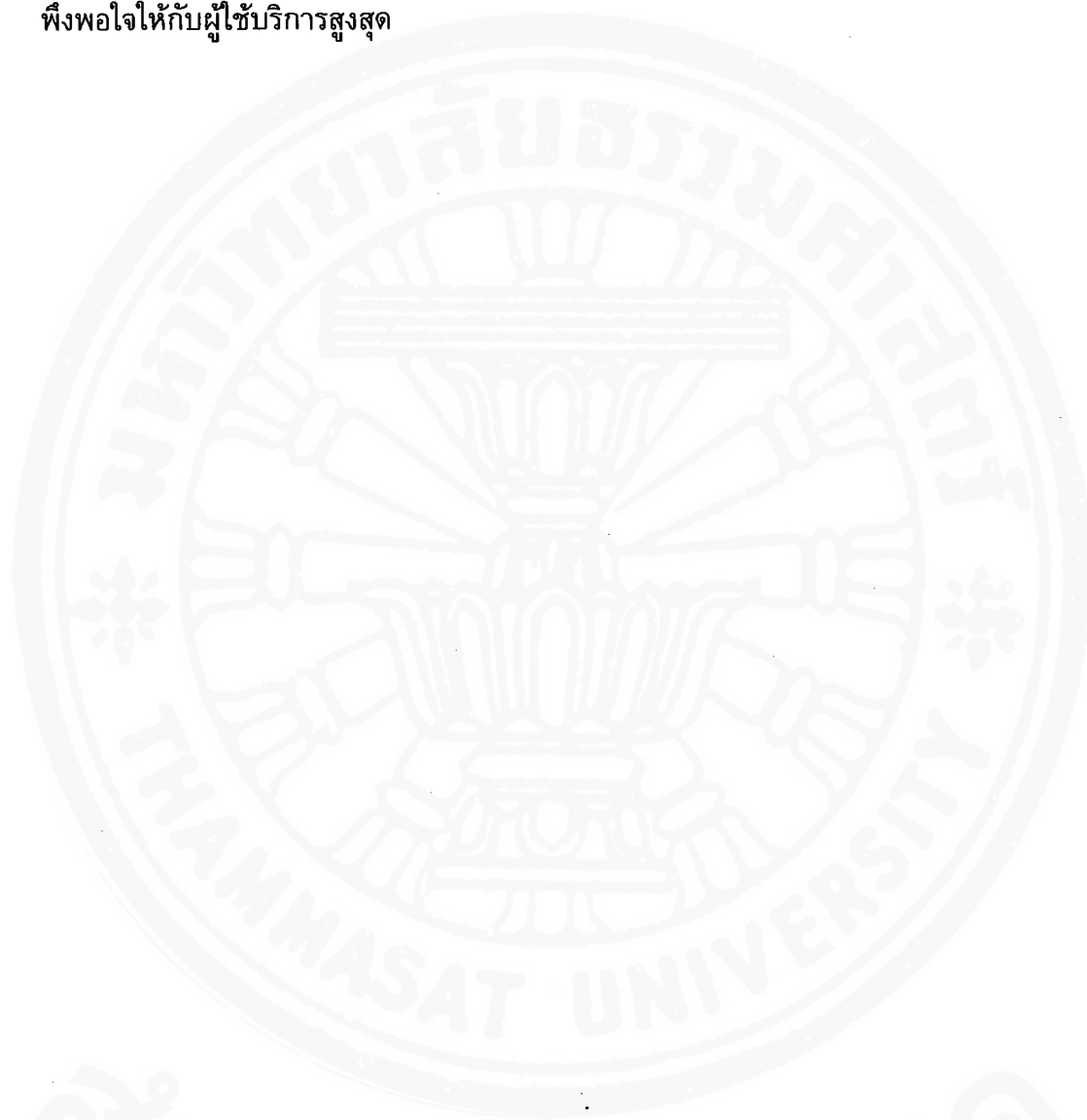
งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจการที่ให้บริการทางด้านบัญชีในรูปแบบ Shared Services รวมถึงศึกษาว่าการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานบัญชีเดิมเป็น Shared Services จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างไร โดยมีกรณีศึกษาเป็น บริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC)

งานวิจัยนี้ได้ศึกษากับบริษัทในเครือซีเมนต์ไทยที่ใช้บริการด้านบัญชีรูปแบบ Shared Services ของ CTAC จำนวน 48 บริษัท โดยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบกลับมาและนำมาใช้ในการวิเคราะห์ที่มีจำนวนทั้งสิ้น 35 บริษัท โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและทดสอบทางสถิติ ซึ่งได้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ไคสแควร์ และหาความสัมพันธ์ของปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมโดยใช้ Regression Analysis

ผลวิจัยพบว่า

1. การวิเคราะห์ในส่วนของความพึงพอใจในการให้บริการทางด้านบัญชีของ CTAC ที่เปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานบัญชีเดิม พบว่าในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน CTAC สูงที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง ด้านกิริยา มารยาท การพูดจา ความสุภาพอ่อนน้อม และด้านความกระตือรือร้นเอาใจใส่เต็มใจบริการ ตามลำดับ
2. การวิเคราะห์ในส่วนของความแตกต่างของประเภทของกลุ่มตัวอย่างว่ามีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางด้านบัญชีของ CTAC ที่เปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานบัญชีเดิมหรือไม่ พบว่า ความแตกต่างของลักษณะธุรกิจ ประเภทธุรกิจ และขนาดของธุรกิจ ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการด้านบัญชีของ CTAC ที่เปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานบัญชีเดิม
3. การวิเคราะห์ในส่วนของความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อกิจการที่บริการด้านบัญชีในรูปแบบ Shared Services พบว่า สิ่งที่ผู้บริการคาดหวังมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้คำปรึกษา ความเป็นมืออาชีพ และพนักงานมีความรู้ธุรกิจที่รับบริการเป็นอย่างดี ตามลำดับ ซึ่งจะสังเกตได้ว่าสิ่งสำคัญที่ผู้บริการคาดหวังนั้นเป็นเรื่องการให้บริการของพนักงาน CTAC เป็นส่วนใหญ่

นอกจากนี้งานวิจัยได้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยสำคัญที่พิจารณาว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการของ CTAC ที่เปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานบัญชีเดิมอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่ง CTAC ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพในปัจจัยดังกล่าว เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการสูงสุด



ชำนาญกหอสมุด