

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลักการของ Shared Services เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมทั่วโลก เหมาะสำหรับ บริษัทขนาดใหญ่ที่มีบริษัทในเครือจำนวนมาก เริ่มขึ้นจากแนวความคิดในการจัดการงาน ทางด้านที่ให้บริการในบริษัทที่มีลักษณะเหมือนกันหรือใกล้เคียงกัน (Common Functions) และ ไม่ใช่กิจกรรมหลักของธุรกิจ (Non-Core Activities) ที่จัดกระจายอยู่ในบริษัทในเครือ มา รวมกันเป็นอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งอาจอยู่ภายใต้บริษัทเดิม หรือจัดตั้งขึ้นเป็นบริษัทใหม่ โดย คาดหวังว่าจะลดต้นทุนในการบริหาร ทำให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ ในงานเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นการทำให้งานมีความเป็นมาตรฐานมากขึ้น เพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานต่างๆ มากยิ่งขึ้น โดยงานที่นำมารวมกันส่วนมากมักเป็น งานสนับสนุน เช่น งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) บัญชี การเงิน การบุคคล ฯลฯ ซึ่ง แนวคิดนี้ได้ถูกนำไปปฏิบัติในบริษัทยักษ์ใหญ่ในสหรัฐอเมริกามากมาย เช่น Microsoft และ Oracle ซึ่งนำพนักงานที่ทำงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาทำงานร่วมกัน Exxon Mobile ก็นำแนวคิดนี้ไปใช้กับงานทางด้านบัญชี เป็นต้น

ผู้บริหารของเครือซิเมนต์ไทยได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของการบริหารงานภายใน เครือฯ เพื่อให้มีความคล่องตัวเหมาะสมกับสภาพการแข่งขันของธุรกิจในปัจจุบัน จึงได้มีการนำ แนวความคิด Shared Services มาใช้ โดยเริ่มตั้งแต่การรวมงานทางด้านธุรการต่างๆ งาน ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ งานบริการทางด้านกฎหมาย รวมมาถึงงานทางด้านบัญชี ซึ่งได้ มีการรับโอนนักบัญชีทั้งหมดของบริษัทในเครือฯ มารวมกันจัดตั้งเป็นบริษัทใหม่ ชื่อว่า บริษัท ชิเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (Cement Thai Accounting Services Co., Ltd.; CTAC) ซึ่งเป็นบริษัท ในเครือฯ ถือหุ้นโดยบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) (บปช.) 100% ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2545 และนับเป็นบริษัทแรกในเครือฯ ที่นำแนวคิดเรื่อง Shared Services มาใช้ ในการให้บริการงานด้านบัญชี ซึ่งเป็น Best Practice ระดับนานาชาติที่บริษัทชั้นนำหลายแห่ง ทั่วโลกนำมาปฏิบัติได้อย่างได้ผล

เนื่องจากโครงสร้างของหน่วยงานด้านบัญชีและรายงานของเครือฯ ในปัจจุบันมีลักษณะเป็นการกระจายอำนาจ (Decentralization) โดยบริษัทส่วนใหญ่มีหน่วยงานด้านบัญชีเป็นของตนเอง ซึ่งมีจุดเด่นคือ ความคล่องตัวในการทำงานและประสิทธิภาพในการเก็บและรวบรวมข้อมูล แต่มีจุดด้อยในเรื่องของความซ้ำซ้อนของหน่วยงาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มาตรฐานการทำงาน การควบคุมจัดการดูแล และการพัฒนาสายงาน (Career path) ของพนักงานด้านบัญชีทั้งเครือฯ

การสร้างกลุ่ม Shared Services ด้านบัญชีขึ้นมาก็เพื่อให้กิจการสามารถใช้เวลาในการทำงานหลักได้อย่างเต็มที่ สร้างความเป็นมืออาชีพในงานด้านบัญชีและสามารถกำหนดระดับการให้บริการที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของธุรกิจต่างๆ ได้ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในงานทุกด้าน ตลอดจนทำให้การจัดทำบัญชีอยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน และในระยะยาวช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการทำบัญชี โดย CTAC ได้จัดระบบงานแบ่งตามลักษณะงานทางบัญชีด้านต่างๆ เช่น บัญชีทั่วไป บัญชีลูกหนี้ บัญชีเจ้าหนี้ ฯลฯ เป็นต้น และให้บริการด้านบัญชีครบวงจรแก่ลูกค้าบริษัทในเครือฯ โดยแบ่งตามลักษณะงานเป็นหลัก นอกจากนั้น ยังให้บริการแก่ลูกค้าภายนอกเครือฯ ด้วย ซึ่งพนักงานคนหนึ่งอาจให้บริการแก่หลายๆ บริษัทได้ตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายซึ่งพนักงานก็จะเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในงานนั้นๆ เป็นอย่างดี

จากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อรูปแบบการนำเสนองานทางด้านบัญชีให้มีความถูกต้อง ทันต่อเวลา และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งบการเงินทั้งภายในและภายนอกองค์กรมากยิ่งขึ้น แทบจะกล่าวได้ว่าธุรกิจ Shared Services จะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมกับการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจของบริษัทลูกค้าในลักษณะของ Business Partner อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ธุรกิจ Shared Services จะต้องตรวจสอบความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถนำเสนอและให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด หรือ CTAC ซึ่งเป็นบริษัทในเครือฯ ที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบของ Shared Services ที่ให้บริการงานทางด้านบัญชีแก่บริษัทต่างๆ โดยกว่าร้อยละ 95 เป็นการให้บริการแก่บริษัทในเครือฯ ส่วนที่เหลือเป็นการให้บริการแก่บริษัทภายนอก

2. วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจการที่ให้บริการทางด้านบัญชีในรูปแบบ Shared Services
2. เพื่อศึกษาว่าการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานบัญชีเดิมเป็น Shared Services จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างไร

3. ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยนี้ศึกษาว่าการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานบัญชีเดิมเป็นรูปแบบ Shared Services จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างไร นอกจากนี้ยังศึกษาถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจการที่ให้บริการทางด้านบัญชีในรูปแบบ Shared Services เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

การศึกษานี้ได้ทำการวิจัยบริษัทในแต่ละกลุ่มธุรกิจของเครือซิเมนต์ไทยที่ได้ให้บริการด้านบัญชีในรูปแบบ Shared Services กับ บริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC) เนื่องจากเป็นบริษัทลูกค้าภายในเครือฯ ที่ได้รับบริการโดยตรงในรูปแบบครบวงจร ซึ่งจะสามารถประเมินความพึงพอใจ และความคาดหวังที่มีต่อการทำบัญชีในรูปแบบนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้ ได้แก่ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการโรงงานของบริษัทในเครือฯ ที่ให้บริการทางด้านบัญชีของบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC)

4. วิธีการศึกษา

การศึกษานี้ได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่

- ศึกษาโดยใช้วิธีการสำรวจจากแบบสอบถาม โดยสอบถามจากผู้ให้บริการทางด้านบัญชีของ CTAC ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นคำถามที่วัดระดับความพึงพอใจและสอบถามความคาดหวังของผู้ให้บริการ จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS for Window version 13.0
- ศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริการระดับสูงของเครือข่ายซีเมนต์ไทยถึงความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการด้านบัญชีรูปแบบ Shared services ของ CTAC

2. ข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมข้อมูลจากหนังสือเอกสารวิชาการ บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

เนื่องจาก ธุรกิจ Shared Services ทางด้านบัญชีเป็นเรื่องใหม่ในประเทศไทย งานวิจัยนี้จึงให้ความสำคัญถึงการเปลี่ยนแปลงของการให้บริการทางด้านบัญชีจากหน่วยงานบัญชีเดิมเป็นรูปแบบ Shared Services ซึ่งผลของงานวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึงความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการทางด้านบัญชีในรูปแบบของ Shared Services โดยข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการด้านบัญชีรูปแบบ Shared Services ในปัจจุบัน ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการวางแผนกลยุทธ์ให้ทันต่อสถานการณ์ และปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้สามารถดึงดูดลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง สร้างมูลค่าเพิ่ม และพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของตลาดและลูกค้ามากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจจะประกอบธุรกิจให้บริการด้านบัญชีในรูปแบบของ Shared Services ซึ่งจะช่วยในการวางแผนและกำหนดนโยบายธุรกิจ รวมไปถึงการพัฒนากลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ และกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสมเพื่อเป็นประโยชน์ทางการแข่งขันในเชิงธุรกิจต่อไป