

บทที่ 3

วิธีการดำเนินวิจัย

1. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ	หมายถึง	ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากการใช้บริการของบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC)
การให้บริการทางด้านบัญชีในรูปแบบ Shared Services	หมายถึง	การให้บริการด้านบัญชีอย่างครบวงจรของบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC) แก่ลูกค้าบริษัทในเครือซีเมนต์ไทย
การให้บริการของหน่วยงานบัญชีเดิม	หมายถึง	การให้บริการด้านบัญชีจากหน่วยงานบัญชีของแต่ละบริษัทในเครือซีเมนต์ไทยเอง
ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	หมายถึง	ระดับการบริการที่ผู้บริการต้องการจากการใช้บริการบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC)

2. วิธีการศึกษา

ในการศึกษาเพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้บริการที่มีต่อกิจการที่ให้บริการทางด้านบัญชีในรูปแบบ Shared Services เป็นการศึกษาโดยใช้ข้อมูลจากการสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งก็คือบริษัทในเครือซีเมนต์ไทย โดยระบุให้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไป และผู้จัดการโรงงานของบริษัทในเครือฯ เท่านั้น ประกอบกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงเพิ่มเติม นอกจากนี้ได้รวบรวมข้อมูลจากหนังสือเอกสารและรายงานการค้นคว้าแบบอิสระอื่นๆที่เกี่ยวข้องด้วย

3. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บริษัทในแต่ละกลุ่มธุรกิจของเครือซิเมนต์ไทย ที่ให้บริการด้านบัญชีของบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC) ซึ่งมีทั้งหมด 76 บริษัท โดยข้อมูลประชากรเก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลรายชื่อลูกค้าของ CTAC ณ วันที่ 29 พฤศจิกายน 2548 จากนั้น ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการส่งแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นวิธีที่เหมาะสม เนื่องจากหลายบริษัทมีการจัดการผู้จัดการเป็นคนเดียวกัน และบริษัทบางส่วนไม่มีการดำเนินงาน (Non-active) ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 48 บริษัท ซึ่งแบ่งตามแต่ละประเภทของธุรกิจได้ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ธุรกิจเคมีภัณฑ์	14	8
ธุรกิจกระดาษ	17	12
ธุรกิจซิเมนต์	12	10
ธุรกิจผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง	14	8
ธุรกิจจัดจำหน่าย	6	5
ธุรกิจโฮลดิ้งและพร็อพเพอร์ตี้	10	2
ธุรกิจอื่นๆ	3	3
รวมทั้งหมด	76	48

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้ คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ก. การสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลที่ได้มาจากบทความและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาพัฒนาร่างเป็นแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน

บัญชีรูปแบบ Shared Services ที่ได้เปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานบัญชีเดิม และความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในรูปแบบ Shared Services ด้านบัญชี โดยแบบสอบถามดังกล่าวแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการทางด้านบัญชีของบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC) ที่เปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานบัญชีเดิม
- ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อกิจการที่ให้บริการด้านบัญชีในรูปแบบ Shared Services

โดยในส่วนที่ 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาถึง ความพึงพอใจในการให้บริการทางด้านบัญชีของบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC) ที่เปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานบัญชีเดิมนั้น ได้แบ่งกลุ่มของคำถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจเป็น 3 กลุ่ม ซึ่งได้แสดงดังรายละเอียดต่อไปนี้

ชำนาญกหอสมุด

กลุ่มที่ 1 คำถามวัดระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการ

- พนักงานบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด

- 1 ความรู้ความสามารถในการให้บริการและมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชี
- 2 ความชำนาญในงานจากประสบการณ์ที่หลากหลาย
- 3 ทักษะความสามารถในการสื่อสาร
- 4 ความสามารถในการให้คำปรึกษาเรื่องหลักการบัญชีและระบบบัญชี
- 5 ความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร
- 6 ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ
- 7 การให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา
- 8 มีกระบวนการทำงานและข้อปฏิบัติที่ดี มี Best Practice เป็นแบบอย่างและเป็นมาตรฐาน
- 9 การให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานตามที่ถูกคำต้องการ
- 10 ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ
- 11 กิริยา มารยาท การพูดจา ความสุภาพอ่อนน้อม
- 12 มนุษย์สัมพันธ์ ความเป็นกันเอง
- 13 ความรวดเร็วในการติดต่อกลับในกรณีเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับรายการบัญชี
- 14 การให้คำแนะนำ/ปรึกษาเพิ่มเติมทางด้านธุรกิจที่เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน
- 15 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานโดยรวม

- เครื่องมือในการให้บริการ

- 1 การลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน
- 2 การเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทางธุรกิจ
- 3 เพิ่มความสัมพันธ์/เชื่อมโยงของข้อมูลทางบัญชีและข้อมูลอื่น ๆ
- 4 ความถูกต้องของข้อมูล/ความเชื่อถือได้
- 5 เพิ่มกระบวนการทำงานที่เป็นอัตโนมัติ
- 6 ข้อมูลทางบัญชีเป็นแบบ Real Time ลดความซ้ำซ้อน
- 7 เพิ่มข้อได้เปรียบในการแข่งขันไปพร้อม ๆ กัน
- 8 มีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยสำหรับการทำบัญชี เช่น โปรแกรม SAP โปรแกรม Consolidate
- 9 มีระบบงานบัญชีที่เป็นมาตรฐานสากล

กลุ่มที่ 2 คำถามวัดระดับความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการ

- 1 ความสามารถในการลดค่าใช้จ่ายการบริหารงานทางด้านบัญชีจากการมีบริษัททางด้าน Shared Services
- 2 ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อปริมาณงาน

กลุ่มที่ 3 คำถามวัดระดับความพึงพอใจด้านผลงาน

- 1 ความพึงพอใจที่บริษัทสามารถทุ่มเทกับงานอันเป็นภารกิจหลักขององค์กรได้อย่างเต็มที่
- 2 ข้อมูลทางการบัญชีเป็นระบบ ถูกต้อง ตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด
- 3 ความหลากหลายของบริการทางบัญชีที่ครบวงจรมากขึ้น
- 4 รูปแบบการนำเสนอข้อมูลทางบัญชีที่ทันสมัย เข้าใจง่ายและตรงความต้องการของผู้บริหาร
- 5 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงความต้องการของบริษัท
- 6 ข้อมูลในรายงานที่ได้รับตรงตามความต้องการและสะดวกต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจ
- 7 ข้อมูลทางการบัญชีสามารถนำไปใช้ในการเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการอื่นในอุตสาหกรรม
- 8 รายงานทางการเงินที่รวดเร็วขึ้น โปร่งใสทำให้บริษัทดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล
- 9 การตรวจสอบทำได้ง่าย
- 10 สามารถลดความผิดพลาดและสูญเสียเวลาโดยไม่จำเป็น
- 11 ความสม่ำเสมอในคุณภาพการบริการ

แบบสอบถามได้กำหนดระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการทางด้านบัญชี เป็น 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ และให้ความหมายค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ดังนี้

**เกณฑ์การกำหนดคะแนนการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ
แบบสอบถาม**

พึงพอใจอย่างมาก	ให้	5	คะแนน
พึงพอใจ	ให้	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ไม่พึงพอใจ	ให้	2	คะแนน
ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ให้	1	คะแนน
(ไม่สามารถประเมินได้	ให้	0	คะแนน)

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ¹

มีระดับค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจสูงมาก
มีระดับค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจสูง
มีระดับค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจปานกลาง
มีระดับค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจน้อย
มีระดับค่าเฉลี่ย 0.50 – 1.49	มีความพึงพอใจน้อยมาก

ข. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรทั้งหมดได้แก่ บริษัทต่างๆ ในแต่ละธุรกิจของเครือข่าย จำนวน 48 บริษัท โดยทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และด้วยตนเอง โดยได้ให้เลขที่แก่แบบสอบถามทุกฉบับเพื่อความสะดวกในการติดตาม โดยได้ทำการส่งแบบสอบถามครั้งแรกด้วยตนเอง วันที่ 21 ธันวาคม 2548 หลังจากนั้นอีก 2 สัปดาห์จึงทำการโทรศัพท์ติดตามแบบสอบถามที่ยังไม่ตอบกลับ และได้ทำการส่งแบบสอบถามครั้งที่ 2 โดยทางจดหมาย

¹ กนกทิพย์ พัฒนাবัวพันธ์, การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อการวิจัยการศึกษา, (เชียงใหม่: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539) หน้า 58.

อิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2549 หลังจากนั้นได้ติดตามจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ โดยมีรายละเอียดจำนวนแบบสอบถามที่ส่งและตอบกลับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงรายละเอียดจำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับกลับคืน

ประเภทของธุรกิจ	จำนวนแบบสอบถาม		
	ส่ง	รับกลับคืน	ร้อยละ
ธุรกิจเคมีภัณฑ์	8	8	100
ธุรกิจกระดาษ	12	8	67
ธุรกิจซิเมนต์	10	7	70
ธุรกิจผลิตภัณฑ์ก่อสร้าง	8	4	50
ธุรกิจจัดจำหน่าย	5	4	80
ธุรกิจโฮลดิ้งและพร็อพเพอร์ตี้	2	2	100
ธุรกิจอื่นๆ	3	2	67
รวมทั้งหมด	48	35	73

ค. การวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือวัดในโครงการวิจัยนี้ ซึ่งก็คือแบบสอบถาม ว่าให้ผลการวัดที่สม่ำเสมอ คงที่ แนนอนมากน้อยเพียงใด โดยผู้วิจัยได้เลือกวิธีการตรวจสอบความเชื่อถือได้ แบบ Cronbach's Alpha² ซึ่งเป็นค่าที่ใช้วัดความสอดคล้องภายในคำตอบของเครื่องมือวัด ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรม SPSS for window version 13 ในการตรวจสอบเครื่องมือวัดตามที่กล่าวมาข้างต้น

ผลที่ได้จากการใช้แบบ Cronbach's Alpha แสดงค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.958 (โปรดดูภาคผนวก 4) ซึ่งมีค่าใกล้ 1 แสดงว่าเครื่องมือชุดนี้มีความน่าเชื่อถือสูงและมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะใช้เป็นเครื่องมือวัดสำหรับโครงการวิจัยนี้ อีกทั้งค่าสัมประสิทธิ์ Inter-Item Correlation Matrix โดยส่วนใหญ่มีค่าเป็นบวก แสดงว่าคำถามแต่ละข้อโดยส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

² ประกายรัตน์ สุวรรณ, คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Window, (กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2548), หน้า

ง. การสัมภาษณ์

ได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่มีการสอบถามทางวาจาเป็นหลัก โดยผู้วิจัยได้รวบรวมคำถามเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการใช้บริการทางด้านบัญชีจากหน่วยงานบัญชีเดิมเป็นบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC) ซึ่งได้ใช้รูปแบบภายใต้หลักการของ Shared Services ทางด้านบัญชี ในมุมมองของนักบริหารรุ่นใหม่ โดยแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ทศนคติของการใช้บริการทางด้านบัญชีกับหน่วยงาน Shared Services
- ประโยชน์และความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการทางด้านบัญชีกับ CTAC
- ปัจจัยที่สำคัญในการเลือกผู้ให้บริการทางด้านบัญชี
- สิ่งที่คาดหวังและข้อจำกัดของการใช้บริการทางด้านบัญชีของ CTAC
- ความคิดเห็นต่อแนวโน้มธุรกิจการให้บริการทางด้านบัญชีรูปแบบ Shared Services ในประเทศไทย

โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ ผู้บริหารระดับสูงของเครือซีเมนต์ไทยซึ่งเป็นผู้ที่ใช้บริการทางด้านบัญชีของบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC) โดยการนัดสัมภาษณ์ในวันที่ 6 มีนาคม 2549 ที่บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) บางซื่อ กทม.

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจาก

- ศึกษาค้นคว้าจากบทความและเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหนังสืออ้างอิงต่าง ๆ
- โครงการวิจัย และวิทยานิพนธ์จากสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- ระเบียบปฏิบัติของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
- เว็บไซต์ ซึ่งค้นคว้าจาก Search engine ต่าง ๆ เช่น <http://www.google.co.th> , <http://www.altavista.com> เป็นต้น

จากข้อมูลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยหลักที่จำเป็นต้องคำนึงถึง และวิธีการในการทำการตลาดของนักบัญชี เพื่อให้ผู้ใช้บริการทางด้านบัญชีได้รับความพึงพอใจอย่างสูงสุด ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้พัฒนาแบบสอบถามของโครงการวิจัยนี้ โดยมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC)

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

อธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่รวบรวมได้ โดยนำเสนอในรูปตาราง (Table) ร้อยละ (Percentage) แจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 การทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

งานวิจัยนี้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package of Social Sciences) for window Version 13 ในการประมวลผลข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

5.2.1. การทดสอบความแตกต่างระหว่างสัดส่วนของลักษณะธุรกิจ ประเภทของธุรกิจ และขนาดของธุรกิจ มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการทางด้านบัญชีของ CTAC ที่เปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานบัญชีเดิม โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ ซึ่งได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ค่าเท่ากับ 0.05 คือ ณ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยมีสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

5.2.1.1. ความแตกต่างของลักษณะธุรกิจมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านบัญชีของ CTAC

H_0 : ลักษณะธุรกิจและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านบัญชีของ CTAC มีความเป็นอิสระต่อกัน

H_1 : ลักษณะธุรกิจมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านบัญชีของ CTAC

5.2.1.2. ความแตกต่างของประเภทธุรกิจมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านบัญชี

H_0 : ประเภทธุรกิจและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านบัญชีของ CTAC มีความเป็นอิสระต่อกัน

H_1 : ประเภทธุรกิจมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านบัญชีของ CTAC

5.2.1.3. ความแตกต่างของขนาดธุรกิจมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านบัญชี

H_0 : ขนาดธุรกิจและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านบัญชีของ CTAC มีความเป็นอิสระต่อกัน

H_1 : ขนาดธุรกิจมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านบัญชีของ CTAC

5.2.2. การทดสอบข้อมูลในแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านบัญชีของ CTAC ที่เปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานบัญชีเดิม โดยใช้วิธีการทางสถิติที่เรียกว่า **Regression Analysis** โดยทำการทดสอบถึงระดับความพึงพอใจของการให้บริการทางด้านบัญชีแต่ละด้าน ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ค่าเท่ากับ 0.05 คือ ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%