

ภาคผนวก 5

ตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ตารางแจกแจงระดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางด้านบัญชีที่เปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานบัญชีเดิมเป็น CTAC ในรูปแบบ Shared Services

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้ให้บริการด้านบัญชี	ระดับความพึงพอใจ								ความพึงพอใจเฉลี่ย	แปลความ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ไม่สามารถประเมินได้	รวม				
<b>ด้านการให้บริการ</b>									<b>3.63</b>	<b>สูง</b>	
<b>● พนักงาน CTAC</b>									<b>3.82</b>	<b>สูง</b>	<b>0.772</b>
1) มนุษย์สัมพันธ์ ความเป็นกันเอง	10 (31.4)	20 (57.1)	3 (8.6)	1 (2.9)	0 (0.0)	0	35	4.17	สูง	0.707	
2) กิริยา มารยาท การพูดจา ความสุภาพอ่อนน้อม	9 (25.7)	23 (65.7)	3 (8.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0	35	4.17	สูง	0.568	
3) ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	8 (22.9)	21 (60.0)	5 (14.3)	1 (2.9)	0 (0.0)	0	35	4.03	สูง	0.707	
4) การให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหา	9 (25.7)	19 (54.3)	4 (11.4)	2 (5.7)	1 (2.9)	0	35	3.94	สูง	0.938	
5) ความสามารถในการให้คำปรึกษาเรื่องหลักการบัญชีและระบบบัญชี	4 (11.4)	24 (68.6)	7 (20.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0	35	3.91	สูง	0.562	
6) ความรวดเร็วในการติดต่อกลับในกรณีเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับรายการบัญชี	6 (17.1)	21 (60.0)	7 (20.0)	1 (2.9)	0 (0.0)	0	35	3.91	สูง	0.702	
7) การให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานตามที่ลูกค้าต้องการ	5 (14.7)	23 (67.6)	5 (14.7)	0 (0.0)	1 (2.9)	1	34	3.91	สูง	0.753	
8) ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ	9 (25.7)	16 (45.7)	8 (22.9)	1 (2.9)	1 (2.9)	0	35	3.89	สูง	0.932	
9) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานโดยรวม	3 (8.6)	26 (74.3)	5 (14.3)	1 (2.9)	0 (0.0)	0	35	3.89	สูง	0.583	
10) ความรู้ความสามารถในการให้บริการและมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชี	3 (8.6)	22 (62.9)	9 (25.7)	1 (2.9)	0 (0.0)	0	35	3.77	สูง	0.646	
11) ทักษะความสามารถในการสื่อสาร	4 (11.4)	19 (54.3)	10 (28.6)	2 (5.7)	0 (0.0)	0	35	3.76	สูง	0.750	

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้ให้บริการด้านบัญชี		ระดับความพึงพอใจ							รวม	ความพึงพอใจเฉลี่ย	แปลความ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ไม่สามารถประเมินได้					
12)	ความชำนาญในงานจากประสบการณ์ที่หลากหลาย	4 (11.4)	17 (48.6)	11 (31.4)	3 (8.6)	0 (0.0)	0	35	3.63	สูง	0.808	
13)	ความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร	2 (5.7)	16 (45.7)	16 (45.7)	0 (0.0)	1 (2.9)	0	35	3.51	สูง	0.742	
14)	มีกระบวนการทำงานและข้อปฏิบัติที่ดี มี Best Practice เป็นแบบอย่างและเป็นมาตรฐาน	2 (5.9)	16 (47.1)	12 (35.3)	4 (11.8)	0 (0.0)	1	34	3.47	ปานกลาง	0.788	
15)	การให้คำแนะนำ/ปรึกษาเพิ่มเติมทางด้านธุรกิจที่เป็นประโยชน์กับหน่วยงานพนักงานโดยรวม	3 (8.6)	12 (34.3)	16 (45.7)	3 (8.6)	1 (2.9)	0	35	3.37	ปานกลาง	0.877	
	<b>ด้านการให้บริการ</b> ● เครื่องมือในการให้บริการ <b>Enterprise Resource Planning (ERP)</b>								<b>3.44</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>0.851</b>	
1)	มีระบบงานบัญชีที่เป็นมาตรฐานสากล	7 (20.0)	16 (45.7)	10 (28.6)	2 (5.7)	0 (0.0)	0	35	3.80	สูง	0.833	
2)	ความถูกต้องของข้อมูล/ความเชื่อถือได้	4 (11.4)	19 (54.3)	12 (34.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0	35	3.77	สูง	0.646	
3)	มีระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยสำหรับการทำบัญชี เช่น โปรแกรม SAP โปรแกรม Consolidate	4 (11.8)	17 (50.0)	11 (32.4)	1 (2.9)	1 (2.9)	1	34	3.65	สูง	0.849	
4)	ข้อมูลทางบัญชีเป็นแบบ Real Time ลดความซ้ำซ้อน	4 (11.8)	11 (32.4)	15 (44.1)	4 (11.8)	0 (0.0)	1	34	3.44	ปานกลาง	0.860	
5)	เพิ่มกระบวนการทำงานที่เป็นอัตโนมัติ	4 (12.5)	7 (21.9)	18 (56.3)	3 (9.4)	0 (0.0)	3	32	3.38	ปานกลาง	0.833	

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้ให้บริการด้านบัญชี		ระดับความพึงพอใจ								แปลความ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ไม่สามารถประเมินได้	รวม	ความพึงพอใจเฉลี่ย		
6)	การเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการธุรกิจ	2 (6.1)	15 (45.5)	10 (30.3)	5 (15.2)	1 (3.0)	2	33	3.36	ปานกลาง	0.929
7)	เพิ่มความสัมพันธ์/เชื่อมโยงของข้อมูลทางบัญชีและข้อมูลอื่นๆ	2 (6.1)	13 (39.4)	14 (42.4)	3 (9.1)	1 (3.0)	2	33	3.36	ปานกลาง	0.859
8)	เพิ่มข้อได้เปรียบในการแข่งขันไปพร้อมๆ กัน	1 (3.1)	11 (34.4)	14 (43.8)	5 (15.6)	1 (3.1)	3	32	3.19	ปานกลาง	0.859
9)	การลดค่าใช้จ่ายทางด้านแรงงาน	0 (0.0)	8 (25.8)	17 (54.8)	5 (16.1)	1 (3.2)	4	31	3.03	ปานกลาง	0.752
<b>ด้านอัตราค่าบริการ</b>									<b>3.08</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>0.745</b>
1)	ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อปริมาณงาน	1 (3.0)	9 (27.3)	19 (57.6)	3 (9.1)	1 (3.0)	2	33	3.18	ปานกลาง	0.769
2)	ความสามารถในการลดค่าใช้จ่ายการบริหารงานทางด้านบัญชีจากกรณีบริษัททางด้าน Shared Services	0 (0.0)	7 (20.6)	20 (58.8)	6 (17.6)	1 (2.9)	1	34	2.97	ปานกลาง	0.717
<b>ด้านผลงาน</b>									<b>3.68</b>	<b>สูง</b>	<b>0.766</b>
1)	รายงานทางการเงินที่รวดเร็วขึ้น โปร่งใสทำให้บริษัทดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล	6 (17.1)	22 (62.9)	6 (17.1)	1 (2.9)	0 (0.0)	0	35	3.94	สูง	0.684
2)	ข้อมูลทางการบัญชีเป็นระบบ ถูกต้อง ตามมาตรฐานการบัญชีและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด	6 (17.1)	20 (57.1)	9 (25.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	0	35	3.91	สูง	0.658
3)	ความสม่ำเสมอในคุณภาพการบริการ	4 (11.4)	24 (68.6)	6 (17.1)	1 (2.9)	0 (0.0)	0	35	3.89	สูง	0.631
4)	การตรวจสอบทำได้ง่าย	5 (14.7)	20 (58.8)	7 (20.6)	2 (5.9)	0 (0.0)	1	34	3.82	สูง	0.758

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้ให้บริการด้านบัญชี		ระดับความพึงพอใจ							รวม	ความพึงพอใจเฉลี่ย	แปลความ	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ไม่สามารถประเมินได้					
5)	ข้อมูลในรายงานที่ได้รับตรงตามความต้องการและสะดวกต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจ	4 (11.4)	18 (51.4)	11 (31.4)	2 (5.7)	0 (0.0)	0	35	3.69	สูง	0.758	
6)	ความพึงพอใจที่บริษัทสามารถทุ่มเทกับงานอันเป็นภารกิจหลักขององค์กรได้อย่างเต็มที่	4 (11.4)	18 (51.4)	8 (22.9)	5 (14.3)	0 (0.0)	0	35	3.60	สูง	0.881	
7)	การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงความต้องการของบริษัท	4 (11.4)	18 (51.4)	8 (22.9)	5 (14.3)	0 (0.0)	0	35	3.60	สูง	0.881	
8)	สามารถลดความผิดพลาดและสูญเสียเวลาโดยไม่จำเป็น	3 (9.1)	15 (45.5)	12 (36.4)	3 (9.1)	0 (0.0)	2	33	3.55	สูง	0.794	
9)	รูปแบบการนำเสนอข้อมูลทางบัญชีที่ทันสมัย เข้าใจง่ายและตรงความต้องการของผู้ใช้	1 (2.9)	18 (51.4)	14 (40.0)	2 (5.7)	0 (0.0)	0	35	3.51	สูง	0.658	
10)	ความหลากหลายของบริการทางบัญชีที่ครบวงจรมากขึ้น	3 (9.7)	13 (41.9)	11 (35.5)	4 (12.9)	0 (0.0)	4	31	3.48	ปานกลาง	0.851	
11)	ข้อมูลทางการบัญชีสามารถนำไปใช้ในการเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการอื่นในอุตสาหกรรม	2 (6.5)	12 (38.7)	15 (48.4)	2 (6.5)	0 (0.0)	4	31	3.45	ปานกลาง	0.723	
	คะแนนเฉลี่ยโดยรวมทั้งหมด								3.50	สูง	0.812	

หมายเหตุ เรียงลำดับตามความพึงพอใจเฉลี่ยตามแต่ละด้านที่พิจารณา