



แบบสอบถาม

รายงานการศึกษา

เรื่อง “การเปลี่ยนแปลงหน่วยงานทางด้านบัญชีเป็น Shared Services มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างไร กรณีศึกษา บริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด”

คำชี้แจง

การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร โครงการปริญญาโททางการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2548 วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจการที่ให้บริการด้านบัญชีในรูปแบบ Shared Services และเพื่อศึกษาว่าการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานบัญชีตามผังองค์กรเดิมเป็น Shared Services ทางด้านบัญชีจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างไร ซึ่งผู้ศึกษาขอขอบคุณที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการช่วยกรอกแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการทางด้านบัญชีของบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC) ที่เปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานบัญชีเดิม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อกิจการที่ให้บริการด้านบัญชีในรูปแบบ Shared Services

คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนางานด้านบัญชีของเครือซีเมนต์ไทย และจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับไม่ส่งผลกระทบต่อตัวท่าน หรือ องค์กรของท่าน

ขอขอบคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูง

พิชญดา วัลย์คุณา

นักบัญชี ฝ่ายบัญชีกลาง บมจ. ปูนซีเมนต์ไทย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ลักษณะของธุรกิจ

- ผลิตสินค้า บริการ คำส่ง/คำปลีก โฮลดิ้ง

2. ประเภทธุรกิจ

- ธุรกิจปิโตรเคมี ธุรกิจผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง
- ธุรกิจกระดาษและบรรจุภัณฑ์ ธุรกิจจัดจำหน่าย
- ธุรกิจซีเมนต์ ธุรกิจโฮลดิ้งและพร็อพเพอร์ตี้
- อื่น ๆ โปรดระบุ _____

3. จำนวนพนักงานประจำทั้งหมดของธุรกิจท่าน เท่ากับ _____ คน

4. มูลค่าสินทรัพย์รวมของบริษัท ณ ปัจจุบัน (หน่วย : ล้านบาท)

- ต่ำกว่า 1,000 1,001 – 5,000
- 5,001 – 10,000 10,001 – 50,000
- มากกว่า 50,000

5. รายได้เฉลี่ยต่อปีของบริษัท (หน่วย : ล้านบาท)

- ต่ำกว่า 100 101 – 500
- 501 – 1,000 1,001 – 5,000
- มากกว่า 5,000

6. ทุนจดทะเบียนของบริษัท (หน่วย : ล้านบาท)

- ต่ำกว่า 50 51 – 100
- 101 - 500 มากกว่า 500

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการทางด้านบัญชีของบริษัท ซีเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC)
ที่เปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานบัญชีเดิม

1. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการทางด้านบัญชีของหน่วยงานบัญชีเดิม (ก่อนมี CTAC)

น้อยที่สุด

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 มากที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ตามข้อความต่อไปนี้

ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการรูปแบบ Shared Services ของ CTAC ในด้านต่าง ๆ ในระดับใด เมื่อเปรียบเทียบกับความเป็นหน่วยงานบัญชีเดิม

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
		พึงพอใจอย่างมาก	พึงพอใจ	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจอย่างมาก	ไม่สามารถประเมินได้
	1. ด้านการให้บริการ 1.1 หน่วยงาน CTAC						
1	ความรู้ความสามารถในการให้บริการและมีคุณสมบัติของผู้ทำบัญชี						
2	ความชำนาญในงานจากประสบการณ์ที่หลากหลาย						
3	ทักษะความสามารถในการสื่อสาร						
4	ความสามารถในการให้คำปรึกษาเรื่องหลักการบัญชีและระบบบัญชี						
5	ความสามารถในการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากร						
6	ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ						
7	การให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหา						
8	มีกระบวนการทำงานและข้อปฏิบัติที่ดี มี Best Practice เป็นแบบอย่างและเป็นมาตรฐาน						
9	การให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานตามที่ถูกคำต้องการ						

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
		พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก	ไม่สามารถ ประเมินได้
10	ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ						
11	กิริยา มารยาท การพูดจา ความสุภาพอ่อนน้อม						
12	มนุษยสัมพันธ์ ความเป็นกันเอง						
13	ความรวดเร็วในการติดต่อกลับในกรณีเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับรายการบัญชี						
14	การให้คำแนะนำ/ปรึกษาเพิ่มเติมทางด้านธุรกิจที่เป็นประโยชน์กับหน่วยงาน						
15	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานโดยรวม						
	1.2 เครื่องมือในการให้บริการ Enterprise Resource Planning (ERP)						
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						

ข้อที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
		พึงพอใจ อย่างมาก	พึงพอใจ	ปานกลาง	ไม่พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก	ไม่สามารถ ประเมินได้
	2. ด้านอัตราค่าบริการ						
1	ความสามารถในการลดค่าใช้จ่ายการบริหารงานทางด้านบัญชีจากการมีบริษัททางด้าน Shared Services						
2	ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อปริมาณงาน						
	3. ด้านผลงาน						
1	ความพึงพอใจที่บริษัทสามารถทุ่มเทกับงานอันเป็นภารกิจหลักขององค์กรได้อย่างเต็มที่						
2	ข้อมูลทางการบัญชีเป็นระบบ ถูกต้อง ตามมาตรฐานการบัญชี และกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด						
3	ความหลากหลายของบริการทางบัญชีที่ครบวงจรมากขึ้น						
4	รูปแบบการนำเสนอข้อมูลทางบัญชีที่ทันสมัย เข้าใจง่ายและตรงความต้องการของผู้บริหาร						
5	การวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงความต้องการของบริษัท						
6	ข้อมูลในรายงานที่ได้รับตรงตามความต้องการและสะดวกต่อการนำไปใช้ในการตัดสินใจ						
7	ข้อมูลทางการบัญชีสามารถนำไปใช้ในการเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการอื่นในอุตสาหกรรม						
8	รายงานทางการเงินที่รวดเร็วขึ้น โปร่งใสทำให้บริษัทดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล						
9	การตรวจสอบทำได้ง่าย						
10	สามารถลดความผิดพลาดและสูญเสียเวลาโดยไม่จำเป็น						
11	ความสม่ำเสมอในคุณภาพการบริการ						

2. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการทางด้านบัญชีของบริษัท ซิเมนต์ไทยการบัญชี จำกัด (CTAC)

น้อยที่สุด

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

มากที่สุด

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อกิจการที่ให้บริการด้านบัญชี
ในรูปแบบ Shared Services**

(กรุณาเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย โดยให้ 1 หมายถึง คาดหวังมากที่สุด และ 5 หมายถึง ความคาดหวังน้อยที่สุด)

- ความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่ให้คำปรึกษา
(รู้ลึก รู้กว้าง รู้ในเชิงเทคนิควิชาการ)
- ความเป็นมืออาชีพ
- พนักงานมีทักษะด้านคอมพิวเตอร์เพียงพอในการให้บริการและตอบสนอง
ความต้องการของลูกค้า
- มีการพัฒนาบริการรูปแบบใหม่ที่จะสร้างคุณค่าให้กับผู้ใช้บริการ
- มีการกำหนดอัตราค่าบริการที่เป็นมาตรฐานมากขึ้น
- พนักงานมีความรู้ในธุรกิจที่รับบริการอย่างดี
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

----- ขอขอบคุณในการความร่วมมือค่ะ -----