



อิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจ
บริการ: กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา
The Influence of Strategic Management Accounting on Performance
Measured by Balanced Scorecard of Service Business: A Case Study
of Private Dormitory at Songkhla Province

รุจิราภรณ์ ปัญญาอิง
Rujiraporn Panyaying

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Accountancy

Prince of Songkla University

2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



อิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจ

บริการ: กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา

The Influence of Strategic Management Accounting on Performance
Measured by Balanced Scorecard of Service Business: A Case Study
of Private Dormitory at Songkhla Province

รุจิราภรณ์ ปัญญาอิง

Rujiraporn Panyaying

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Accountancy

Prince of Songkla University

2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ อธิปไตยของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของ
ธุรกิจบริการ : กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา
ผู้เขียน นางสาวรุจิราภรณ์ ปัญญาอิง
สาขาวิชา การบัญชี

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์)

(ดร.ศิรดา นวลประดิษฐ์)

.....กรรมการ

(ดร.จิตติมา วิเชียรรักษ์)

.....กรรมการ

(ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต

.....

(ศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ ฟ้ารุ่งแสง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มี
ส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ

(ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ

(นางสาวรุจิราภรณ์ ปัญญาอิง)

นักศึกษา

(4)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ

(นางสาวรุจิราภรณ์ ปัญญาอิง)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	อิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการ : กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางสาวรุจิราภรณ์ ปัญญาอิง
สาขาวิชา	การบัญชี
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสืบสวนขอบเขตและระดับของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ในธุรกิจหอพักจังหวัดสงขลา และทดสอบอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ธุรกิจบริการที่เป็นหอพักในจังหวัดสงขลาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 300 หอพัก การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ใช้ การวิเคราะห์เชิงพรรณนาและการทดสอบความสัมพันธ์เชิงพหุ ผลการศึกษา พบว่า ธุรกิจหอพักมีการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในกิจการ โดยด้านที่มีการนำมาประยุกต์ใช้มากที่สุด คือ ด้านการบัญชีลูกค้า ตามด้วยด้านการบริหารต้นทุน ด้านการประเมินคู่แข่ง ด้านการวางแผนและควบคุมและด้านการตัดสินใจตามลำดับ นอกจากนี้ การศึกษาพบว่าการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ 3 ด้าน คือ ด้านการตัดสินใจ ด้านการประเมินคู่แข่งและด้านการบัญชีลูกค้ามีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ในด้านการบริหารต้นทุน ขนาดของหอพัก และอายุของกิจการ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อย่างไรก็ตามการศึกษาไม่พบว่าการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการวางแผนและควบคุมมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจหอพัก

คำสำคัญ : การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์, ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ, หอพัก, จังหวัดสงขลา

Thesis Title The Influence of Strategic Management Accounting on Performance
 Measured by Balanced Scorecard of Service Business:
 A Case Study of Private Dormitory at Songkhla Province

Author Ms.Rujiraporn Panyaying

Major Program Master of Accountancy

Academic Year 2019

ABSTRACT

The objectives of this study were to investigate the extent and level of strategic management accounting of dormitory business in Songkhla Province, and to test for the influence of strategic management accounting on performance measured by balanced scorecard. The sample was dormitory service business in Songkhla province using 300 dormitories. Data analysis was included descriptive analysis, correlation matrix, and multiple relationship testing. The results showed that the most common strategic management accounting was customer accounting following by cost calculation, competitor accounting, planning and control, and decision making. It was also found that decision making, competitor accounting, and customer accounting had positive influence on performance measured by balanced scorecard at the 0.01 level. Moreover, cost accounting, dormitory size, and firm age had a positive effect on the performance at the 0.05 level. However, the strategic management accounting in terms of planning and control did not have any influence on the performance at the 0.05 level.

Keywords: Strategic Management Accounting, Balanced scorecard, Dormitory,
Songkhla Province

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ดร.มัทนชัย สุทธิพันธุ์ ซึ่งได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ชี้แนะแนวทาง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่างดีในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ อีกทั้งยังให้ความช่วยเหลือ ตรวจสอบงานวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอบพระคุณ ดร.ศิริดา นวลประดิษฐ์ ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิและ ดร.จิตติมา วิเชียรรักษ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และกรุณาให้คำชี้แนะซึ่งผู้วิจัยได้รับข้อเสนอแนะเป็นอย่างดีจากท่านทั้งสอง อันเป็นประโยชน์ในการแก้ไขให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมไปถึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ได้มอบวิชาความรู้ตั้งแต่การศึกษาชั้นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

อีกทั้งขอขอบคุณครอบครัวไม่ว่าจะเป็นสามีหรือบุตร ที่มีส่วนสำคัญในเรื่องของกำลังใจ และแรงผลักดันให้มีความตั้งใจในการเรียนและการทำงาน รวมถึงเพื่อนทุกคนที่คอยช่วยเหลือในทุกๆ เรื่องเพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จตามที่ได้คาดการณ์ไว้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจทั่วไป หากมีข้อผิดพลาดประการใด ขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

รุจิราภรณ์ ปัญญาอิง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(5)
ABSTRACT	(6)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญ	(8)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามของงานวิจัยนี้	3
1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 ขอบเขตการศึกษา	4
1.6 นิยามศัพท์และความหมาย	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์	7
2.2 ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ	21
2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	27
2.4 ทบทวนวรรณกรรม	29
2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	39
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	40
3.1 การพัฒนาสมมติฐานการศึกษา	40
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
3.3 เครื่องมือในการเก็บข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.4 การวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	49
3.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	51

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์	54
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ	58
4.4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ	62
4.5 สรุปการทดสอบสมมติฐานการศึกษา	66
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
5.1 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา	68
5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	74
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	84
ภาคผนวก ก	85
ภาคผนวก ข	92
ภาคผนวก ค	107
ประวัติผู้วิจัย	115

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงการวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	50
ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ รายด้าน	54
ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์	58
ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ รายด้าน	59
ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	62
ตารางที่ 4.6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์และผลการดำเนินงาน เชิงคุณภาพ	63
ตารางที่ 4.7 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Model)	65
ตารางที่ 4.8 สรุปการทดสอบสมมติฐานการศึกษา	67

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดวิจัย	39
ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูล	47

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบัญชีบริหาร (Management Accounting) มีความสำคัญและเป็นปัจจัยสำคัญหลักต่อความสำเร็จและความมั่นคงของกิจการ ซึ่งมีประโยชน์ในการให้ข้อมูลด้านการเงินและบัญชี เพื่อเตรียมข้อมูลและรายงานผลให้ฝ่ายบริหาร โดยข้อมูลนั้นต้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและควบคุมให้ใช้ทรัพยากรที่มีอย่างเกิดประโยชน์ที่สุด (จุฑามน สิทธิผลวนิชกุล, 2553) ซึ่งก่อนหน้านี้ ผู้ที่ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการบัญชีบริหาร ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นผู้ทำบัญชีหรือหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องด้านการเงินและบัญชีเป็นผู้ใช้ข้อมูลด้านนี้ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและวางแผนทางการเงิน ซึ่งค่อนข้างมีความซับซ้อนและยากต่อการทำความเข้าใจของผู้บริหาร จึงทำให้มีการคิดค้นและพัฒนาข้อมูลด้านการบัญชีบริหาร การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management Accounting) หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า SMA ซึ่งแตกต่างจากการบัญชีบริหารดั้งเดิมตรงที่การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์จะมีการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมภายใน และสภาพแวดล้อมภายนอกของกิจการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ง่ายต่อการเข้าใจและทำให้ง่ายต่อการนำข้อมูลไปใช้ในการวิเคราะห์และปรับเปลี่ยนวางแผนกลยุทธ์ในการบริหารกิจการ รวมถึงการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ หรือ Balanced Scorecard หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า BSC ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในเรื่องของการบริหารจัดการที่ช่วยนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติงานจริง โดยอาศัยการกำหนดตัวชี้วัดเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้องค์กรเกิดความ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมุ่งเน้นในเรื่องของความสำเร็จขององค์กร (กฤษณี มหาวิทยาลัย, 2547) ซึ่ง อาจจะมีประโยชน์ต่อผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้นของกิจการในอนาคต

แนวโน้มธุรกิจเกี่ยวกับหอพัก ในปี 2563 มีการคาดการณ์อัตราการขยายตัวลดต่ำลง ประกอบกับหลักการทำอาหารหมักและหอพักที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริหารหลังบ้าน กระแสเงินสด ส่งผลให้ผู้ประกอบการหอพักต้องปรับตัวและวางแผนด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการวางแผนทางด้านการบริหารการเงิน การบัญชี การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ เพื่อให้ผู้ประกอบการรองรับการเปลี่ยนแปลงรวมถึงสามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ (ศุภชัย จัยธนาคารอมสิน, 2563: ระบบหอพัก, 2563) ปัจจุบันหอพักในจังหวัดสงขลามีการเปิดดำเนินกิจการเพื่อรองรับนักศึกษา ผู้ที่เข้ามาทำงานและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักในจังหวัดสงขลา

เนื่องจากจังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มีสถานที่ท่องเที่ยวติดต่อกับประเทศมาเลเซีย โรงงานอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยและโรงเรียนเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องปรับประยุกต์การดำเนินงานและการบริหารจัดการ ประกอบกับนโยบายของภาครัฐที่ส่งเสริมให้มีการลงทุนในโครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคใต้ (SEC) โดยได้รับการตอบรับจากนักลงทุนเอกชนเขตเศรษฐกิจพิเศษจังหวัดสงขลา โดยภาครัฐได้ลงทุนโครงสร้างพื้นฐานไปแล้ว (เว็บไซต์ไทยรัฐออนไลน์, 2563:ออนไลน์) จากการลงทุนด้านโครงสร้างพื้นฐานของภาครัฐเพื่อส่งเสริมโครงการระเบียงเขตเศรษฐกิจภาคใต้ (SEC) ที่คาดการณ์ว่าจะทำให้มีการเติบโตทางเศรษฐกิจและทำให้ความต้องการที่พักของแรงงานที่เข้ามาทำงานในจังหวัดสงขลามีปริมาณมากขึ้น จึงอาจจะมีแนวโน้มในการนำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้กับสถานประกอบการ โดยใช้มุมมองของผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ทั้ง 4 มุมมอง ประกอบด้วย 1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) 2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective) 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) (พสุ เดชะรินทร์, 2545) และใช้การดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ หรือ Balanced Scorecard เพื่อวัดผลการดำเนินงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ซึ่งการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ หรือ Balanced Scorecard มีประโยชน์ต่อกิจการดังนี้ 1. สามารถทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานทั้งในลักษณะของตัวบุคคลหรือการทำงานเป็นทีม 2. เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทำให้ได้รับความเห็นชอบและยอมรับของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์กร เกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ที่นำไปสู่การปฏิบัติจริง 3. ทำให้เจ้าหน้าที่ขององค์กรเกิดความรู้และความเข้าใจในแต่ละลักษณะงาน (ธนสรณ์ ธุนันทา, 2555) ซึ่งจะทำให้มีการจัดแบ่งงบประมาณหรือทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ประโยชน์ได้ในสถานประกอบการ โดยคาดหวังว่าผู้บริหารของธุรกิจหอพักที่มีขนาดกลางและขนาดเล็กอาจจะเห็นความสำคัญที่จะนำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาประยุกต์ใช้ในการบริหารกิจการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ในปัจจุบันมีการศึกษางานวิจัยที่มีการศึกษาในเรื่องของการวัดผลการดำเนินงานทั้งในด้านที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินอยู่น้อย อาจจะมีแต่ก็ยังไม่มากนักในประเทศไทย ตัวอย่างเช่น จากการศึกษาของ (Arunruangsirilert, 2016) พบความสัมพันธ์ระหว่างการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานว่าหากผู้บริหารขององค์กรหรือกิจการมีการนำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานของกิจการในระดับที่สูงจะส่งผลให้การจัดการขององค์กรจะมีความก้าวหน้าในทุกด้าน ทั้งทางด้านการคำนวณต้นทุน ลูกค้าและพฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์กร ระหว่างบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อ เช่น เมื่อผู้บริหารมีการนำเอาการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาประยุกต์ใช้อาจจะทำให้องค์กรสามารถวางแผนต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายได้อย่างแม่นยำ รวมถึงเพื่อลดค่าใช้จ่ายในระยะยาวขององค์กรได้อีกด้วย แต่ในทางกลับกันการบัญชีบริหารกลยุทธ์ถือว่าเป็นต้นทุนส่วนหนึ่งของกิจการ เพราะอาจจะต้องมีการลงทุนเพิ่มในส่วนของกำลังคนที่ต้องใช้ในการบริหารงาน

หรือระบบการกำกับดูแลของกิจการให้มากขึ้น ซึ่งทำให้ผลกำไรของกิจการลดลงได้ตามสัดส่วนที่ลงทุนและการศึกษาของ ปทิตา ลิ้มชัยเจริญ (2560) พบความสัมพันธ์ของบริษัทที่ใช้รูปแบบกลยุทธ์เชิงรุกมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการใช้การบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ (SMA usage) มากกว่าบริษัทที่ใช้รูปแบบกลยุทธ์ผู้ปกป้องและการใช้การบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรของบริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทย ซึ่งจะเห็นได้ว่าการใช้การบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ส่งผลเชิงบวกต่อการบริหารจัดการขององค์กร สามารถทำให้องค์กรวางแผนต้นทุนค่าใช้จ่ายได้อย่างแม่นยำ ลดค่าใช้จ่ายในระยะยาวขององค์กรรวมถึงส่งผลต่อผลสำเร็จขององค์กร ดังนั้น หากผู้บริหารหอบกนำข้อมูลการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ และการวัดผลการดำเนินงาน มาใช้ในการบริหารจัดการหอบก อาจจะมีผลทำให้กิจการมีการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและมีผลการดำเนินงานที่เพิ่มสูงขึ้นได้

จากปัญหาวิจัยที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่าผู้บริหารมีการนำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้หรือไม่ อย่างไรและระดับใด โดยทำการทดสอบอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพว่าการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพขององค์กรอย่างไร เพื่อนำผลลัพธ์ที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารจัดการให้กับธุรกิจหอบกต่อไป

1.2 คำถามของงานวิจัยนี้

1. ผู้บริหารได้นำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้หรือไม่และถ้ามีการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์อยู่ในระดับใด
2. อิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพหรือไม่ (ถ้ามี) อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาขอบเขตและระดับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์
2. เพื่อทดสอบอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอบกในจังหวัดสงขลา

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์เชิงทฤษฎี

1. การขยายการศึกษาวิจัยการทดสอบบิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพและเป็นฐานข้อมูลให้กับผู้ที่สนใจใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาการบริหารเชิงกลยุทธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงาน

2. เพื่อให้ผู้ทำการวิจัยในอนาคตสามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการจัดเตรียมข้อมูลการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์และผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพไปใช้ในการบริหารธุรกิจ เพื่อวางแผนในการกำกับดูแลกิจการ

ประโยชน์เชิงปฏิบัติ

1. เพื่อให้กิจการทราบถึงขอบเขตในการนำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์และมีประโยชน์ต่อผู้ทำบัญชีของกิจการที่จะนำไปวางแผนและปรับใช้ในการปฏิบัติงานในอนาคต

2. เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์และง่ายต่อการดูแลของหน่วยงานกำกับดูแลในจังหวัดสงขลา

1.5 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาขอบเขตและระดับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์และทดสอบบิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา

ขอบเขตของประชากร

ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าของหรือผู้บริหารของหอพักที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองและอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาที่ประกอบกิจการหอพักในปี 2562 กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 รายการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากตารางแสดงขนาดตัวอย่าง กุณชลี รื่นรัมย์ (2553) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้การสุ่มเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (Judgmental Sampling) ในการกำหนดคุณสมบัติเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ กลุ่มตัวอย่างจะต้องเป็นเจ้าของหรือผู้บริหารของหอพักที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองและอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่ประกอบกิจการหอพักในปี 2562 แบ่งกลุ่มเจ้าของหรือผู้บริหารของหอพักออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มหอพักเอกชนขนาดเล็กที่มีห้องพักไม่เกินห้าสิบห้องหรือมีพื้นที่ทุกห้องรวมกันไม่เกิน 1,000 ตารางเมตร จำนวน 150 ราย หอพักเอกชนขนาดกลางที่มีห้องพักเกินหนึ่งร้อยห้องหรือมีพื้นที่ทุกห้องรวมกันเกิน 1,000 ตารางเมตร แต่ไม่เกิน 2,000 ตาราง

เมตร จำนวน 150 ราย (ราชกิจจานุเบกษา, 2561) ทำการเก็บแบบสอบถามจนครบตามจำนวนที่กำหนด

ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ โดยมีระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้า ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2562 – มิถุนายน 2563 ระยะเวลาประมาณ 1 ปี

1.6 นิยามศัพท์และความหมาย

การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง การจัดการบริหารและวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินในองค์ประกอบ 5 ด้าน 1. ด้านการบริหารต้นทุน เกี่ยวกับการคำนวณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การวางแผนกำไรโดยการคาดการณ์ การกำหนดราคาขาย การเปรียบเทียบผลความแตกต่างในส่วน of ค่าใช้จ่ายจริงกับค่าใช้จ่ายตามแผนงาน 2. ด้านการวางแผนและควบคุม เกี่ยวกับการวางแผนงบประมาณ การคาดการณ์รายได้ ค่าใช้จ่าย การเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน 3. ด้านการตัดสินใจ เกี่ยวกับการวิเคราะห์ทางเลือกเพื่อตัดสินใจตั้งราคา การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้าพัก การนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ 4. ด้านการประเมินคู่แข่ง เกี่ยวกับการประเมินต้นทุนของห้องพักประเภทเดียวกัน การกำหนดราคา 5. ด้านการประเมินลูกค้า เกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้พักอาศัย การสอบถามความพึงพอใจ การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การเลือกกลุ่มผู้พักอาศัยเพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ภายในกิจการ โดยถือเป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่จะนำมาใช้ในการตัดสินใจและวางแผนการบริหาร ข้อมูลการบริหารเชิงกลยุทธ์จึงเป็นข้อมูลทางการบริหารที่มีรายละเอียดเชิงลึก ซึ่งไม่ได้มีอยู่ในงบการเงิน และเป็นข้อมูลที่เป็นความลับเฉพาะผู้บริหารและหน้าพนักงานในกิจการไม่สามารถเปิดเผยแก่ภายนอก เน้นที่จะนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารนำมาใช้ในการบริหารงานและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้ทันต่อสถานการณ์ (กนกวรรณ แสนสุนทร, 2559)

ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ หมายถึง เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการจัดการรายละเอียดงาน ในขณะที่สามารถติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานในแต่ละส่วนงานของกิจการได้ ข้อมูลที่เกิดขึ้นในเครื่องมือนี้จะเป็นข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แผนกลยุทธ์ของกิจการที่มีการถ่ายทอดและปฏิบัติตามตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงหรือระดับล่างสุด ผลลัพธ์จึงจะเกิดขึ้นเมื่อกิจการปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ลักษณะของการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ จะให้ความสำคัญในการวัดผลการดำเนินงานทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงินไปด้วยกัน โดยแบ่งแยกออกเป็น 4 มุมมองที่

มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านการกระบวนภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จะสามารถทำให้กิจการบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานได้ (กนกพรรณ บันลือทรัพย์, 2555)

หอพัก หมายถึง “หอพักที่ผู้ประกอบกิจการหอพักเป็นบุคคลทั่วไปซึ่งไม่ใช่สถานศึกษา” และมาตรา 36 ระบุว่า “หอพักเอกชน ให้รับผู้พักได้เฉพาะผู้ซึ่งอยู่ในระหว่างการศึกษาในระดับอุดมศึกษาที่ไม่สูงกว่าปริญญาตรี เว้นแต่หอพักเอกชนที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับสถานศึกษาให้รับผู้พักซึ่งอยู่ในระหว่างการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ด้วย” (พระราชบัญญัติหอพัก, 2558)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาใช้ศึกษาอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการ : กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา ผู้ศึกษาพบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัย ซึ่งสามารถนำเสนอได้ดังต่อไปนี้

- 2.1 การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์
- 2.2 ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- 2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์

การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นศาสตร์ที่ต้องนำไปใช้ในธุรกิจปัจจุบันเนื่องจากการจัดทำบัญชี หรือกระบวนการทางบัญชีในปัจจุบันไม่ได้เป็นเพียงแต่การลงรายการเพื่อดูตัวเลขความเคลื่อนไหวของกิจการแต่หมายรวมถึงการบริหารจัดการ การวางแผนทางการเงิน รูปแบบการดำเนินงานของกิจการเพื่อให้กิจการสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน ซึ่งการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มีองค์ประกอบและความสำคัญในหลายด้านซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1.1 ความสำคัญของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์

การดำเนินธุรกิจของประเทศไทยในปัจจุบันในด้านการดำเนินงานของกิจการ ด้านกฎหมายการประกอบกิจการ การชำระภาษี และด้านการแข่งขันมีการเปิดกว้างและต้องพัฒนาเพื่อความอยู่รอดขององค์กร จึงส่งผลให้การบัญชีบริหารมีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินงาน เพราะการบัญชีบริหารเป็นเครื่องมือที่ช่วยผู้บริหารในการจัดการองค์กร ทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจและร่วมมือกัน ทำงานให้บรรลุเป้าหมาย รวมถึงเป็นเครื่องมือที่จะป้องกัน ควบคุม หรือตรวจสอบการจัดการของผู้บริหารให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและยุติธรรม คำนึงกับค่าตอบแทนที่ได้รับจากผู้เป็นเจ้าของซึ่ง

ลงทุนในกิจการมอบให้ตามการประเมินผลการปฏิบัติ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาการเปลี่ยนแปลงของบัญชีบริหารด้วยเช่นกัน การบัญชีบริหารในยุคปัจจุบันได้พัฒนามาจากการบัญชีต้นทุน ที่มุ่งเน้นการคำนวณต้นทุนให้ถูกต้อง ไปสู่การบัญชีที่จะให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร แนวคิดทฤษฎีในด้านการบัญชีบริหารมีความหลากหลายเป็นอย่างยิ่ง

2.1.2 ความหมายของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์

“การบัญชี” หมายถึง ศิลปะของการนำรายงาน และเหตุการณ์ทางการเงินมาจัดบันทึก รายการค้าต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการรับ - จ่ายเงิน และสิ่งที่มีค่าเป็นเงินไว้ในสมุดบัญชีอย่างสม่ำเสมอ เป็นระเบียบถูกต้องตามหลักการ ซึ่งสามารถแสดงผลการดำเนินงาน ฐานะทางการเงินของกิจการ ระยะเวลาหนึ่งได้ จัดหมวดหมู่ การจัดประเภทและการสรุปผลของรายการและเหตุการณ์ที่มีลักษณะสำคัญและในรูปตัวเงิน ซึ่งมีลักษณะทางการเงิน มาทำการวิเคราะห์และตีความสัมพันธ์ผลลัพธ์อย่างมีหลักเกณฑ์ สามารถจัดทำเป็นงบการเงินได้ ซึ่งการทำบัญชีเป็นงานย่อยส่วนหนึ่งของการบัญชี (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ, 2559; งานบัญชี วิทยาลัยเทคนิคสศททบ, 2562)

“การบัญชี คือ ศิลปะของการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลอันเกี่ยวกับ เหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปตัวเงิน ผลงานขั้นสุดท้ายของการบัญชีก็คือ การให้ข้อมูลทางการเงินซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่าย และผู้ที่สนใจในกิจกรรมของกิจการ โดยเสนอเป็นรายงานทางการเงิน เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือสนใจในบริการ” (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ, 2559 อ้างใน ศัพท์บัญชี พิมพ์ครั้งที่ 6 เดือนมิถุนายน 2538; พจนานุกรมศัพท์เศรษฐศาสตร์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พิมพ์ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2555; สมาคมการบัญชีอเมริกัน (The American Accounting Association:AAA; คณะกรรมการหลักการบัญชี (The Accounting Principles Board:APB))

ลักษณะของการบัญชีบริหาร มีความแตกต่างกับการบัญชีต้นทุนและการบัญชีงบประมาณ เนื่องจากการบัญชีบริหารเป็นการนำเสนอข้อมูลเพื่อสนับสนุนด้านการตัดสินใจต่อผู้บริหาร เพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งนำไปสู่การให้รางวัล การพัฒนาปรับปรุงระบบงานของกิจการให้บรรลุตามเป้าหมายที่ธุรกิจได้กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง

การบัญชีบริหาร (Managerial Accounting) เป็นการจัดทำบัญชีเพื่อเสนอรายงาน และข้อมูลทางการเงินของส่วนงานต่าง ๆ ในองค์กร ต่อผู้บริหารภายในองค์กร เพื่อช่วยผู้บริหารในการวิเคราะห์ แก้ไขปัญหาและตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ทางธุรกิจ สำหรับการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจให้บรรลุตามเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ที่วางไว้ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการจัดทำข้อมูลทางบัญชีสำหรับบัญชีบริหารมุ่งเน้นการเสนอข้อมูลที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เป็นข้อมูลที่ยืดหยุ่นทันเวลา

ที่ต้องการใช้ รูปแบบการจัดทำตามวัตถุประสงค์และความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล (ผู้บริหาร) (ศรีณัฐ ชูเกียรติ และคณะ, 2555; ไพบูลย์ ผจงวงศ์, 2549)

กัญธรรมา ดิษฐ์แก้ว (2558) กล่าวว่า การบัญชีบริหาร หมายถึง กระบวนการทางบัญชีที่พัฒนาเพื่อใช้สำหรับฝ่ายบริหาร ในการวางแผน ควบคุมและตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ของกิจการ โดยกำหนดหรือระบุ เพื่อใช้ในการวัดค่าวัดผลงาน การวิเคราะห์ การสะสมรวบรวมข้อมูล การจัดเตรียม การคำนวณ การตีความ เพื่อนำผลมาแสดงในรูปกราฟหรือแผนภูมิ เพื่อใช้ในการสื่อสารข้อมูลสำหรับนำไปใช้ในการบริหารงาน ดำเนินงาน รวมถึงการควบคุมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกิจการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้ทรัพยากรของกิจการ ความสำคัญของบัญชีบริหาร คือ ช่วยในการนำเสนอข้อมูล นำเสนอข้อมูลย้อนกลับ (Feedback Information) ที่ผู้บริหารใช้เพื่อการวางแผน การควบคุมหรือตัดสินใจ เพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่ดีและมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และ ความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness)

Simmonds (1981) กล่าวว่า การบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC MANAGEMENT ACCOUNTING:SMA) เป็นการมุ่งเน้นเกี่ยวกับการจัดหา การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่ง การพัฒนาและตรวจสอบกลยุทธ์ทางธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับ Langfield-Smith (2008) ได้ให้ความหมายกับการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ (SMA) ว่า เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของคู่แข่ง โดยมุ่งเน้นไปที่ (SMA) ส่วนใหญ่สำหรับการจัดหาข้อมูลภายนอก (ที่เกี่ยวข้องกับคู่แข่ง) และข้อมูลที่เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าซึ่งมีประโยชน์ในการพัฒนาและตรวจสอบกลยุทธ์ อย่างไรก็ตามมีความหมายเกี่ยวกับ SMA ข้างต้นสำหรับกระบวนการจัดทำบัญชีเพื่อใช้กับกลยุทธ์ของธุรกิจ ในการจัดหาข้อมูลของคู่แข่ง ไม่มีการกล่าวถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การตลาด และสภาพแวดล้อมทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับ SMA มีความสำคัญในการพัฒนาและติดตามกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อการสร้างมูลค่าที่ยั่งยืน (Carlsson-Wall et al., 2015; Dixon, 1998; McManus, 2015)

กลยุทธ์ หมายถึง แนวทางที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือเกิดการได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งกลยุทธ์เป็นการตอบคำถาม 2 ประการ คือ 1. องค์กรจะเข้าไปแข่งขันที่ไหน (Where to compete) เพื่อบอกให้ร่าองค์กรจะเติบโตอย่างไรและเติบโตเข้าไปในธุรกิจไหนอย่างไร และการเติบโตเข้าไปในธุรกิจนั้นจะช่วยทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างไร 2. องค์กรจะแข่งขันในธุรกิจนั้นอย่างไร (How to compete) เพื่อบอกให้รู้ว่าองค์กรจะสร้างความแตกต่างและคุณค่าในสายตาของลูกค้าอย่างไร (พลุ เดชะรินทร์, 2562)

Bromwich (1990) กล่าวว่า การบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ (STRATEGIC MANAGEMENT ACCOUNTING:SMA) เป็นการให้ข้อมูลอ้างอิงจากข้อมูลของคู่แข่ง โดยมุ่งเน้นไปที่ การใช้บัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และตลาดทั่วไป (Roslender & Hart, 2010)

However, Bromwich (1990) กล่าวว่า การบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ (SMA) เป็นการจัดหาข้อมูลทางการเงินและข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย ค่ากล่าวนี้ค่อนข้างชัดเจนเนื่องจากสอดคล้องกับผู้เขียนหลายคน อาทิเช่น (Agasisti et al., 2008; Bhimani & Langfield-Smith, 2007; Cinquini & Tenucci, 2010; Dixon, 1998; Langfield-Smith, 2008) ได้วิเคราะห์การให้ข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงินและคุณสมบัติที่สำคัญของการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ (SMA) ว่าการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ (SMA) เป็นการบริหารจัดการข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงิน ซึ่งสามารถแสดงถึงคุณลักษณะสำคัญของระบบบัญชี การควบคุมการจัดการร่วมสมัยเนื่องจากช่วยให้สามารถเอาชนะข้อจำกัด ของข้อมูลทางการเงิน เพื่อระบุตัวขับเคลื่อนหลักของความสำเร็จและประสิทธิภาพ (Baines & Langfield-Smith, 2003; Chenhall, 2008; Kaplan และ Norton, 1992, 1996) (Carlsson-Wall et al., 2015; Dixon, 1998; McManus, 2015)

ดังนั้น การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ หมายถึง ข้อมูลทางการบัญชีบริหาร (Managerial Accounting Information) เป็นข้อมูลที่โดยปกติแล้วมักจะถูกจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเสนอข้อมูลให้แก่ผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจ โดยต้องคำนึงถึงชนิดและลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจำเป็นต่อความต้องการเพื่อการจัดการตามหน้าที่ทางการบริหารของผู้บริหาร ในระดับต่าง ๆ เท่านั้น จึงทำให้ลักษณะของข้อมูลทางการบัญชี ที่นำเสนอส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ดังนั้นคุณภาพของข้อมูลบัญชีบริหาร คือ ข้อมูลทางบัญชีที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเวลา มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อการคาดการณ์ในอนาคต และ ช่วยในการวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการภายในองค์กรสำหรับผู้ประกอบการ, การคำนวณต้นทุนของผลิตภัณฑ์, การจัดทำงบประมาณ, และเป็นข้อมูลสำหรับการตั้งราคาตลอดจนการ ผลิตสินค้าและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (กัญธรรมา ดิษฐ์แก้ว, 2558)

2.1.3 ขอบเขตของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์

ขอบเขตของการบัญชี หมายถึง ระบบ กระบวนการศิลปะ หรือกิจกรรมบริการของผู้ประกอบวิชาชีพบัญชี พระราชบัญญัติวิชาชีพบัญชี พ.ศ. 2547 มาตรา 4 ได้ให้คำนิยามของวิชาชีพบัญชีเอาไว้ดังนี้ “วิชาชีพบัญชี หมายความว่า วิชาชีพในด้านการทำบัญชี ด้านการสอบบัญชี ด้านการบัญชีบริหาร ด้านการวางระบบบัญชี ด้านการบัญชีภาษีอากร ด้านการศึกษาและเทคโนโลยีการบัญชี และบริการเกี่ยวกับการบัญชีด้านอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง” (นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ, 2559)

หลักการบัญชีบริหาร (หยาดพิรุฬห์ สิงหาต และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล, 2559)

1. การรับรู้และประเมินภาวะการณ์ของการดำเนินธุรกิจและภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจอื่นๆ เพื่อนำมากำหนดวิธีการปฏิบัติทางบัญชีที่เหมาะสม
2. การวัดและประมาณภาวะการณ์ในการดำเนินธุรกิจและภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจอื่นๆ ทั้งที่เกิดขึ้นแล้วและยังไม่เกิดขึ้น
3. การกำหนดวิธีการในการจัดบันทึกและเก็บสะสมรวบรวมข้อมูลในการดำเนินธุรกิจและภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจอื่นๆ
4. การวิเคราะห์และการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมกับการตัดสินใจ
5. การตีความและการเสนอข้อมูล
6. การติดต่อสื่อสาร คือ การจัดทำรายงานที่เหมาะสมต่อบุคคลที่ต้องการโดยรายงานภายในและเสนอต่อผู้บริหารรายงานภายนอกจะเสนอต่อบุคคลทั่วไป

คุณลักษณะและบทบาทของนักบัญชีบริหาร

กรณีศึกษา ดิษฐ์เสถียร (2562) กล่าวว่า คุณลักษณะและบทบาทของนักบัญชีบริหารที่องค์กรธุรกิจต้องการมีส่วนประกอบที่ใกล้เคียงกัน เพียงแต่ลำดับความต้องการในแต่ละสมรรถนะอาจแตกต่างกัน ซึ่งสมรรถนะทางด้านความรู้ทางบัญชีที่องค์กรธุรกิจต้องการประกอบด้วย

- 1) ความสามารถในการบันทึกบัญชี การจัดทำรายงานทางการเงิน ความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร
- 2) ความรู้ด้านบัญชีบริหารและบัญชีต้นทุน การวางแผนงบประมาณ
- 3) ความรู้เกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพ อาทิเช่น การวางแผนทางการเงิน การบริหารความเสี่ยง การตรวจสอบภายใน และสารสนเทศเพื่อการบริหาร
- 4) ความโปร่งใส อีสุระ เที่ยงธรรมและประโยชน์สาธารณะ
- 5) ความรอบรู้ในธุรกิจและโลกาภิวัตน์
- 6) ทักษะในการบริหารและการตัดสินใจ
- 7) ทักษะในการปรับตัว การสื่อสาร ทำงานเป็นทีม และการแก้ไขปัญหา
- 8) ความรู้ทางจริยธรรมและกฎหมาย

2.1.4 บทบาทของผู้บริหารด้านบัญชี (Management Accountants' Role)

บทบาทของผู้บริหารด้านบัญชี (Management Accountants' Role) เป็นบทบาทที่ทำหน้าที่ในส่วนของคุณค่าหลากหลายทางการเงิน อาทิเช่น ในส่วนของกระแสเงินที่ไหลเข้าและไหล

ออก การบริหารการใช้จ่ายเงินในกิจการ การวางแผนด้านภาษีอากร จัดการและบริหารระบบข้อมูล ควบคุมความเสี่ยงทางการเงินและการบัญชี ซึ่งล้วนแล้วเป็นการทำงานที่มีความเกี่ยวเนื่องและเชื่อมโยงระหว่างกัน ซึ่งมีผู้ให้คำนิยาม ความหมาย และแนวคิดที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันดังสามารถนำเสนอได้ดังต่อไปนี้

องค์กรทุกองค์กรหรือหน่วยธุรกิจย่อมมีผู้บริหารจัดการ หรือผู้ที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบ ต่อกิจการเพื่อให้กิจการนั้น ๆ สามารถดำเนินธุรกิจได้โดยมีความเติบโตอย่างยั่งยืน ภาระหรือหน้าที่ของฝ่ายบริหารในกิจการต่าง ๆ สามารถจำแนกได้ 4 ส่วน (สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, 2549) ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หน้าที่ในการวางแผนของฝ่ายบริหารคือ การเลือกที่จะบรรลุ วัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจทั้งในระยะสั้น และระยะยาว รวมทั้งในการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่จะทำให้งานบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

2. การสั่งการ (Directing) สำหรับหน้าที่ในการสั่งการเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้น ฝ่ายบริหาร จะต้องตัดสินใจอย่างไรให้ดีที่สุดในการใช้ทรัพยากรของกิจการให้สอดคล้องกับแผนงานที่กำหนด

3. การควบคุม (Controlling) การควบคุมถือเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของฝ่ายบริหารในการ ที่ช่วยให้ผลของการตัดสินใจบรรลุวัตถุประสงค์ที่กิจการได้วางแผนไว้และให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุด

4. การตัดสินใจ (Decision Making) การตัดสินใจ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการเลือก ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด และให้กิจการสามารถบรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางแผนไว้

ศิริเพชร สุนทรวิภาต (2562) กล่าวว่า บทบาทของผู้บริหารด้านบัญชี (Management Accountants' Role) ประกอบด้วย

1. มีหน้าที่ดูแลระบบการจัดการข้อมูลทางการเงิน (Financial Accounting) หมายถึง การกำกับดูแลรายงานทางการเงิน การออกรายงานการเข้าห้องพักหรือหอพัก การจัดการทรัพย์สิน ด้านการเงิน เพื่อให้ได้รับผลตอบแทนสูงสุด รวมทั้งการจัดการด้านการประเมินสินทรัพย์ให้เป็นทุน ของธุรกิจเพื่อส่งต่อไปให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการตัดสินใจทางการเงินที่มุ่งเน้นถึงผลตอบแทนการ ลงทุนที่ดีที่สุดโดยมุ่งที่จะพัฒนาเป้าหมายการลงทุนและใช้ทรัพยากรผลการดำเนินงานหรือผลกำไร ช่วยให้ผู้สามารถติดตามดูแลควบคุมการจัดการและใช้ทรัพยากรของธุรกิจ เน้นการติดตามรอย กระแสเงิน ทุนในกิจการผ่านธุรกรรมต่าง ๆ เช่น การจ่ายเช็ค การจ่ายชำระค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ ค่าบริหารจัดการ รวมถึงการรับชำระเงินจากลูกค้า

2. มีหน้าที่บริหารเงิน (Fund Management) หมายถึง การสร้างความมั่งคั่งสูงสุดให้แก่ ธุรกิจโดยการมุ่งเน้นถึงการบริหารเงินที่มีอยู่ในธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดใน

การใช้สอยหรือการบริโภคเงิน ซึ่งมีการเคลื่อนย้ายเงินทุนภายในระบบเพื่อการบริหารกิจการที่มีการหมุนเวียนของลูกค้าหรือมีลูกค้าที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน ดังนั้นธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงอุปสงค์ในเงินทุน (Demand for Capital) และอุปทานในเงินทุน (Supply for Capital) เป็นสำคัญ

3. มีหน้าที่จัดการและวางแผนด้านภาษีอากร (Taxation) หมายถึง การปฏิบัติทางด้านภาษีอากรมีความละเอียดอ่อนและเป็นส่วนสำคัญเพื่อให้ธุรกิจนั้นดำเนินกิจการอย่างถูกต้องและได้ปฏิบัติเกี่ยวกับภาษีอากรอย่างถูกต้อง ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกฎหมายภาษีอากรและต้องเสียภาษีอากรเป็นจำนวนน้อยที่สุดหรือประหยัดที่สุด เพราะภาษีอากรเป็นภาระหรือค่าใช้จ่ายของธุรกิจที่ต้องปฏิบัติและชำระให้ถูกต้องครบถ้วนภายในเวลาที่กำหนดซึ่งได้บัญญัติไว้ในกฎหมายภาษีอากรแต่ละประเภท โดยต้องเสียภาษีอากรให้น้อยที่สุด ตัดทอนส่วนที่ไม่จำเป็นออก โดยครอบคลุมเกี่ยวกับรายได้ รายจ่ายภาษีอากรตามประมวลรัษฎากรสำหรับกิจการโรงแรมเพื่อการกำกับดูแลให้เสียภาษีได้อย่างถูกต้อง (ศิริเพชร สุนทรวิภาต, 2562; กรมสรรพากร, 2555)

4. มีหน้าที่จัดการและบริหารระบบข้อมูล (Accounting) หมายถึง การสำรวจ การรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล การจัดการและบริหารระบบข้อมูลเพื่อการบริหารจะช่วยให้การจัดการข้อมูลที่ต้องการใช้ในระบบธุรกิจ ช่วยเก็บตัวเลขและข่าวสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการนำประโยชน์ไปใช้ในการดำเนินธุรกิจและการตัดสินใจ เพื่อการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาได้ด้วยความมั่นใจ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถพัฒนางานได้บรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างรวดเร็ว

5. มีหน้าที่ควบคุมความเสี่ยงทางการเงินและการบัญชี (Control) หมายถึง การพิจารณาถึงระบบความถูกต้องในทางปฏิบัติและในทางศีลธรรมจรรยา ความผิดพลาดในการบันทึกและการวิเคราะห์ทางธุรกิจการเงินการจัดการธุรกิจการดำเนินงานทั่วไปทางด้านบัญชี การควบคุมความเสี่ยงทางการเงินและการบัญชี (Control) ดังนั้นการควบคุมความเสี่ยงทางการเงินและการบัญชีจึงเป็นส่วนที่ช่วยให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายและลดอุปสรรคหรือสิ่งที่ไม่คาดหวังที่อาจเกิดขึ้นทั้งในด้านผลกำไรและการปฏิบัติงาน สามารถป้องกันความเสียหายต่อทรัพยากรขององค์กรและสร้างความมั่นใจในรายงานและปฏิบัติตามกฎระเบียบ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาความเสี่ยงที่ยอมรับได้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร

ทักษะที่จำเป็นของนักบัญชีบริหารในประเทศไทย

กรณิศา ดิษฐ์เสถียร (2562) อ่างใน (ศรัณย์ ชูเกียรติ และ ประจित หาวัตร, 2548) กล่าวว่า ทักษะที่จำเป็นของนักบัญชีบริหารในประเทศไทย จำเป็นต้องมีทักษะที่สามารถให้คำปรึกษา

อันจะนำพาธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยทักษะที่จำเป็นของนักบัญชีบริหารในประเทศไทย ประกอบด้วย

- 1) ความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างงบดุล งบกำไรขาดทุน และงบกระแสเงินสด
- 2) ความสามารถในการเสนอความคิด และรายงานการเงิน
- 3) การนำเสนอปัญหา แนวทางแก้ไขอย่างเป็นระบบ
- 4) ความสามารถอธิบายเป็นรูปธรรมและมีความชัดเจน
- 5) ความรู้ในหลักการบัญชีและสามารถใช้ได้อย่างถูกต้อง
- 6) ความมีจริยธรรมในการทำงาน
- 7) ความรู้ด้านภาษีอากรและสามารถใช้ได้อย่างถูกต้อง
- 8) การรู้จักควบคุมอารมณ์ให้คงที่ยามที่มีปัญหากับงาน เพื่อนร่วมงานหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 9) การรู้จักเปิดโลกให้กว้างให้ความสนใจหรือชวนขวนขวายหาความรู้อื่นที่ใกล้เคียงในสายบริหารธุรกิจ

คุณสมบัติของนักบัญชีบริหารของประเทศไทย

การวิเคราะห์ถึงคุณสมบัติของนักบัญชีบริหาร นอกจากพิจารณาข้อมูลจากการศึกษาอื่น ๆ และข้อมูลจากสถาบันการบัญชีบริหารชั้นนำของโลก ยังได้วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จากผู้บริหารที่ใช้ข้อมูลบัญชีบริหาร จากกลุ่มอุตสาหกรรมธุรกิจการเงิน อสังหาริมทรัพย์และก่อสร้าง ทรัพยากร และเทคโนโลยี อันประกอบไปด้วยผู้บริหาร ระดับสูง และผู้อำนวยการด้านการเงิน พบว่า คุณสมบัติของนักบัญชีบริหารของประเทศไทยควรเป็นผู้ที่มีการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรีทางบัญชี หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับใบอนุญาตในสาขาที่เกี่ยวข้อง เช่น CPA CIA และมีประสบการณ์การทำงานในด้านบัญชี การเงิน หรือบริหาร อย่างน้อย 3 ปี นอกจากนี้ควรมีกรอบความรู้ในด้านต่าง ๆ (กรณีศึกษา ดิษฐ์เสถียร, 2562) ดังนี้

1. การบัญชีบริหาร (Managerial Accounting) โดยต้องเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างงบแสดงฐานะการเงิน งบกำไรขาดทุน และกระแสเงินสด
2. การจัดเตรียมงบการเงิน (Financial Statement Preparation) คือ มีความเข้าใจ และสามารถจัดทำงบการเงิน
3. การวิเคราะห์งบการเงิน (Financial Statement Analysis) คือ สามารถแปลและวิเคราะห์งบการเงิน

4. การรายงาน วางแผนและควบคุมด้านการเงิน (Financial Reporting, Planning, Performance, and Control) คือ มีความสามารถในการเสนอความคิดและรายงานทางการเงิน การนำเสนอปัญหาและแนวทาง แก้ไขอย่างเป็นระบบและสามารถอธิบายเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน
5. การตัดสินใจด้านการเงิน (Financial Decision Making) คือ มีความสามารถในการตัดสินใจจากข้อมูล ทางการเงินที่มีรวมถึงการคาดการณ์ธุรกิจในอนาคต การบริหารจัดการความเสี่ยง
6. การจัดการด้านต้นทุนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Cost Management) คือ บริหารจัดการระบบบัญชีต้นทุน
7. กฎหมายธุรกิจ (Business Law) คือ มีความรู้ด้านกฎหมายธุรกิจและสามารถใช้งานได้ถูกต้อง
8. จริยธรรม (Ethics) คือ มีจริยธรรมในการทำงาน
9. ภาษี (Tax) คือ มีความรู้ในด้านภาษีอากรและสามารถใช้ได้อย่างถูกต้อง
10. การจัดการธุรกิจ (Business Management) คือ วางแผนและตรวจสอบกิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
11. สภาวะแวดล้อมด้านตลาดและกฎระเบียบ (Market and Regulatory Environment) คือ เข้าใจในตลาดและธุรกิจที่ทำการรวมถึงสามารถระบุความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบข้อปฏิบัติ
12. กลยุทธ์ (Strategy) คือ เข้าใจภาพรวมขององค์กร ทิศทางที่ผู้บริหารหรือผู้ถือหุ้นต้องการ
13. การสื่อสาร (Communication) คือ มีทักษะการสื่อสาร ถ่ายทอดข้อมูลให้พนักงานหรือผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
14. การเจรจาต่อรองและการตัดสินใจ (Negotiation and Decision-Making) คือ ทักษะการเจรจาต่อรองและการตัดสินใจในทางธุรกิจ
15. การทำงานร่วมกัน (Collaboration and Teamwork) คือ ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น
16. ความรู้เฉพาะในอุตสาหกรรม (Industrial Specific Knowledge) มีความเข้าใจในธุรกิจที่ดำเนินการอยู่

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า คุณสมบัติของนักบัญชีบริหารของประเทศไทยนั้นควรมี การศึกษาระดับปริญญาตรีทางบัญชีหรือปริญญาตรี ในสาขาที่เกี่ยวข้อง มีทักษะและกรอบความรู้ทั้ง ทางด้านเชิงวิชาการ เชิงปฏิบัติ และมีทักษะด้านการบริหารและด้านคน เช่น การบริหารจัดการ องค์กร การเจรจาต่อรอง รวมถึงต้องมีคุณสมบัติในเรื่องจริยธรรม นอกจากนี้ นักบัญชี บริหารยังต้อง

มีทักษะด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากนักบัญชีบริหารต้องติดต่อสื่อสารและเกี่ยวข้องกับทำงาน กับหลากหลายแผนก รวมถึงการนำเสนอข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้อง และต้องเป็นผู้ที่ต้องการเพิ่มเติมความรู้ความรอบรู้ทั่วไป อย่างสม่ำเสมอ

2.1.5 กลยุทธ์องค์กร (Corporate strategy)

กลยุทธ์องค์กร (Corporate strategy) เป็นการใช้กลยุทธ์เพื่อการบริหารจัดการองค์กร โดยมีกลยุทธ์ที่แตกต่างกัน อาทิเช่น การปกป้ององค์กร การวิเคราะห์ในส่วนของบริษัทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งภายในและภายนอก การใช้กลยุทธ์เชิงรุกเพื่อให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้กลยุทธ์การตอบสนองการกำหนดแนวทางการความสามารถขององค์กร โดยมีผู้ให้คำนิยาม ความหมายและแนวคิดที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันดังสามารถนำเสนอได้ดังต่อไปนี้

กลยุทธ์องค์กร (Corporate strategy) คือ กลยุทธ์ที่องค์กรใช้เป็นหลักในการกำหนดแนวทางหรือวิธีการต่าง ๆ ที่จะนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลตามวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ โดยเฉพาะการวางแผนการลงทุนในธุรกิจใหม่ การลดธุรกิจที่ล้าสมัย เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในระยะยาว ซึ่งกลยุทธ์ที่กำหนดควรมีความสอดคล้องกับแนวโน้มที่สำคัญที่ระบุไว้ในการวิเคราะห์สถานการณ์ภายนอกและภายในองค์กรด้วย (ชมากร พงษ์ทวี, 2554; เอกกรินทร์ วีระจรัสศักดิ์, 2554) กลยุทธ์เป็นมาตรการสำคัญในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยสามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม การกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม จะทำให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งธุรกิจเดียวกันหรือธุรกิจใกล้เคียงได้ ทำให้องค์กรมีกำไรและอยู่รอดได้ในที่สุด ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร เพื่อให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ได้นั้น องค์กรต้องอาศัยผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร เพื่อนำพาองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น ความรับผิดชอบในการจัดการเชิงกลยุทธ์ จึงมีได้จำกัดอยู่แต่เฉพาะผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น แต่จะมีการดำเนินงานครอบคลุมไปทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้องค์กรประกอบทุกส่วนขององค์กรดำเนินงานอย่างส่งเสริมและสอดคล้องกัน โดยมี วิสัยทัศน์ขององค์กรเป็นจุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งสามารถจำแนกระดับกลยุทธ์ในองค์กรได้ 3 ระดับ (คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2561; เอกกรินทร์ วีระจรัสศักดิ์, 2554) คือ

1) กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate strategy) คือ การเติบโตโดยอาศัยจุดแข็ง ของ บมจ. ไอ.ซี.ซี อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลที่คู่แข่งไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เพื่อเป็นการรักษาส่วนแบ่งการตลาดเดิมไว้ให้เป็นผู้นำตลาดต่อไป และขยายแบรนด์ใหม่ ๆ ที่ทางบริษัทจัดจำหน่ายให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง

2) กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business strategy) คือ กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างโดยใช้จุดแข็งของบริษัทพัฒนาในการสร้างความแตกต่างผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นและเพิ่มความหลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างครอบคลุมทุกกลุ่ม

3) กลยุทธ์ระดับปฏิบัติการ (Functional strategy) คือ กลยุทธ์การแบ่งส่วนตลาดเป็นการแบ่งส่วนตลาดในด้านต่าง ๆ โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายรวมทั้งการกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ตรงจุดให้มากที่สุดและกลยุทธ์ส่วนผสมทางการตลาดเป็นตัวแปรสำคัญทางการตลาด เพื่อใช้ในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด รวมทั้งกลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ CRM ที่เป็นการเพิ่มความจงรักภักดีต่อแบรนด์ให้มากขึ้น โดยพยายามรักษากลุ่มลูกค้าเดิมไว้และขยายกลุ่มลูกค้าใหม่ให้กับองค์กร

Miles and Snow (1978) อ้างใน ปทิตา ลี้มชัยเจริญ (2560) กล่าวว่า ขอบข่ายงานของกลยุทธ์มีอยู่ 4 ประเภท คือ 1) กลยุทธ์ปกป้อง 2) กลยุทธ์การวิเคราะห์ 3) กลยุทธ์เชิงรุก 4) กลยุทธ์การตอบสนอง ซึ่งโดยมากจะมีการนำกลยุทธ์มาใช้เพียงแค่ 2 ส่วน คือ กลยุทธ์เชิงรุกและกลยุทธ์ผู้ปกป้อง โดยกลยุทธ์เชิงรุก ทำหน้าที่ในการเสาะแสวงหาโอกาสของสิ่งใหม่ ๆ ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เป็นพลวัต คาดการณ์ไม่ได้ มีการเสาะแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ อยู่เสมอและในส่วนของกลยุทธ์ผู้ปกป้อง ทำหน้าที่ปกป้อง ป้องกันอาณาจักรขอบเขตงานของตนเอง ไม่ให้ใครมารุกล้ำหรือแย่งไป ซึ่งจะอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีเสถียรภาพ คงที่นี้คาดการณ์ได้ ทำงานแบบมุ่งทำงานให้มีประสิทธิภาพ คมเข้ม มีความเป็นทางการสูง มีการแบ่งงานกันทำเป็นลักษณะการรวมอำนาจ

ศิริเพชร สุนทรวิภาต (2562) กล่าวว่า ผลจากการศึกษาโดยการวิเคราะห์ข้อมูลตามการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิขององค์ประกอบและตัวแปรสังเกตได้ของปัจจัยด้านกลยุทธ์องค์กร (Corporate strategy) พบว่ามีกลยุทธ์องค์กรที่สำคัญ 4 ประการ ประกอบด้วย

1. กลยุทธ์ผู้ปกป้อง (Defender strategic) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการมุ่งเน้นที่สินค้าหรือบริการของตนเองที่มีอยู่แล้ว และพยายามปกป้องส่วนแบ่งการยึดครองตลาดเอาไว้โดยการนำเสนอสินค้าและบริการที่คุณภาพเหนือกว่าในราคาที่สามารถแข่งขันได้ ซึ่งได้มาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและข้อจำกัดมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในเชิงป้องกันเนื่องจากองค์การมีจุดแข็งขณะเดียวกันองค์กรต้องเจอกับสภาพแวดล้อมที่เป็นข้อจำกัดจากภายนอกที่องค์กรควบคุมไม่ได้แต่องค์กรสามารถใช้จุดแข็งที่มีอยู่ใช้ในการป้องกันข้อจำกัดที่มาจากภายนอกได้ เพื่อบรรเทาภัยคุกคามจากการตีตลาดของสินค้าคู่แข่งที่เกิดจากการเปิดการค้าเสรี

2. กลยุทธ์แนวการวิเคราะห์ (Analysis strategic) คือ การวิเคราะห์ปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายนอกและปัจจัยของสภาพแวดล้อมภายในที่มีผลกระทบและอิทธิพลทั้งทางตรง

และทางอ้อมต่อการบริหารขององค์กร โดยการสร้างกลยุทธ์ที่นำเอาโอกาสที่เกิดขึ้นมาลบลจุดอ่อนขององค์กร

3. กลยุทธ์เชิงรุก (Prospector strategic) คือ การบริหารที่มุ่งเน้นการรักษาลูกค้าเก่า และแสวงหาลูกค้าใหม่โดยการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด เพื่อการขยายฐานลูกค้าไปสู่การเพิ่มยอดการรับซื้อมากขึ้น ซึ่งการบริหารกลยุทธ์เชิงรุก (Prospector strategic) จะได้หลักการและแนวคิดมาจากการนำข้อมูลการประเมินสภาพแวดล้อมที่เป็นจุดแข็งและโอกาสมาพิจารณาร่วมกัน เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ในเชิงรุกที่เกิดจากการประยุกต์ใช้จุดแข็งที่มีขององค์กรเกี่ยวกับประโยชน์จากโอกาสที่เกิดขึ้น โดยนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงห้องพักจากลูกค้า ทำให้สามารถกำหนดราคาห้องพักหรือบริการที่แข่งขันได้ เนื่องจากมีต้นทุนในการบริหารจัดการที่ต่ำ

4. กลยุทธ์การตอบสนอง (Responsive strategic) คือ การกำหนดแนวทางการความสามารถของระบบที่จะส่งมอบสินค้าหรือบริการด้วยความรวดเร็ว (Quickness) ทั้งกระบวนการของการออกแบบผลิตภัณฑ์ กระบวนการให้บริการ กระบวนการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้าด้วยความสม่ำเสมอ (Reliability) และด้วยระบบงานที่มีความยืดหยุ่น (Flexibility) ที่ช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และส่งผลให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้อย่างมั่นคง มุ่งเน้นในการปฏิบัติการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดเป็นกลยุทธ์ที่เน้นการเจาะตลาดกับลูกค้าหรือผู้รับบริการองค์กรต้องสามารถออกแบบห้องพัก หรือรูปแบบการพัก รวมถึงการให้บริการที่เหมาะสมกับตลาดเป้าหมายที่เลือกเพื่อสร้างความพึงพอใจในตลาดนั้นมากกว่าคู่แข่ง

บทบาทผู้บริหารในการบริหารเชิงกลยุทธ์ (พิเชษฐ บัญญัติ, 2562)

1. เป็นผู้กำหนดทิศทางขององค์กรที่ต้องการจะก้าวไป (Chief Direction Setter)
2. เป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์หลักขององค์กร (Chief Strategy – Objective Setter)
3. เป็นผู้กำหนดกลยุทธ์หลักขององค์กรที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หลักที่ต้องการ (Chief Strategy-Maker)
4. เป็นผู้ก่อให้เกิดการนำแผนกลยุทธ์และแผนงานต่าง ๆ ไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ (Chief Implementer)

2.1.6 การบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic management accounting)

การบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic management accounting) เป็นการนำกลยุทธ์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ในระดับสูงสุดมาปรับใช้กับการทำงานทางด้านบัญชีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ ผ่านการตัดสินใจเลือกกลยุทธ์ต่าง ๆ ของผู้บริหารองค์กร การบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic management accounting) จึงมีความสำคัญในการกำหนดแนวทางการทำงานทางด้านบัญชีเพื่อให้การดำเนินงานมีผลลัพธ์ทางการเงินที่เป็นไปตามการวางแผนขององค์กร ข้อมูลทางการบัญชี (Accounting Information) เกิดจากการจัดเก็บและรวบรวมตามขั้นตอนทางการบัญชีส่วนการบัญชีบริหารหรือการบัญชีเพื่อการจัดการ (Managerial Accounting) มีความหมายและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารการบัญชีบริหารมีความแตกต่างจากการบัญชีทั่วไปโดยลักษณะการบัญชีบริหารเป็นการนำเสนอข้อมูลทางการบัญชีบริหารเพื่อให้ผู้บริหารนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจและวางแผนเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ ซึ่งข้อมูลทางการบัญชีบริหารจะไม่มีหลักเกณฑ์หรือวิธีการที่แน่นอน การบริหารธุรกิจจำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์และวิธีการเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่กิจการทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องตัดสินใจอย่างมีระบบและมีหลักการข้อมูลทางการบัญชีบริหารจึงมีความสำคัญ ผู้บริหารต้องนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพยากรณ์ วางแผนจัดการองค์การผู้บริหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหาร เพื่อวัดผลสำเร็จจากการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหาร ในการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด การดำเนินงานเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน การลดต้นทุน การแสดงงานนวัตกรรมใหม่ ๆ รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินงานนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง บัญชีบริหารจะดำเนินงานไปด้วยดีนั้นจำเป็นต้องมีผู้บริหารจัดการซึ่งจะมีหน้าที่บริหารงานให้ลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งหน้าที่หลักที่สำคัญของผู้บริหารองค์กร ประกอบด้วย (หยาดพรุพท์ สิงหาตและประเวศ เพ็ญวุฒิกุล, 2559)

1. การวางแผนและการพยากรณ์ คือ การกำหนดแนวทางในการดำเนินกิจกรรมและการใช้ทรัพยากรของกิจการในอนาคตในส่วนของวางแผนการใช้ทรัพยากร เรียกว่า “งบประมาณ” ซึ่งโดยปกติแล้วข้อมูลส่วนใหญ่ที่ใช้ในการจัดทำงบประมาณจะเป็นข้อมูลทางการบัญชีที่เคยเกิดขึ้นแล้วในอดีต

2. การสั่งการ คือ การมอบหมายหน้าที่จากผู้บริหาร ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความจำเป็นที่ ต้องการข้อมูลทางการบัญชีเพื่อใช้ในการดำเนินงาน หรือการมอบหมายหน้าที่ในการดำเนินแต่ละวัน

3. ประสิทธิภาพการควบคุม คือ ความสามารถของกิจการในการวิเคราะห์ควบคุมการดำเนินงาน การจัดสรรทรัพยากรของกิจการ กระบวนการผลิตและการปรับปรุง วิธีการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้ การใช้ข้อมูลทางการบัญชีเพื่อการตัดสินใจ และเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับตัวเลขในแผนงานหรืองบประมาณที่ได้มีการกำหนดไว้ล่วงหน้า โดยแสดงลักษณะรายงานผลการดำเนินงาน (Performance Report) ซึ่งจะเป็นเครื่องมือในการพิจารณาว่า ผู้บริหารหรือหน่วยงานใด

มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพหรือไม่ รวมถึงการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย

4. การวิเคราะห์ผลตอบแทน คือ ปัจจัยที่ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ทางเลือก และการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวของผู้บริหารจำเป็นต้องคำนึงถึงต้นทุน (Costs) และผลตอบแทน (Benefits) ที่กิจการจะได้รับจากการตัดสินใจนั้น ๆ ซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนและผลตอบแทนล้วนแต่เป็นข้อมูลทางการบัญชีทั้งสิ้น

อย่างไรก็ตามการศึกษาคำนี้ใช้แนวคิดของเทคนิคทางการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์สามารถนำมาใช้ปฏิบัติได้หลายเทคนิค โดยไม่เลือกเทคนิคใดเทคนิคหนึ่งมาใช้เป็นการเฉพาะ เนื่องจากเทคนิคของการบริหารบัญชีเชิงกลยุทธ์หลายวิธีรวมกันจะส่งผลให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพสามารถใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหารงานได้เป็นอย่างดี (สมหวัง สีหะ, 2557 ; ศิริเพชร สุนทรวิภาต, 2562) ซึ่งการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ในงานวิจัยครั้งนี้จะประกอบไปด้วย

1. กลยุทธ์ด้านต้นทุนหรือการบริหารต้นทุน (Strategic costing) ต้นทุนการผลิตและการดำเนินงานต่อหน่วยการผลิตที่ต่ำโดยมีเป้าหมายสำหรับผู้บริโภคที่อ่อนไหวต่อราคา ดังนั้นกลยุทธ์ด้านต้นทุนจึงดำเนินการทุกอย่างเพื่อให้ต้นทุนในการผลิตสินค้าและบริการต่อหน่วยมีต้นทุนที่ต่ำที่สุด เพื่อสามารถนำไปใช้ในการกำหนดราคาหรือนำเสนอราคาที่ต่ำกว่าคู่แข่งในท้องตลาด ในกรณีที่เกิดความรุนแรงด้านสงครามราคา (Red ocean) ผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการจะสามารถยืนหยัดอยู่ในตลาดได้อย่างต่อเนื่อง เทคนิคนี้นำมาใช้เพื่อให้การบริหารด้านการจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินการขององค์กรเป็นไปอย่างประหยัดและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยทำราคาต่ำกว่าคู่แข่ง

2. การวางแผนและควบคุม (Planning and control) การวางแผนมีความจำเป็นในกระบวนการดำเนินงานในทุกขั้นตอนขององค์กรเช่นเดียวกับการวางแผนทางการเงิน ผู้จัดการทางการเงินมักวางแผนล่วงหน้าสำหรับการใช้เงินในด้านต่าง ๆ โดยการวางแผนเริ่มต้นจากส่วนงานย่อย โดยทำการวางแผนแยกกันในการคาดคะเนประมาณส่วนประกอบของกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร โดยกำหนดการประมาณการเป็นงบประมาณของแต่ละส่วนงาน จากนั้นจึงนำมารวมเข้าด้วยกันเป็นแผนทางการเงินรวมขององค์กร ในด้านการควบคุมงบประมาณหรือการเงินขององค์กร เป้าหมายหลักส่วนหนึ่งขององค์กรคือการให้เกิดกำไรสูงสุด และการลดความเสี่ยงภัยของการดำเนินธุรกิจ โดยกำหนดสัดส่วนของการถือสินทรัพย์ รวมถึงควรมีการจัดโครงสร้างทางการเงินขององค์กรเกี่ยวกับการจัดหาเงินทุนที่ต้องการใช้สำหรับหมุนเวียนในองค์กร การลดหนี้ผูกพัน การยืดเวลาชำระหนี้ การจัดสรรลงทุนสินทรัพย์ที่มีให้เหมาะสมกับทุนขององค์กรและเงื่อนไขเวลาที่จำกัด การกำหนดนโยบายการจ่ายปันผลให้สัมพันธ์กับสินทรัพย์และโครงสร้างทางการเงิน การวางแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

3. กลยุทธ์ในการตัดสินใจ (Strategic decision making) การตัดสินใจจัดได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต้องให้ความสำคัญและต้องทราบ เพื่อนำมาใช้ในการ

ดำเนินงานของกิจการให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง วิธีการบริหารงานต้องนำเครื่องมือหรือวิธีการใหม่ ๆ ด้านการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Control Management) การบัญชีแบบลีน (Lean Accounting) การคำนวณต้นทุนแบบต้นทุนฐานกิจกรรม (Activity-Based Costing) และการบริหารกิจกรรม (Activity-Based Management) กลยุทธ์ในการตัดสินใจ (Strategic decision making) มีความสำคัญอย่างยิ่งในการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารด้านบัญชี

4. การบัญชีด้านคู่แข่ง (Competitors accounting) คู่แข่งของธุรกิจ มีความสำคัญในการดำเนินการของธุรกิจ ดังนั้น กลยุทธ์ในการบัญชีด้านคู่แข่ง (Competitors accounting) จึงมีความสำคัญในการจัดการเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารด้านบัญชีในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หัวใจของกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อการเอาชนะ การวางแผนกลยุทธ์จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องศึกษาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการคาดคะเนล่วงหน้าของการเคลื่อนไหว ปฏิกริยาของคู่แข่งที่มีต่อบริษัทอื่นหรือต่อการเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรม การวิเคราะห์คู่แข่งชั้นอย่างมีแบบแผนมีองค์ประกอบอยู่ 4 ประการ ได้แก่ 1) เป้าหมายในอนาคต 2) กลยุทธ์ในปัจจุบัน 3) ฐานคติ (Assumption) 4) ขีดความสามารถของคู่แข่ง ในระบบธุรกิจแบบทุนนิยมเป็นระบบที่เปิดโอกาสให้ธุรกิจต่าง ๆ เข้ามาดำเนินการได้อย่างกว้างขวาง แต่ละธุรกิจจะพยายามพัฒนากลยุทธ์การตลาดในด้านต่าง ๆ ให้เท่าหรือเหนือกว่าคู่แข่งชั้นในทุก ๆ ด้าน เพื่อป้อนสินค้าเข้าสู่ระบบตลาดให้มากที่สุดเพื่อความอยู่รอดและเจริญเติบโตต่อไป ซึ่งคู่แข่งชั้นในทางการตลาดสามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ 1) คู่แข่งขันทางตรง 2) คู่แข่งขันทางอ้อม 3) คู่แข่งขันที่มีโอกาสเข้ามาในอุตสาหกรรม การศึกษาเกี่ยวกับคู่แข่งชั้นให้เกิดประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการจึงต้องกำหนดวิธีการในการจัดเก็บข้อมูลด้านความเคลื่อนไหวของคู่แข่งชั้นอยู่ตลอดเวลา ทั้งในด้านคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ด้านการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับระดับราคา รูปแบบของการส่งเสริมการตลาดที่นำมาใช้เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนและกำหนดกิจกรรมทางการตลาดของกิจการ

5. การบัญชีด้านลูกค้า (Customer accounting usage) การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของลูกค้า รูปแบบ ลักษณะความต้องการของลูกค้าหรือตลาดเป้าหมาย จะสามารถช่วยสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าด้วยคุณภาพ ราคา และการส่งมอบ เพื่อให้องค์กรบรรลุวิสัยทัศน์องค์กรต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ อันนำมาซึ่งผลตอบแทนทางการเงิน และส่วนแบ่งการตลาด

2.2 ผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์

ผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard) เป็นกระบวนการหนึ่งที่ใช้สำหรับการตรวจสอบหรือการวัดผลการดำเนินงานของธุรกิจที่ได้รับการยอมรับและนำไปปรับใช้กับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผู้ให้คำนิยาม ความหมาย และแนวคิดที่คล้ายคลึง และแตกต่างกันดังสามารถนำเสนอได้ดังต่อไปนี้

แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับ Balance Scorecard (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2562)

BSC: “The Balanced Scorecard as a Strategic Management System” คือ “การแปลวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์องค์กรไปสู่ชุดของการวัดผลสำเร็จที่กำหนดกรอบสำหรับการวัดกลยุทธ์และระบบการจัดการ โดยในการวัดผลสำเร็จขององค์กรจะมี 2 มิติทั้งวัตถุประสงค์ด้านการเงิน และไม่ใช้การเงินที่สมดุลกัน ซึ่งจะพิจารณาได้ 4 มุมมอง” คือ พสุ เดชะรินทร์ (2545)

- 1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)
- 2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)
- 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Business Process Perspective)
- 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับ BSC ที่มีการใช้กันอย่างแพร่หลายตั้งแต่ช่วงต้นทศวรรษที่ 1990 โดย Kaplan & Norton เป็นผู้นำเสนอแนวคิดนี้ เพื่อช่วยประเมินองค์กรและนำเสนอรายงานแก่ผู้บริหาร โดยมุมมอง (Perspectives) อื่นนอกเหนือจากมุมมองที่เกี่ยวข้องทางการเงิน เพราะการศึกษา รวมถึงการสำรวจสาเหตุ Kaplan & Norton พบว่าองค์กรโดยส่วนใหญ่ในอเมริกานิยมใช้ตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องทางการเงินเป็นหลัก โดยอยู่ภายใต้การแข่งขันทางธุรกิจในยุคปัจจุบันที่พบว่าการที่องค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จรวมไปถึงการที่จะอยู่รอดได้ ภายใต้ภาวะที่เกิดการแข่งขันที่รุนแรงนั้น การใช้ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องทางการเงินโดยเฉพาะเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2562) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ Balance Scorecard ดังนี้

Balanced คือ ความสมดุลของสิ่งต่อไปนี้

1) ความสมดุลที่เกี่ยวข้องทั้งทางการเงินและด้านอื่น ได้แก่ ลูกค้า การดำเนินงานขององค์กรภายใน การเรียนรู้ และการพัฒนา คือมุมมอง (Perspectives) ทั้ง 4 มุมมองของ BSC นั้นเอง

2) ความสมดุลของมุมมองที่แตกต่างระหว่างมุมมองระยะสั้นกับระยะยาว โดยมุมมองระยะสั้น เป็นการให้ความสำคัญด้านการเงินเป็นหลัก จนละเลยต่อการพัฒนาองค์กรระยะยาว เช่น บุคลากร ด้านเทคโนโลยี โดย BSC เป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้บริหารใช้เพื่อมุ่งให้เกิดความสำคัญทั้งระยะสั้น (ด้านการเงิน) และระยะยาว ซึ่งแสดงถึงการเรียนรู้รวมไปถึงการพัฒนาองค์กร

3) ความสมดุลที่เกิดขึ้นระหว่างมุมมองภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพราะ BSC เสนอมุมมองเกี่ยวกับทางด้านลูกค้า (Customer perspective) ซึ่งจะเป็นการมองจากมุมมองของลูกค้าที่จะทำให้ทราบว่า อะไรที่เป็นสิ่งที่ลูกค้ามีคาดหวังหรือมีความต้องการ

4) ความสมดุลที่เกิดขึ้นระหว่างการเพิ่มรายได้หรือการควบคุมต้นทุน

5) ความสมดุลที่เกี่ยวข้องระหว่างตัวชี้วัดที่เป็นเหตุ (Leading indicators) กับตัวชี้วัดที่ก่อให้เกิดผล (Lagging Indicators)

Scorecard คือ (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2562) บัตรคะแนน หมายความว่า ระบบข้อมูลที่มีการสนับสนุนที่ทำให้ทราบว่า ตัวชี้วัดในมุมมองแต่ละด้านนั้นทำจริง มิใช่แสดงแค่เฉพาะตัวเลข ทั้งนี้จากตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องทางการเงินที่มีข้อจำกัดในหลาย ๆ ประการ (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2562) เช่น

ข้อจำกัดของตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องทางการเงิน

1) การแข่งขันในปัจจุบันมุ่งเน้นปัจจัยที่จับต้องไม่ได้ (Intangible the Assets) เช่น ความรู้ (Knowledge) ภาพพจน์ รวมไปถึงชื่อเสียงขององค์กร (Image) ตรา/ยี่ห้อ ของสินค้า ความพึงพอใจของพนักงาน ความพึงพอใจของลูกค้า ความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีรวมถึงนวัตกรรม

2) ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องทางการเงินชี้ให้เห็นถึงเหตุการณ์ในอดีตและสิ่งที่เคยเกิดขึ้นแล้ว (Lagging Indicators) เพียงไม่ได้ชี้ให้เห็นถึงปัญหาและโอกาสที่จะเกิดขึ้นซ้ำในอนาคต ทั้งนี้จากข้อมูลชี้วัดเกี่ยวกับทางการเงินเป็นตัวเลขและข้อมูลเหตุการณ์หรือระยะเวลาได้สิ้นสุดลงแล้ว

วิวัฒน์ อภิลิทธิภิญโญ (2556) กล่าวว่า เครื่องมือการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard) สามารถสร้างความสำเร็จให้กับองค์กรได้ โดยต้องอาศัยซึ่งการทำงานทุก ๆ ส่วนภายในองค์กรมากกว่าการมุ่งประเด็นไปยังข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางการเงินเพียงอย่างเดียว ซึ่งการวัดผลเชิงดุลยภาพเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ทำให้ทราบรายละเอียดของการปฏิบัติงาน ในขณะเดียวกันก็สามารถใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ รวมไปถึงการประเมินผลองค์กรธุรกิจได้ด้วย ข้อมูลที่ปรากฏในเครื่องมือการวัดผลเชิงดุลยภาพเป็นข้อมูลการวิเคราะห์แผนกลยุทธ์เกี่ยวกับองค์กรที่ได้ถ่ายทอดจากแผนกลยุทธ์ในระดับสูงไปจนถึงระดับล่างสุด เครื่องมือนี้น่าจะประกอบด้วยลักษณะเป็นชุดข้อมูลซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายของผลงาน ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรสามารถปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้มีการกำหนดในแต่ละระดับชั้น

เบญจมาศ อภิลิทธิภิญโญ (2552) กล่าวว่า การวัดผลเชิงดุลยภาพเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการถ่ายทอดรายละเอียดการปฏิบัติงาน รวมถึงการติดตามงาน การตรวจสอบความคืบหน้าหรือตรวจสอบงานเพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการทำงาน รวมถึงการประเมินผลการ

ปฏิบัติงานในส่วนงานของธุรกิจแต่ละส่วนงาน ข้อมูลซึ่งปรากฏในเครื่องมือการวัดผลที่เกี่ยวข้องกับเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แผนกลยุทธ์ระดับสูงขององค์กร เพื่อนำมาถ่ายทอดในรูปแบบแผนกลยุทธ์ในระดับล่างสุดขององค์กร ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะมีลักษณะที่เป็นชุดข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมายของผลงาน ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้มีการกำหนดไว้แต่ละลำดับขั้น โดยเบญจมาศ อภิสิริธ ได้กล่าวถึงความเชื่อมโยงของการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพเอาไว้ 4 มุมมอง ประกอบด้วย

1. มุมมองด้านการเงิน หมายถึง มุมมองที่สามารถสะท้อนถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อมูลทางการเงินขององค์กร โดยผ่านข้อมูลเกี่ยวกับรายงานทางการเงินต่าง ๆ ประกอบด้วยงบแสดงฐานะการเงิน งบกระแสเงินสด และงบกำไรขาดทุนเบ็ดเสร็จ เมื่อพิจารณาจากรายการต่าง ๆ ของธุรกิจผ่านทางมุมมองนี้ โดยธุรกิจจะประเมินผลออกมาได้ว่า อัตราผลตอบแทนที่เกิดจากการลงทุน อัตราผลตอบแทนที่มีต่อส่วนของผู้ถือหุ้น อัตราส่วนกำไรสุทธิ อัตราส่วนของการหมุนเวียนทางด้านกระแสเงินสด เป็นเท่าใด มีการบริหารจัดการกิจกรรมในองค์กร เป็นอย่างไรบ้าง (วิวัฒน์ อภิสิริธภิญโญ, 2556; เบญจมาศ อภิสิริธภิญโญ, 2552)

2. มุมมองด้านลูกค้า หมายถึง มุมมองที่สามารถสะท้อนเกี่ยวกับพนักงานในองค์กรที่ควรตระหนักถึงลูกค้าว่ามีความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการขององค์กรเพียงใด โดยอาจจะมีการประเมินจากตัวชี้วัดในแต่ละลักษณะ เช่น อัตราการเติบโตที่มีต่อส่วนแบ่งการตลาด ผลิตภัณฑ์และบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ที่สามารถก่อให้เกิดการทำกำไรจากแต่ละกลุ่มลูกค้า อัตราส่วนไรการหมุนเวียนของสินค้า อัตราส่วนในการหมุนเวียนของลูกค้า ความสามารถเข้าสู่ส่วนแบ่งตลาดใหม่ ๆ ปัญหาใด ๆ ที่สามารถติดตามหรือตรวจพบ จะต้องทำการแก้ไขปรับปรุงในทันที ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้ส่งผลกระทบต่อเนื่องถึงผลประกอบการทางการเงินที่เป็นผลลัพธ์ในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินงานขององค์กร (วิวัฒน์ อภิสิริธภิญโญ, 2556; เบญจมาศ อภิสิริธภิญโญ, 2552)

3. มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน หมายถึง การวิเคราะห์ผลต่างต้นทุนมาตรฐาน การบริหารสินค้าคงเหลือแบบทันเวลาพอดี และการบริหารด้านคุณภาพโดยรวม เป็นแนวคิดที่สามารถสะท้อนให้เห็นได้เกี่ยวกับมุมมองทางด้านกระบวนการภายในได้เป็นอย่างดี การประเมินผลที่เกี่ยวข้องกับส่วนนี้จะมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่นำไปสู่ความพึงพอใจต่อลูกค้าเป็นลำดับถัดไป โดยอาจมีการวัดค่าจากอัตราของการเกิดของเสีย ผลต่างทางด้านต้นทุนมาตรฐาน อัตราการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ เปอร์เซ็นต์ในการส่งมอบสินค้าได้ทันเวลา (วิวัฒน์ อภิสิริธภิญโญ, 2556; เบญจมาศ อภิสิริธภิญโญ, 2552)

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ซึ่งในมุมมองส่วนนี้มีความเกี่ยวข้องต่อกระบวนการในการดำเนินงานภายในองค์กรหนึ่ง ๆ ที่มุ่งเน้นด้านความสำคัญทั้งส่วนที่เป็นทรัพยากรมนุษย์ เครื่องมือและอุปกรณ์ ระบบข้อมูล เทคโนโลยีที่ใช้สื่อสารภายในองค์กรเพื่อกระตุ้นทุก ๆ ส่วน

งานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องที่จะสามารถทำให้บรรลุเป้าหมายหลักขององค์กรได้ในที่สุด โดยการประเมินจากตัวชี้วัดเกี่ยวกับลักษณะต่าง ๆ เช่น จำนวนของชั่วโมงที่ใช้ในการอบรม การพัฒนาความรู้และความสามารถของพนักงาน จำนวนของโครงการที่ใช้ในการพัฒนาเป็นหลักสูตรที่ใช้เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ต่อเนื่อง ความพึงพอใจต่อพนักงานเกี่ยวกับเรื่องของความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน งบประมาณที่เกี่ยวข้องในการฝึกอบรมพัฒนาทักษะรวมถึงการเรียนรู้ให้แก่พนักงาน (วิวัฒน์ อภิสัทธินิธิ, 2556; เบนจามาต อภิสัทธินิธิ, 2552)

นอกจากระบบการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพซึ่งประกอบด้วย 4 มุมมองตามที่นำเสนอข้างต้นแล้ว การประเมินผลองค์กรไม่สามารถใช้แต่ตัวชี้วัดทางการเงินได้เพียงอย่างเดียว ผู้บริหารต้องพิจารณามุมมองอื่น ๆ ประกอบด้วย ซึ่งประเด็นนี้คือ จุดเริ่มต้นหรือที่มาของ BSC ที่ Kaplan กับ Norton พัฒนาขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลองค์กร สิ่งสำคัญคือมุมมองที่เกี่ยวข้องในแต่ละมุมมองที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ยังประกอบด้วยองค์ประกอบย่อยอีก 4 องค์ประกอบด้วยกัน (วิวัฒน์ อภิสัทธินิธิ, 2556; สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2562) ซึ่งได้แก่

1. วัตถุประสงค์ (Objective) คือเป้าหมายที่คาดหวังเพื่อให้บรรลุผลในแต่ละด้านทั้ง 4 มุมมองที่กล่าวมาแล้วข้างต้น
2. ตัวชี้วัด (Measure) สิ่งที่ต้องการใช้ในการวัดค่าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน
3. เป้าหมาย (Target) สิ่งที่มีความต้องการที่จะให้เกิดผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดแต่ละด้าน
4. ความคิดริเริ่ม (Initiatives) แผนงานหรือกิจกรรมที่เป็นจุดเริ่มต้นเพื่อให้ตัวชี้วัด แต่ละด้านบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้

การนำเครื่องมือการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์เพื่อใช้ร่วมกันนั้น ก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรที่หลากหลาย วิวัฒน์ อภิสัทธินิธิ (2556) เช่น

1. ทำให้แผนกลยุทธ์ของส่วนงานย่อยในทุกๆระดับภายในองค์กรสามารถสร้างความสอดคล้องต่อกัน เนื่องจากเครื่องมือที่กล่าวมาจะให้รายละเอียดของข้อมูลในการดำเนินงานอย่างชัดเจนและมีแนวทางไปยังจุดมุ่งหมายเดียวกัน
2. ทำให้เกิดการสื่อสารขององค์กรในทุกๆ ส่วนงานย่อย ๆ โดยบุคลากรแต่ละส่วนจะได้มีโอกาสถ่ายทอดแนวคิด เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่าง ๆ ในเรื่องที่มีต่อกัน ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในเรื่องต่าง ๆ มากขึ้น
3. ทำให้กลยุทธ์เกิดการถ่ายทอดในทุกๆระดับขั้นของการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากเครื่องมือข้างต้น สามารถแยกในระดับย่อยเพื่อจัดทำตั้งแต่ส่วนบุคคล แผนก จนถึงระดับองค์กร ในภาพรวมธุรกิจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหากได้มีการนำไปเชื่อมโยงระบบการจ่ายผลตอบแทนให้แก่บุคลากรทุกส่วนงานในองค์กร

4. เป็นระบบที่สามารถเตือนภัยให้ทราบล่วงหน้า เนื่องจากเครื่องมือสามารถนำไปใช้เพื่อการติดตาม การตรวจสอบได้ตลอดเวลาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เมื่อตัวชี้วัดแสดงให้เห็นความผิดปกติที่เกิดขึ้น จึงนำมาใช้เตือนภัยล่วงหน้าสำหรับตัวชี้วัดนั้น ๆ ทำการทบทวน และแก้ไข เพื่อหาสาเหตุที่ก่อให้เกิดซึ่งความผิดปกติดังกล่าว หรือใช้ในการพยากรณ์เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากที่ได้กำหนดล่วงหน้าไว้

5. ทำให้องค์กรสามารถมองเห็นภาพรวมได้ดียิ่งขึ้น ความสำเร็จไม่ได้วัดผลเฉพาะมุมมองด้านตัวเงิน เช่น ผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่การดำเนินงานในแต่ละส่วนล้วนแล้วแต่เป็นการช่วยเสริมสร้างให้องค์กรประสบความสำเร็จด้วยกันทั้งสิ้น การจัดทำระบบเพื่อใช้ในการวัดผลที่เกี่ยวข้องเชิงคุณภาพจะทำให้ผู้บริหารพิจารณาได้เกี่ยวกับปัจจัยแต่ละด้าน ไปพร้อมกัน เพื่อให้การประเมินผล การควบคุม และการมองภาพรวมของธุรกิจได้อย่างชัดเจน

ประโยชน์ของ Balanced Scorecard (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2562) การทำ BSC มีประโยชน์ต่อองค์กรหลายประการ ดังนี้

- 1) การเห็นชอบและสื่อสารทางกลยุทธ์
- 2) การเรียนรู้
- 3) การวางแผนมีความชัดเจนยิ่งขึ้น
- 4) กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาองค์กร
- 5) การบริหารการเปลี่ยนแปลง

แนวทางการนำ Balanced Scorecard มาใช้ให้เกิดผล (สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์, 2562) การนำ BSC ไปใช้ให้เกิดผลสำเร็จนั้น มีปัจจัยหลาย ๆ อย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง และขั้นตอนที่จะส่งผลสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับขั้นตอนของการนำ BSC ไปใช้มากกว่าการออกแบบแต่การนำ BSC ไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จนั้นไม่ได้มีกฎเกณฑ์ตายตัว ซึ่งจะสามารถสรุปปัจจัยที่จะนำ BSC ไปใช้ให้เกิดผลได้ดังนี้

1) ผู้บริหารระดับสูงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการนำ BSC มาใช้ให้เกิดผลสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องมีความเข้าใจในหลักการของ BSC และมีทัศนคติที่ดีในการนำ BSC มาใช้ อีกทั้งต้องให้การสนับสนุนและเป็นเจ้าภาพในการนำ BSC มาใช้ในองค์กรโดยไม่ควรจะมีมอบหมายให้ผู้บริหารระดับรองเป็นเจ้าภาพแทน

2) การบริหารการเปลี่ยนแปลง การนำ BSC มาใช้ให้เกิดผลจะต้องนำแนวคิดในเรื่องของการเปลี่ยนแปลงเข้ามาใช้ร่วมด้วย เนื่องจากการนำ BSC มาใช้นั้นจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่ควรพิจารณาได้แก่ มุ่งเน้นการสื่อสารภายในและไม่ควรทำที่เดียว ทั้งองค์กร รวมทั้งจะต้องมีการสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานด้วย

3) การผูกผลของ BSC กับสิ่งที่จูงใจบุคลากร ถือเป็นประเด็นที่ยังถกเถียงกันอยู่ซึ่งการผูกกับสิ่งจูงใจนั้นหมายถึง ถ้าทำได้ตามเป้าหมายจะได้รับรางวัล แต่ถ้าไม่ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้จะไม่เกิดอะไรขึ้น ซึ่งในประเด็นนี้ยังจำเป็นต้องพิจารณาต่อไป

4) BSC ถือเป็นเครื่องมือทางกลยุทธ์ ดังนั้นถ้าจะนำมาใช้ให้เกิดผลที่สุด ควรจะนำมาใช้ในด้านการกลยุทธ์เป็นหลัก ไม่ใช่เพียงแค่การประเมินผลให้ครบทั้ง 5 ด้าน เท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการกำหนดตัวชี้วัด (Key Performance Indicators) เนื่องจากตัวชี้วัดที่อยู่ใน BSC นั้น ควรจะเป็นตัวชี้วัดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Measures) มากกว่าตัวชี้วัดที่เป็นตัวชี้วัดในการเตือนภัย (Safety Measures) ก่อนที่เราจะเริ่มทำ BSC องค์กรอาจจะมีตัวชี้วัดอยู่แล้วเป็นร้อย ๆ ตัวแต่การทำ BSC ไม่ใช่การนำเอาตัวชี้วัดในเชิงกลยุทธ์เป็นหลัก นั่นคือ ถ้าผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดดีขึ้นย่อมทำให้องค์กรดีขึ้นตามกลยุทธ์ที่กำหนดไว้ ส่วนตัวชี้วัดในการเตือนภัยนั้นจะเป็นตัวชี้วัดในการเตือนภัยมากกว่าผลการดำเนินงานที่สูงกว่าหรือต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนด

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ (Situational Management Theory) มาจากแนวคิด Fiedler (1967) อังโน มานพ เสร็จพร้อม (2554) ได้เสนอแนวความคิดการบริหารเชิงสถานการณ์หรือทฤษฎีอุบัติการณ์ (Contingency theory) ไว้ดังนี้ การบริหารเชิงสถานการณ์หรือทฤษฎีอุบัติการณ์ เป็นการบริหารที่ขึ้นอยู่กับสภาพความเป็นจริง โดยเลือกทางออกที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาทางการบริหารที่ไม่มีวิธีใดดีที่สุด หากแต่สถานการณ์นั้นจะเป็นตัวกำหนดว่าควรจะใช้การบริหารแบบใดในสถานการณ์เช่นนั้น การบริหารจะดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ซึ่ง สถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจ และรูปแบบการบริหารที่เหมาะสมที่สุด โดยผู้บริหารจะต้องพยายามวิเคราะห์สถานการณ์ให้ดีที่สุด ซึ่งการวิเคราะห์ดังกล่าวจะต้องมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมขององค์กร ซึ่งการพิจารณาของผู้นำองค์กรจะต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ระเบียบกฎเกณฑ์ วิธีการ กระบวนการและการควบคุมงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Oboh. S., & Ajibolsde. O., (2017) ได้นำทฤษฎีนี้มาใช้อธิบายขอบเขตของการปฏิบัติงานจริงของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อการตัดสินใจ ซึ่งทำให้ทางธนาคารสามารถตัดสินใจในด้านความได้เปรียบในการแข่งขันและส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้นและส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารในระยะยาวได้ ซึ่งสอดคล้องกับ กนกวรรณ แสนสุนทร (2559) ที่พบว่า เทคนิคด้านต้นทุน การคิดต้นทุนของสินค้าโดยใช้รวมต้นทุนในการจัดจำหน่ายสินค้า ต้นทุนในการให้บริการหลังการขาย ต้นทุนการขนส่งหรือการส่งมอบเข้าไปในราคาสินค้า เป็นเทคนิคการกำหนดราคาขาย หรือการตัดสินใจ

เชิงกลยุทธ์ โดยใช้ข้อมูลด้านต้นทุนต่าง ๆ ของกิจการที่ได้บันทึกไว้เพื่อกำหนดราคาขายสินค้าด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทางธุรกิจประกอบการพิจารณาราคาของคู่แข่ง เพื่อกำหนดราคาขายแบบยืดหยุ่นตามสถานการณ์ของตลาด หรือนำทฤษฎีสถานการณ์มาใช้ในการกำหนดราคาสินค้า กำหนดต้นทุนของสินค้า ณ ช่วงเวลาดังกล่าว ด้วยเหตุนี้จึงสามารถนำมาใช้อธิบายอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการ กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา เพราะเมื่อผู้บริหารสามารถนำข้อมูลด้านการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในการดูแลและบริหารกิจการให้เหมาะสมครอบคลุมทั้งลักษณะและสถานการณ์ของกิจการอย่างมีความเข้าใจ จะทำให้มีผลสะท้อนถึงอิทธิพลระหว่างการบริหารเชิงกลยุทธ์กับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

ทฤษฎีต้นทุนธุรกรรม Coase, R. H.(1937) และ Williamson, O. E.(1975) อ้างใน ธกานต์ ชาติวงศ์ (2560) ต้นทุนธุรกรรม ซึ่งเป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยความหมายทางเศรษฐศาสตร์ ต้นทุนธุรกรรมหมายถึง ต้นทุนที่เกิดขึ้นด้านเวลาและมูลค่า ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการค้นหาผู้จำหน่ายสินค้าและผู้ซื้อสินค้า ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือบริการ ค่าใช้จ่ายที่ใช้อำนาจการต่อรอง ค่าใช้จ่ายในการจัดทำและบังคับใช้สัญญา รวมถึงค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเดินทาง เป็นต้น หากองค์กรธุรกิจสามารถที่จะลดต้นทุนทางธุรกรรมที่ใช้เพื่อการดำเนินงานได้จะทำให้องค์กรนั้นมีกำไรเพิ่มขึ้นในมุมมองของนักเศรษฐศาสตร์ระบบข่าวสาร เปรียบเสมือนองค์ประกอบผลิตผลที่สามารถแลกเปลี่ยนกับสินทรัพย์และแรงงานอย่างอิสระ หากต้นทุนการทางเทคโนโลยีข่าวสารลดต่ำลงกิจการก็สามารถนำเทคโนโลยีข่าวสารดังกล่าว มาใช้แทนแรงงานมนุษย์ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเพิ่มค่าแรงอยู่เสมอ ดังนั้นระบบข้อมูลข่าวสารจะสามารถที่จะช่วยลดจำนวนการจ้างงานตามสัญญา เนื่องจากค่าใช้จ่ายเกี่ยวข้องกับรายการทางธุรกรรมสามารถลดลงได้ ทฤษฎีต้นทุนธุรกรรม สามารถอธิบาย องค์กร และบุคลากรจะช่วยกันหาทางประหยัดค่าใช้จ่ายธุรกรรม เช่น เดียวกับการลดต้นทุนการผลิตของสินค้าลง ดังนั้นในอดีตที่ผ่านมาองค์กรพยายามลดค่าใช้จ่ายองค์กรเกี่ยวกับกระบวนการติดต่อสื่อสารลง เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายเข้ามาเกี่ยวข้องหลายอย่าง เช่น การสื่อสารกับผู้ผลิตวัตถุดิบ การตรวจสอบสัญญาจ้าง ค่าประกันความเสียหาย รวมถึงการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้า เป็นต้น ด้วยการเพิ่มขนาดขององค์กรให้ใหญ่ขึ้น การจ้างพนักงานในปริมาณที่มากขึ้น หรือการเข้าซื้อกิจการที่เป็นผู้ผลิตสินค้า หรือผู้จัดจำหน่ายเพื่อที่จะทำให้ต้นทุนเฉลี่ยของต้นทุนธุรกรรมลดลง Hennart (1988) นำเสนอวิธีลดต้นทุนอันก่อให้เกิดการทำธุรกรรมด้วยการร่วมทุนหรือร่วมค้า เพื่อช่วยในการลดต้นทุนทางด้านที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ลดต้นทุนที่เกิดจากการระดมทุน เนื่องจากการลดต้นทุนจะทำให้ความสามารถในการแข่งขันทางการตลาดสูงขึ้น ด้วยเหตุนี้ทฤษฎีต้นทุนธุรกรรมจึงใช้อธิบายถึงอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพว่าสามารถช่วยในการลดต้นทุนในการดำเนินงานด้านธุรกรรมด้วยการลดต้นทุนที่เกิดจากการทำธุรกรรมด้วยการร่วมลงทุนหรือร่วมค้า (Joint Venture) เนื่องจากการลด

ต้นทุนในด้านความเสี่ยงและการลดต้นทุนจากการระดมเงินทุนจะทำให้ความสามารถในการแข่งขันทางการตลาดสูงขึ้น

2.4 ทบทวนวรรณกรรม

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

สมบูรณ์ สารพัด (2562) ศึกษาเรื่อง หลักการและทฤษฎีการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรโดยใช้ Balanced Scorecard และการนำไปประยุกต์ใช้ วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อนำเสนอการวัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงกระบวนการการจัดทำการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ และการนำไปประยุกต์ใช้ ผลการศึกษาพบว่าในปัจจุบันหลายธุรกิจได้นำเทคนิคการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ มาปรับใช้ ทำให้สามารถสร้างความสำเร็จเปรียบในโลกของการแข่งขัน ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ และมีการดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งเทคนิคการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพที่ธุรกิจนำไปใช้มีทั้งหมด 4 มุมมอง ประกอบด้วย 1) มุมมองด้านการเงิน 2) มุมมองด้านลูกค้า 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ศิริเพชร สุนทรวิภาต (2562) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารด้านบัญชีของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในการขับเคลื่อนผลการดำเนินงาน วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารด้านบัญชี ในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 2) เพื่อตรวจสอบอิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารด้านบัญชี ในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย 3) เพื่อพัฒนาตัวแบบโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารด้านบัญชี ในบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า โครงสร้างรูปแบบมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ 1) ระบบสารสนเทศทางการบัญชี 2) บทบาทของผู้บริหารด้านบัญชี 3) กลยุทธ์องค์กร 4) การบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ 5) ผลการดำเนินงานขององค์กร ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า ค่าสถิติและดัชนีบ่งชี้ความกลมกลืนของโมเดลความสัมพันธ์ ประกอบด้วย ความกลมกลืนเชิงสัมบูรณ์ ดัชนีความกลมกลืนเชิงเปรียบเทียบ ดัชนีความกลมกลืนเชิงประหยัด และดัชนีความพอดีของขนาดกลุ่มตัวอย่าง ความเหมาะสมพอดีของโมเดลมีค่าสถิติไคสแควร์ เท่ากับ 0.971 ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.06290 ที่จำนวนองศาความเป็นอิสระเท่ากับ 23 และค่าไคสแควร์สัมพัทธ์เท่ากับ 0.042 ซึ่งสามารถ

แปลความหมายได้ว่า โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาประกอบกับดัชนีความเหมาะสมพอดีมีค่าอื่น ๆ ประกอบด้วย ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีมีค่าเท่ากับ 0.95 ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้วมีค่าเท่ากับ 0.95 อีหังค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ย มีค่าเท่ากับ 0.012 และค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษในรูปคะแนนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.035 แสดงว่าโมเดลการวิจัยสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สุภาวดี พินิจ (2561) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในด้านข้อมูลการบัญชีบริหารที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไร วัตถุประสงค์ 1) ศึกษาประสิทธิภาพทางด้านข้อมูลการบัญชีบริหารที่ส่งผลเกี่ยวกับความสามารถในการทำกำไร 2) ศึกษาแนวโน้ม การนำข้อมูลการบัญชีบริหารมาใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ ทั้งสิ้นจำนวน 122 บริษัท เครื่องมือในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลพบว่า 1) การวิเคราะห์ข้อมูลบัญชีเพื่อใช้ในการตัดสินใจ การวิเคราะห์รายจ่ายเพื่อการลงทุนมีผลต่ออัตราส่วนกำไรขั้นต้น 2) แนวคิด การจัดประเภทต้นทุนและการวิเคราะห์รายจ่ายเพื่อการลงทุนมีผลต่ออัตราส่วนกำไรก่อนดอกเบี้ยและภาษีเงินได้ 3) การบัญชีที่มีการกำหนดราคาโอนตามความรับผิดชอบ การวิเคราะห์ข้อมูลบัญชีที่ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจ และการวิเคราะห์ด้านรายจ่ายเพื่อการลงทุนมีผลต่ออัตราส่วนกำไรสุทธิ 4) แนวโน้มการใช้ข้อมูลทางด้านบัญชีบริหารในอนาคตมากที่สุด “ความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ”

เต็มศิริ ไกรลาศ (2560) ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคนิคทางด้านการบัญชีบริหาร และการบริหารความเสี่ยงที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้เทคนิคเกี่ยวกับการบัญชีบริหาร และการบริหารความเสี่ยงขององค์กรสหกรณ์ในประเทศไทย รวมทั้งเพื่อศึกษาอิทธิพลที่มีต่อการประยุกต์ใช้เทคนิคทางด้านการบัญชีบริหาร และการบริหารความเสี่ยงขององค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) พบว่าสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทยที่มีการนำเทคนิคบัญชีบริหารมาใช้ อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย เทคนิคเกี่ยวกับการบริหารด้านต้นทุน การเปรียบเทียบสมรรถนะระบบวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพทางด้านการปฏิบัติการ วิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน การบริหารผลตอบแทน และการบริหารความเสี่ยงด้านองค์กร เทคนิคบัญชีบริหารที่อยู่ในในระดับมาก อาทิ ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับด้านกลยุทธ์ เครดิต สภาพคล่อง การตลาด การปฏิบัติการ ชื่อเสียง และกฎหมาย พบว่าอิทธิพลของการประยุกต์ใช้เทคนิคทางด้านการบัญชีบริหาร และการบริหารความเสี่ยงขององค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ พบว่า 1) การประยุกต์ใช้เทคนิคการบัญชีบริหารมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ และเทคนิคระบบวัดผลคุณภาพเชิงปฏิบัติการและการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินที่มีอิทธิพลต่อ

ความสำเร็จในการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์มากที่สุด 2) การบริหารความเสี่ยงองค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ และการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและความเสี่ยงด้านชื่อเสียงที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์มากที่สุด 3) การประยุกต์ใช้เทคนิคการบัญชีบริหารและการบริหารความเสี่ยงมีผลกระทบเชิงอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย

พิมพาภรณ์ พึ่งบุญพานิชย์ (2560) ศึกษาเรื่อง แนวทางการจัดทำงานวิจัยด้านการบัญชีบริหาร มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้ข้อมูลทางการบัญชีแก่ผู้บริหารสำหรับการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารสินค้าคงคลัง วิเคราะห์พฤติกรรมต้นทุน วิเคราะห์ต้นทุนเพื่อการตัดสินใจ การพิจารณายกเลิกหน่วยงานหรือการผลิตสินค้าบางชนิด การวิเคราะห์ต้นทุน ปริมาณ กำไร ต้นทุนฐานกิจกรรม และการบริหารงบประมาณ การวิจัยด้านการบัญชีบริหารมีกรอบแนวคิดการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารสินค้าคงคลัง พฤติกรรมต้นทุน ต้นทุนเพื่อการตัดสินใจ การยกเลิกหน่วยงานหรือการผลิตสินค้าบางชนิด การวิเคราะห์ต้นทุน ปริมาณ กำไร ต้นทุนฐานกิจกรรมและการบริหารงบประมาณ โดยวิเคราะห์แนวคิดออกมาในรูปของตัวแปรหรือสิ่งที่สนใจจะศึกษาค้นคว้า กระบวนการวิจัยจึงเริ่มต้นจากการเลือกหัวเรื่อง กำหนดประเด็นปัญหาในการวิจัย ตั้งวัตถุประสงค์การออกแบบการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การสรุปผลรายงานและขั้นตอนสุดท้ายการนำเสนอผลงาน และการเผยแพร่

อภิญา ดวงภักดี (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร : กรณีศึกษาบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรและการทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนาและใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรในบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทยอยู่ในระดับมากและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร ได้แก่ ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงและปัจจัยด้านคุณภาพของระบบสารสนเทศทางการบัญชี ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณลักษณะเฉพาะของผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้งานและปัจจัยด้านโครงสร้างขององค์กรไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากรของบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย

กนกวรรณ แสนสุรินทร์ (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคนิคการบัญชีบริหารกับผลการดำเนินงาน: กรณีศึกษาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้า

ปลีกในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การใช้เทคนิคการบัญชีบริหารที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในอำเภอขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย 1) ธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านโชห่วย 2) ธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านค้าเฉพาะอย่าง 3) ธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ 4) ธุรกิจค้าปลีกประเภทห้างสรรพสินค้าและซูเปอร์มาร์เก็ต จำนวน 149 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์ปัจจัยและคอนบาร์คัลฟา และการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทธุรกิจค้าปลีก ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่นมีการใช้เทคนิคต้นทุน การกำหนดเป้าหมายกำไร การตั้งเป้าหมายต้นทุนในการซื้อ การขายสินค้า และการใช้เทคนิค Benchmarking เมื่อศึกษาความสัมพันธ์การใช้เทคนิคทางการบัญชีบริหารกับผลการดำเนินงานของ SMEs พบว่า เทคนิคการกำหนดราคาขายโดยการพิจารณาต้นทุน สภาพแวดล้อมของธุรกิจ (การตัดสินใจเชิงกลยุทธ์) การใช้ห่วงโซ่คุณค่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานของกิจการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า SMEs ที่เลือกใช้เทคนิคดังกล่าวมีแนวโน้มที่จะมีผลการดำเนินงานที่ดี

หยาดพิรุฬห์ สิงหาและประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้ข้อมูลการบัญชีบริหารกับความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคใต้ วัตถุประสงค์ในการวิจัย ได้แก่ 1. ทดสอบความสัมพันธ์ในการประยุกต์ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการบัญชีบริหาร เพื่อการวางแผนและการคาดการณ์ สั่งการ ประสิทธิภาพที่ใช้ในการควบคุมและตัดสินใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงาน SMEs เกี่ยวกับความสามารถในดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร 2. ทดสอบความสัมพันธ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเพื่อใช้ในการวางแผนและคาดการณ์ล่วงหน้า สั่งการ ประสิทธิภาพในการควบคุมและตัดสินใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน SMEs ในการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ 3. ทดสอบความสัมพันธ์เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ข้อมูลทางด้านการบัญชีบริหารเพื่อวางแผนและคาดการณ์ล่วงหน้า สั่งการ ประสิทธิภาพในการควบคุมและตัดสินใจที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน SMEs ในส่วนของความสามารถต่อการปรับตัวได้ขององค์กร กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรขนาดกลางและขนาดย่อมภายในพื้นที่ภาคใต้ตอนบน 7 จังหวัด รวม 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คือ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Multiple Regression ผลการวิจัย พบว่า ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ข้อมูลทางด้านการบัญชีบริหารรวม 4 ด้าน ประกอบด้วย 1. การประยุกต์ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเพื่อวางแผนและคาดการณ์ล่วงหน้า 2. การประยุกต์ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเพื่อสั่งการ 3. การประยุกต์ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเพื่อประสิทธิภาพด้านการควบคุม 4. การประยุกต์ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีบริหารเพื่อตัดสินใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสามารถที่จะนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์องค์กร

การใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดประสิทธิภาพ และความสามารถที่จะปรับตัวได้ขององค์กร ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 โดยเฉพาะด้านของประสิทธิภาพที่มีต่อการควบคุม อาทิ การสร้างความเชื่อมั่นของข้อมูลที่มีทางด้านการบัญชีบริหารที่ดีสามารถควบคุมผลการดำเนินงานไปสู่ความสำเร็จและควบคุมต้นทุนที่ใช้ในการผลิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กัญธนา ดิษฐ์แก้ว (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพของข้อมูลทางบัญชีบริหาร นวัตกรรมทางการบริหาร การเพิ่มผลผลิตและความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการโรงสีข้าวในเขตภาคเหนือของประเทศไทย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ 1) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพของข้อมูลทางบัญชีบริหารที่มีต่อนวัตกรรมทางการบริหารซึ่งประกอบด้วย การพัฒนาการควบคุมการปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนรูปแบบ การวางแผนงบประมาณ การปรับปรุงกระบวนการตัดสินใจ และการออกแบบการส่งการที่ครบวงจร และส่งผ่านไปยังความได้เปรียบทางการแข่งขัน 2) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพของข้อมูลทางบัญชีบริหารที่มีต่อการเพิ่มผลผลิตและส่งผ่านไปยังความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการโรงสีข้าวในเขตภาคเหนือของ ประเทศไทย ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้ประกอบการโรงสีข้าวในเขตภาคเหนือของ ประเทศไทย จำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพของข้อมูลทางบัญชีบริหารส่งผลทางบวกต่อนวัตกรรมทางการบริหาร และส่งผ่านไปยังความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกจากนี้คุณภาพของข้อมูลทางบัญชีบริหารส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต และส่งผ่านไปยังความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการโรงสีข้าวในเขตภาคเหนือของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผู้ประกอบการโรงสีข้าวจะสามารถนำสารสนเทศทางบัญชีบริหาร ที่มีคุณภาพไปเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงทั้งการวางแผนงบประมาณ การปฏิบัติงาน และกระบวนการตัดสินใจในธุรกิจ โรงสีข้าวอย่างครบวงจร อีกทั้งสามารถลดต้นทุนในการสูญเสีย การใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานตามแนวคิดของการเพิ่มผลผลิตเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนในระยะยาว

สมหวัง สีหะ (2557) ศึกษาเรื่อง การใช้เทคนิคทางการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงงานอุตสาหกรรมในพื้นที่ขอนแก่น วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสำรวจการใช้เทคนิคด้านบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ และปัญหาที่นำเทคนิคด้านบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 265 โรงงาน จากผลการศึกษา พบว่า โรงงานส่วนใหญ่เป็นประเภทอุตสาหกรรมอาหาร ดำเนินงานในรูปแบบบริษัท จำกัด มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของโรงงานต่ำกว่า 50 ล้านบาท มีพนักงานและลูกจ้างต่ำกว่า 50 คน และดำเนินธุรกิจมากกว่า 15 ปี ผลการสำรวจที่ใช้เทคนิคด้านบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ จากการศึกษาวินิจฉัยพบว่า ใช้เทคนิคด้านบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ ในระดับมากได้แก่ ด้านการตัดสินใจ (ใช้ดัชนีความสามารถในการทำกำไร) ด้านการคำนวณต้นทุนผลิตภัณฑ์ (ใช้เทคนิคการคิด

ต้นทุนด้วยวิธีต้นทุนเต็ม) และด้านการวางแผนและควบคุม (ซึ่งงบประมาณระยะสั้น) โดยโรงงานที่ประกอบกิจการมาเป็นระยะเวลายาวนาน มีการนำเทคนิคทางการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้มากกว่าโรงงานที่มีการ ดำเนินธุรกิจในระยะเวลาน้อย ปัญหาที่พบจากการใช้เทคนิคทางบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์พบว่ามีปัญหาในด้านความรู้ความสามารถของบุคคล ด้านนโยบายขององค์กรและด้านโครงสร้างการประสานงานในองค์กร โดยปัญหาที่พบมากที่สุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรทางบัญชีการใช้นโยบายประหยัดค่าใช้จ่ายในการเตรียมข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีบริหาร และจำนวนบุคลากรในด้านบัญชีมีไม่เพียงพอ

ปัญจพร ศรีชนาพันธ์ (2555) ศึกษาเรื่อง รูปแบบความเป็นผู้นำระบบการบัญชีบริหาร กับผลการดำเนินงานการบริหารจัดการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวน 510 บริษัท เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามวิธีการศึกษาใช้การวิเคราะห์โปรแกรมลิสรผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์รูปแบบความเป็นผู้นำในการใช้ข้อมูลระบบการบัญชีบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการบริหารจัดการ โดยผ่านโครงสร้างองค์กรแบบกระจายอำนาจ มีค่าความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในด้านของระบบบัญชีบริหาร ประกอบด้วย ขอบเขตของข้อมูลทางการบัญชี ความเหมาะสมของเวลาเกี่ยวกับการบัญชีบริหาร การรวบรวมข้อมูลและการบูรณาการข้อมูล ด้านผลการดำเนินงานการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ผลการดำเนินงาน การตรวจสอบ การประสานงาน การประเมินผล การดูแลพนักงาน การเจรจาและการเป็นตัวแทน ด้านความเป็นผู้นำ ประกอบด้วยความเป็นผู้นำแบบแลกเปลี่ยน ความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และด้านโครงสร้างองค์กรแบบกระจายอำนาจ

สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนานและคณะ (2555) ความสำเร็จของการปฏิบัติทางบัญชีบริหาร และผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเซรามิกในจังหวัดลำปาง วัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ 1. เพื่อทดสอบผลกระทบของความสำเร็จของการปฏิบัติทางบัญชีบริหารที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมเซรามิกในจังหวัดลำปาง 2. เพื่อทดสอบผลกระทบของความสำเร็จของการปฏิบัติทางบัญชีบริหารที่มีต่อประสิทธิภาพขององค์กรของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเซรามิกในจังหวัดลำปาง 3. เพื่อทดสอบผลกระทบของความสำเร็จของการปฏิบัติทางบัญชีบริหารที่มีต่อประสิทธิผลของการวางแผน การตัดสินใจที่ดีการบรรลุเป้าหมายในการควบคุมศักยภาพการเรียนรู้เชิงการแข่งขันและประสิทธิภาพขององค์กรของวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อมเซรามิกในจังหวัดลำปาง 4. เพื่อทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพขององค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมเซรามิกในจังหวัดลำปาง 5. เพื่อทดสอบผลกระทบของศักยภาพการเรียนรู้เชิงการแข่งขันที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความสำเร็จของการปฏิบัติทางบัญชีบริหารกับผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเซรามิกในจังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเซรา

มิกในจังหวัดลำปาง จำนวน 107 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ สหสัมพันธ์พหุคูณและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า ความสำเร็จของการปฏิบัติทางบัญชีบริหารมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลของการวางแผน การตัดสินใจที่ดีการบรรลุเป้าหมายในการควบคุม ประสิทธิภาพขององค์กรและผลการดำเนินงาน นอกจากนี้การตัดสินใจที่ดีและการบรรลุเป้าหมายในการควบคุมมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กรและประสิทธิภาพขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน อย่างไรก็ตามศักยภาพการเรียนรู้เชิงการแข่งขันไม่มี ผลกระทบต่อความสัมพันธ์ใด ๆ ทั้งนี้สามารถกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าศักยภาพการเรียนรู้เชิงการแข่งขันไม่ได้เป็นตัวแปรแทรกของการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เบญจมาศ อภิสิริภิญโญ (2552) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ของระบบการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพที่ให้ความสำคัญกับข้อมูลเชิงกลยุทธ์หรือการใช้เทคนิคทางการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้บริหารงานในองค์กรในส่วนที่เป็นข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ข้อมูลทางการเงินที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการโดยใช้หลักการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นซึ่งประกอบด้วยความสำคัญโดยสรุปดังนี้ 1) มุมมองทางการเงิน ส่วนนี้จะสะท้อนให้เห็นข้อเท็จจริงทางการเงินขององค์กรโดยผ่านรายงานงบการเงินต่าง ๆ ซึ่งสามารถประเมินผลได้ว่าองค์กรมีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน อัตราผลตอบแทนต่อยอดขายเป็นเท่าใด การเติบโตของรายได้ ความสามารถในการควบคุมค่าใช้จ่ายมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด 2) มุมมองด้านลูกค้า ส่วนนี้จะสะท้อนให้พนักงานในองค์กรต้องตระหนักว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าหรือการบริการขององค์กรหรือไม่อย่างไร ซึ่งอาจใช้ตัวชี้วัดดังนี้ อัตราการเติบโตของส่วนแบ่งทางการตลาด สายผลิตภัณฑ์หรือการบริการรูปแบบใหม่ ๆ ความสามารถในการทำกำไรของแต่ละกลุ่มลูกค้า อัตราการซื้อของลูกค้า ความสามารถในการเข้าสู่ส่วนแบ่งทางการตลาดใหม่ ๆ เป็นต้น 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน ส่วนนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงมุมมองด้านกระบวนการภายในของธุรกิจ การประเมินผลงานในส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับควมมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้า การประเมินส่วนนี้วัดจากอัตราการเกิดของเสีย ผลต่างต้นทุนมาตรฐาน อัตราการนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ เปอร์เซ็นต์ในการส่งมอบสินค้าได้ทันเวลา 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ส่วนนี้จะสะท้อนถึงการเรียนรู้และการพัฒนาทางด้านทรัพยากรบุคคล เครื่องมือและอุปกรณ์ ระบบข้อมูลหรือเทคโนโลยีในการสื่อสารภายในองค์กร การประเมินผลงานในส่วนนี้ประกอบด้วย จำนวนชั่วโมงในการอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน จำนวนโครงการในการพัฒนาหลักสูตรเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ความพึงพอใจของพนักงานในเรื่องของความก้าวหน้าในหน้าที่งาน งบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและการเรียนรู้ให้กับพนักงาน

รัชเนีย บังเมฆ (2552) ความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ธุรกิจ เทคนิคทางการบัญชีบริหาร และการวัดผลการปฏิบัติงานของบริษัทในจังหวัดเชียงใหม่ วัดอุปประสงค์การวิจัย เพื่อวิเคราะห์การประยุกต์ใช้กลยุทธ์ธุรกิจ เทคนิคทางการบัญชีบริหาร และการวัดผลการปฏิบัติงานของบริษัทในจังหวัดเชียงใหม่ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Method) โดยวิธีการสำรวจภาคสนาม (Field Survey) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา ทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าบริษัทที่ดำเนินธุรกิจพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรมต้องการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเลือกใช้กลยุทธ์ Cost-Leadership มากกว่ากลยุทธ์แบบอื่น ๆ ในขณะที่ธุรกิจบริหารจะมุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่มและปรับเปลี่ยนบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยทำการเลือกใช้กลยุทธ์ Focus มากกว่ากลยุทธ์แบบอื่น ๆ การวิเคราะห์การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการประยุกต์ใช้แนวคิดทางการบัญชีบริหาร พบว่า บริษัทที่ประยุกต์ใช้การบริหารคุณภาพโดยรวม การบริหารต้นทุนกิจกรรม การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ ระบบต้นทุนกิจกรรมและการวิเคราะห์ต้นทุน ปริมาณ กำไร ต่างรับรู้ถึงประโยชน์และผลกระทบที่มีต่อกำไรสุทธิจากการประยุกต์เทคนิคทางการบัญชีบริหาร บริษัทมีการใช้ตัววัดผลการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นทางการเงินและไม่ใช้ทางการเงิน โดยตัวชี้วัดการปฏิบัติงานที่บริษัทนำมาใช้เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ กำไรสุทธิ รองลงมาคือ ต้นทุนในการผลิตสินค้าและบริการ เวลาในการจัดส่งสินค้าและส่งมอบบริการ ค่าใช้จ่ายในการบริหาร ส่วนแบ่งทางการตลาด ค่าใช้จ่ายในการขาย ผลตอบแทนจากการใช้สินทรัพย์ การทำหนีจากลูกค้าและความพึงพอใจของลูกค้าตามลำดับ

2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Alamri (2018) ศึกษาเรื่อง การบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์และมิติของการแข่งขันข้อได้เปรียบ : ทดลองใช้กับสมาคมอุตสาหกรรมของซาอุดีอาระเบีย ในทศวรรษที่ผ่านมาเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในสภาพแวดล้อมขององค์กร การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานในกรอบการปฏิบัติทางการบัญชีการจัดการ โดยเฉพาะการเปลี่ยนไปสู่การปฏิบัติหน้าที่และภารกิจขององค์กรจากแนวทางเชิงกลยุทธ์ การศึกษาเชิงสำรวจนี้ตรวจสอบผลกระทบของการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับมิติของความสามารถในการแข่งขัน จากการใช้ข้อมูลจากนักบัญชีหรือผู้บริหารทางการบัญชี จำนวน 289 คนและผู้จัดการอาวุโส จำนวน 289 คนที่ทำงานให้กับบริษัท ที่เกี่ยวข้องกันอุตสาหกรรม ในซาอุดีอาระเบีย ซึ่งตั้งอยู่ในเมืองอุตสาหกรรมของริยาด ผลการศึกษาพบว่า การนำการบัญชีการจัดการจากมุมมองเชิงกลยุทธ์ส่งผลต่อมิติของความสามารถในการแข่งขัน ในบริบทของรูปแบบที่เสนอการศึกษาปัจจุบันสนับสนุนให้ บริษัทอุตสาหกรรมของซาอุดีอาระเบียสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการสร้างรายได้เปรียบในการ

แข่งขันผ่านการฝึกการบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ในแง่ของการยอมรับและการใช้เทคนิคการบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ กระบวนการจัดการ

Ojua (2017) ศึกษาเรื่อง ความต้องการยอมรับเทคนิคการบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management Accounting Techniques:SMATs) สำหรับการตัดสินใจโดย บริษัทเกษตรในไนจีเรีย มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความจำเป็นในการใช้เทคนิคการบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ (SMATs) ในการดำเนินงานของบริษัทธุรกิจการเกษตรของไนจีเรีย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเชิงโครงสร้าง ใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า เครื่องมือ SMAT ถูกนำไปใช้โดยไม่รู้ตัว และการนำไปใช้สำหรับการตัดสินใจยังต้องใช้เครื่องมือหลัก (Traditional Management Accounting:TMA) ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ด้านความต้องการยอมรับเทคนิคการบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management Accounting Techniques:SMAT) พบว่าการยอมรับเทคนิคการบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ SMAT ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินการของบริษัทเกษตรในไนจีเรีย สมมติฐานที่ 2 บริษัทเกษตรในไนจีเรียยอมรับเทคนิคการบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ SMAT มาใช้ในการดำเนินงานของบริษัท

Ayedh et al. (2015) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการประยุกต์เทคนิคการบัญชีบริหารที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อ ตรวจสอบการยอมรับของเทคนิคการประยุกต์เทคนิคการบัญชีบริหาร อาทิเช่น การจัดการคุณภาพโดยรวม การคิดต้นทุนตามกิจกรรม มาตรฐานในการทำงาน ดัชนีชี้วัดเชิงดุลยภาพ การจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดการตามค่านิยมและการเปรียบเทียบ โดยบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์เบอร์ซา ประเทศมาเลเซีย พบว่า การประยุกต์เทคนิคการบัญชีบริหารมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญกับความสำเร็จในการดำเนินงานในภาพรวม รวมถึงการประยุกต์ใช้ระดับวัดผลดุลยภาพเชิงปฏิบัติการ มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญประสิทธิภาพด้านการทำกำไร ความถึงพอใจของลูกค้า การวางตำแหน่งทางการตลาดของผลิตภัณฑ์ การเติบโตขององค์กร larke (1997) ศึกษาเรื่อง การใช้เทคนิคบัญชีบริหารในประเทศไอซ์แลนด์ พบว่า ขนาดของกิจการมีผลต่อการนำเทคนิคการบัญชีบริหารมาใช้ เช่น บริษัทขนาดใหญ่จะมีการใช้เทคนิคบัญชีบริหารที่มากกว่า มีความซับซ้อนกว่าบริษัทขนาดเล็ก สืบเนื่องมาจากการที่บริษัทขนาดเล็กขาดแคลนทรัพยากร และมีความจำเป็นน้อยกว่าบริษัทขนาดใหญ่ และนอกจากนั้นบริษัทที่มีการผลิตสินค้าและบริการจะมีความแตกต่างกันตามลักษณะของโครงสร้างต้นทุนเมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทที่ไม่มีการผลิต ทั้งนี้การเลือกใช้เทคนิคบัญชีบริหารขึ้นอยู่กับจำนวนผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ และความซับซ้อนของเทคโนโลยีตลอดจนระดับความรุนแรงของการแข่งขันในตลาดนั้น

Papazov and Mihaylova (2015) ศึกษาเรื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์และการจัดการต้นทุนในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของบัลแกเรียโดยเน้นบทบาทของความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ใช้

กระบวนการวิเคราะห์และสังเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนาเพื่อทำการเปรียบเทียบค่าความต่าง และกรณีศึกษาเพื่อเชื่อมโยงกับการรายงานการจัดการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ผลการวิจัยพบว่า การจัดการที่มีประสิทธิภาพของห่วงโซ่คุณค่าให้ความเป็นไปได้ในการสร้างและตระหนักถึงข้อได้เปรียบในการแข่งขัน การจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดการเชิงกลยุทธ์ และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ดังนั้นการจัดการต้นทุนใน SMEs ควรทำควบคู่ไปกับการนำกลยุทธ์การแข่งขันไปประยุกต์ใช้ องค์กรที่ใช้กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนและเป้าหมายราคาต่ำจะประสบความสำเร็จในการแข่งขันโดยการลดต้นทุนภายในห่วงโซ่คุณค่า กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้บรรลุความได้เปรียบในการแข่งขันโดยมอบคุณค่าในรูปแบบของคุณภาพสูงที่เกี่ยวข้องกับต้นทุนที่เพิ่มขึ้นและราคาผลิตภัณฑ์ตามลำดับ อย่างไรก็ตามในขณะที่การใช้เทคโนโลยีใหม่ ส่งผลที่เป็นไปได้สำหรับคุณภาพด้วยราคาที่สมเหตุสมผล ความได้เปรียบในการแข่งขันจากความแตกต่างและในเวลาเดียวกันกับราคาที่ยอมรับได้สามารถทำได้บนพื้นฐานของการเพิ่มประสิทธิภาพต้นทุน การใช้ข้อมูลสามารถปรับเปลี่ยนในระดับกลยุทธ์ตามสถานการณ์เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการรายงานแบบดั้งเดิม เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งของเครื่องมือสำหรับจัดการเชิงกลยุทธ์ในแง่ของระบบการรายงาน

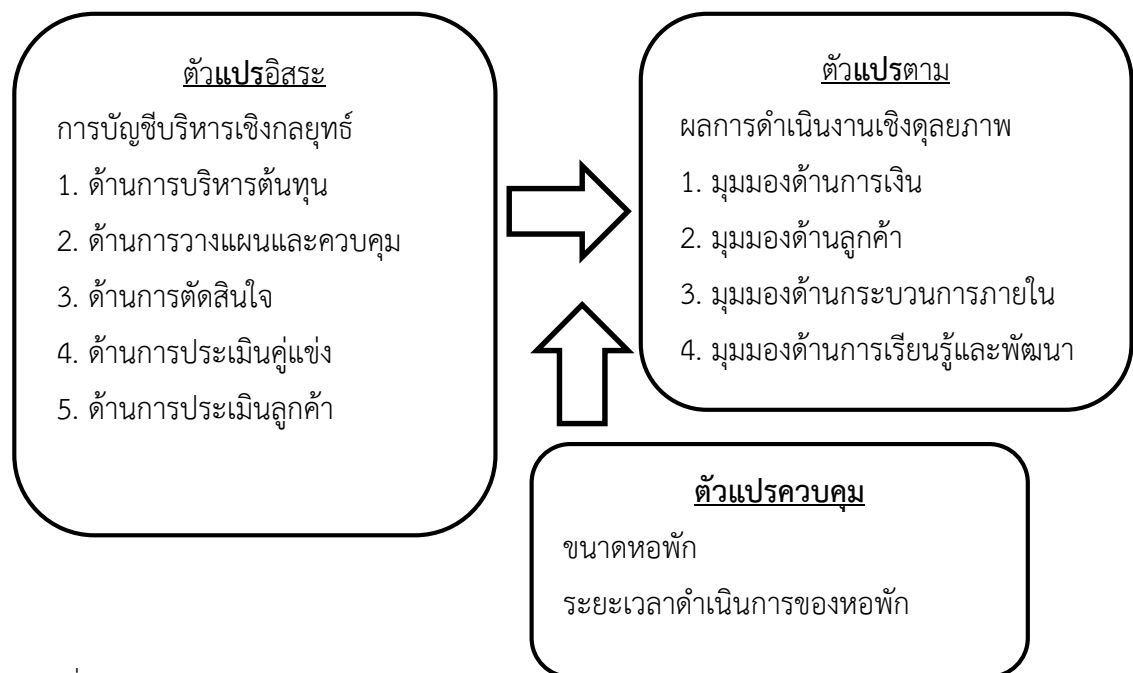
Majeed and Hamza (2012) ศึกษาเรื่อง เทคนิคการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ในบริษัทของโรมาเนียเชิงธุรกิจ การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแนะนำวิธีการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์และบทบาทในการให้บริการแบบร่วมสมัย เพื่อนำการจัดการเชิงกลยุทธ์ไปใช้กับธุรกิจ หรือองค์กรในโรมาเนียโดยใช้เทคนิคการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแทนหรือผู้บริหารของบริษัทในโรมาเนีย จำนวน 4 ตัวอย่างและสอบถามกับบุคคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรจำนวน 20 ราย เครื่องมือใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่าแนวโน้มของบริษัทที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีการประยุกต์ใช้แนวคิดเชิงกลยุทธ์ในการจัดการและงานทางการเงิน เนื่องจากการประยุกต์ใช้ดังกล่าวกลายเป็นความจำเป็นที่ต้องนำมาใช้สำหรับการบริหารจัดการของบริษัททุกประเภทและทุกภาคส่วน วิธีการจัดการเชิงกลยุทธ์และการบัญชีเป็นเครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อตอบสนองความต้องการของการจัดการเชิงกลยุทธ์ร่วมสมัยและเพื่อให้บรรลุความสำเร็จของ องค์กร

Nixon and Burns (2012) ศึกษาเรื่อง ความขัดแย้งของบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ จากปรากฏการณ์ในอดีตที่ผ่านมา เทคนิคการบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management Accounting: SMA) ยังไม่ได้นำมาใช้อย่างกว้างขวางและการพัฒนาเกี่ยวกับบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ (SMA) ยังไม่ได้รับการส่งเสริมหรือสนับสนุนในการนำมาใช้อย่างจริงจังในการดำเนินธุรกิจ ในอดีตมีการนำ (SMA) ไปใช้ในการบริหารจัดการเพื่อการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือนำไปใช้ได้อย่างไม่เต็มที่ เครื่องมือการจัดการเชิงกลยุทธ์ ยังไม่ได้ถูกนำไปใช้อย่างแท้จริง ซึ่งอาจมาจากความขัดแย้งของ

การนำบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ไปใช้ในหน่วยงานหรือองค์กร ซึ่งบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ได้ถูกนำมาใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับวิวัฒนาการของการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ มาปรับประยุกต์ใช้กับบัญชีการจัดการ ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการ การวัด ประสิทธิภาพและการจัดการความรู้ ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งของบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ ได้ถูกนำมาใช้งานเพียงบางส่วน ในด้านของอุตสาหกรรมและนำมากลยุทธ์ที่มีมาใช้เพื่อการแข่งขันทั่วไป ซึ่งในช่วงต้นในปี 1977 กลยุทธ์ด้านการจัดการและบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการในองค์กรมากขึ้น เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งส่วนใหญ่ยังไม่ได้นำมาใช้อย่างเต็มที่และการศึกษาเกี่ยวกับการใช้บัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ในองค์กรยังมีน้อย ซึ่งการใช้บัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์จำเป็นต้องบูรณาการเข้าไปในกรอบที่สอดคล้องกันและเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของกิจการอย่างจริงจังในการส่งเสริมการใช้กลยุทธ์ในองค์กรที่ถูกต้องและประสบผลสำเร็จ

2.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาขอบเขตและระดับการบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์และเพื่อทดสอบอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการ กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา ซึ่งมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการ : กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยภาคสนาม โดยกำหนดวิธีการวิจัยดังต่อไปนี้

- 3.1 การพัฒนาสมมติฐานการศึกษา
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือในการเก็บข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การพัฒนาสมมติฐานการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับทฤษฎีต้นทุนธุรกรรม (Transaction Cost Theory) ของ Coase, R. H. (1973) และ Williamson, O. E. (1975) อ้างใน ธนกานต์ ชาตวิวงศ์ (2560) กล่าวว่า ต้นทุนธุรกรรม (Transaction Cost) เป็นต้นทุนอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งเกี่ยวกับต้นทุนด้านเวลา ราคา ค่าใช้จ่ายในการค้นหาผู้ซื้อและผู้ขายสินค้า ค่าใช้จ่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ค่าใช้จ่ายในการต่อรองราคาล้วนแล้วแต่เป็นต้นทุนที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริหารจัดการของกิจการ ในการใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่ดี จึงต้องอาศัยทฤษฎีต้นทุนธุรกรรม (Transaction Cost Theory) ในการดำเนินงาน ซึ่งในการดำเนินงานขององค์กรย่อมมีผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน โดยเป้าหมายของการดำเนินธุรกิจ คือ กำไร ซึ่งผลลัพธ์ของการดำเนินงานสามารถแสดงได้ในรูปแบบของข้อมูลทางการเงิน ซึ่งในขณะเดียวกัน การวัดผลการดำเนินงานขององค์กรจะพิจารณาไปถึงการใช้การบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งได้มาจากการจัดทำบัญชีในองค์กรผ่านการสรุปผล การวิเคราะห์ข้อมูล แล้วนำมาใช้เพื่อการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรในช่วงเวลาต่าง ๆ ใช้ในการวางแผนการแก้ไขปัญหาในระยะสั้นและระยะยาวของผู้บริหาร ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหารที่ต้องคำนึงถึงต้นทุน (Cost) ผลตอบแทน (Benefits) ที่องค์กรได้รับจากการตัดสินใจ Gupta (1987) ให้เหตุผลว่า นอกจากการประมวลผลข้อมูลในเชิงกลยุทธ์ขององค์กรแล้ว ยังมีความจำเป็นต่อการตัดสินใจ และเป็นตัวแทนของการ

บรรลุผลสำเร็จสอดคล้องกับ Baines and Langfield-Smith (2003); Chenhall (2003) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ภายใต้เงื่อนไขของข้อมูลจะส่งผลต่อการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งผลให้การบรรลุผลสำเร็จขององค์กร Chenhall (2007) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์จะขึ้นอยู่กับบริบทขององค์กรและความเข้ากันได้ของการบริหารจัดการในองค์กรนั้น ๆ ความสัมพันธ์ระหว่างบัญชีการบริหารเชิงกลยุทธ์และผลการดำเนินงานขององค์กรในการตรวจสอบหาความจริงจากงานวิจัยเชิงประจักษ์จะมีขอบข่ายอย่างกว้างขวาง โดย Chengall and Moers (2007) กล่าวว่า ข้อมูลที่มีการรวบรวมไว้ค่อนข้างยุ่งยากในการที่จะสามารถทำความเข้าใจได้ จากการจินตนาการตรงกันข้ามกับการศึกษาของ Abernethy and Guthrie (1994) ที่สนับสนุนมุมมองของบัญชีการจัดการกลยุทธ์ ที่มีขอบเขตอย่างกว้างขวางว่า ผู้ใช้ข้อมูลการบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์ จะมีความสัมพันธ์อย่าง แน่ชัดกับการบรรลุผลสำเร็จ และ Ittner et al. (2003) กล่าวว่า การเจริญเติบโตของยอดขาย และ Abernethy and Bouwens (2005) กล่าวว่า บทบาทที่สำคัญสำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้ในความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมทางด้านบัญชีและผลการดำเนินงาน และศึกษางานวิจัยของ เต็มศิริ ไกรลาศ (2560) พบว่า การใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารต้นทุนมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์และการดำเนินงานเชิงคุณภาพ และสมหวัง สีหะ (2557) พบว่า การใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการคำนวณผลิตภัณฑ์ ได้แก่ วิธีคิดต้นทุน และการวัดมูลค่าต้นทุนโรงงานในจังหวัดขอนแก่น มีผลในเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพด้านการเงิน รวมถึงรัชนิยา บังเมฆ (2552) พบว่า บริษัทที่ใช้การวัดผลดำเนินงานเชิงคุณภาพ สามารถรับรู้ได้ว่ามีเทคนิคทางการบัญชีบริหารแบบใดที่ควรนำไปใช้และสามารถใช้ได้ผลดีที่สุด โดยเฉพาะการสร้างกำไรสุทธิให้แก่ธุรกิจหอพักในจังหวัดสงขลา ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารต้นทุน (Costing) และผลการดำเนินงาน จึงสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H₁: การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารต้นทุน (Costing) มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในด้านผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา

Kaplan and Atkinson (1998) กล่าวว่า ระบบบัญชีบริหารเป็นการจัดเตรียมสารสนเทศให้กับผู้บริหารในการดำเนินกิจกรรมการวางแผนและการควบคุม อาทิเช่น การจัดเก็บการรวบรวมข้อมูล การจำแนกหมวดหมู่ การประมวลผล การวิเคราะห์ การรายงานผลข้อมูล โดยข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจภายในองค์กร และให้ข้อมูลที่มองไปในอนาคต การพยากรณ์และการประมาณการเพื่อวางแผนการดำเนินงานและนำไปสู่ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นตัวเงินที่สนับสนุนผู้บริหารให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างทันเวลา มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินงานขององค์กร และจากการศึกษางานวิจัยของสมหวัง

สีหะ (2557) พบว่า การนำบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ไปใช้ในกิจการ มีผลกระทบต่อความสำเร็จ และการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพสามารถนำผลการวัดดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนและควบคุมได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่พบว่าโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดขอนแก่น มีการใช้วิธีงบประมาณระยะสั้น (งบประมาณประจำปี) ทำให้ธุรกิจสามารถวางแผนการดำเนินงาน และควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งเป็นการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพขององค์กร และกษกร สันตินาราพันธ์ (2553) พบว่า การนำการบัญชีบริหารด้านการวางแผนและควบคุมไปใช้ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย สามารถช่วยในการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานของกิจการได้ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ต้นทุนปริมาณ – กำไรมากที่สุด และสามารถนำไปใช้เพื่อวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ โดยธุรกิจใช้การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของกิจการ จึงสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H₂: การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการวางแผนและควบคุม (Planning Control) มีผลกระทบต่อความสำเร็จในด้านการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา

หน้าที่ในการบริหารงานที่สำคัญ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน (Planning) ด้านการสั่งการ (Directing) ด้านการควบคุม (Controlling) และด้านการตัดสินใจ (Decision Making) ความสมบูรณ์ในการทำหน้าที่ทางการบริหารจะอยู่ในระดับใดขึ้นอยู่กับความพร้อม และความสามารถในการจัดหาและใช้ข้อมูลได้มากน้อย ดังนั้นเพื่อความสำเร็จของการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพนั้น ไม่ได้อยู่ที่การเริ่มต้น หรือการนำเทคนิควิธีการต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารแต่จะต้องขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บริหารในการทำหน้าที่ทางการบริหาร การตัดสินใจเลือกวิธีการทำงาน วิธีการบริหารงานได้อย่างสมบูรณ์ และมีกลยุทธ์ กลวิธีในการดำเนินงานที่ถูกต้อง (สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. 2549) และจากการศึกษางานวิจัยของสมหวัง สีหะ (2557) พบว่า การใช้เทคนิคทางการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการตัดสินใจของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดขอนแก่น มีผลเชิงบวกต่อการวัดผลเชิงคุณภาพด้านการเงิน โดยใช้ดัชนีความสามารถในการทำกำไรทำให้ธุรกิจมีข้อมูลทางบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นการวัดความสำเร็จในด้านการดำเนินงานเชิงคุณภาพทางการเงินของกิจการ และสุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พวงษา และคณะ (2555) กล่าวว่า การปฏิบัติทางการบัญชีบริหาร หมายถึง การนำเทคนิคทางการบัญชีบริหารมาปฏิบัติเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีมุ่งให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทั้งเรื่องของการวางแผน การดำเนินการ การควบคุม และการตัดสินใจ ซึ่งเทคนิคและวิธีปฏิบัติที่กล่าวถึง คือ การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ รวมถึงกษกร สันตินาราพันธ์ (2553) พบว่า การนำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการตัดสินใจ ไปใช้ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย มีผลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ต้นทุนปริมาณ – กำไร และจุดคุ้มทุน ซึ่งอ้างอิงจากดัชนีความสามารถในการทำกำไร อัตราส่วนวัดสภาพคล่องทางการเงิน

อัตราส่วนวัดความสามารถในการดำเนินงาน อัตราส่วนโครงสร้างของเงินทุนเพื่อการตัดสินใจในการกำหนดการบริหารงานขององค์กร จึงสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H₃: การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic decision Making) มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในด้านการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา

จากการทบทวนวรรณกรรมของ ฌูว์พันธ์ เขจรนนท์ (2554) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรว่า ความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่งขั้น เด็บโตได้เร็วกว่าคู่แข่งขั้นและได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำของตลาดหรืออุตสาหกรรมแนวคิดนี้สอดคล้องกับสมพงษ์ พลະสุรย์ (2544) ที่กล่าวว่า ความสำเร็จในการดำเนินงาน หมายถึง การบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำอาชีพนั้น ๆ ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การตัดสินใจว่าจะสามารถประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพหรือไม่เพียงใดจึงอยู่ที่จุดมุ่งหมายและผลงานกับผลตอบแทน ถ้าผลงานออกมาตรงกับจุดมุ่งหมาย และได้ผลตอบแทนเป็นความสุข ความภูมิใจ ก็เป็นความสำเร็จแล้ว จากการศึกษางานวิจัยของ กนกวรรณ แสนสุรินทร์ (2559) พบว่า การนำเทคนิคบัญชีบริหารด้านประเมินคู่แข่ง (Competitor accounting) โดยการประเมินต้นทุนสินค้าของคู่แข่งและติดตามวิธีการกำหนดราคาของคู่แข่งเสมอ การประเมินส่วนแบ่งตลาดของคู่แข่งเสมอ การประเมินต้นทุนในการบริหารร้านค้าของคู่แข่ง การประเมินยอดขายของคู่แข่งการประเมินกำไรของคู่แข่ง การพิจารณาราคาของคู่แข่ง โดยหากพิจารณาด้านการกำหนดราคาขายโดยกลยุทธ์การตั้งราคาอิงคู่แข่ง (Strategic costing) หรือการบริหารต้นทุนของคู่แข่ง ในตลาดที่มีการขายสินค้าประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการตั้งราคาให้สูงกว่าหรือต่ำกว่าราคาอ้างอิงในท้องตลาดเพื่อให้ได้เปรียบคู่แข่งมากที่สุด กลยุทธ์ด้านราคา (Strategic pricing) เพื่อกำหนดราคาขายแบบยืดหยุ่นตามสถานการณ์ของตลาด หรือนำทฤษฎีสถานการณ์มาใช้ในการกำหนดราคาสินค้า กำหนดต้นทุนของสินค้า ณ ช่วงเวลาดังกล่าว เป็นกลยุทธ์ที่เกื้อหนุนให้กิจการสามารถกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์และการเจาะตลาดได้อย่างชัดเจนทำให้กิจการประเภทนี้มีความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ระยะยาวและยั่งยืน รวมถึงสามารถวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพได้ จึงสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H₄: การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการประเมินคู่แข่ง (Competitor accounting) มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในด้านการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา

จากการทบทวนวรรณกรรม เกี่ยวกับทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ (Contingency Theory) เป็นการจัดการใช้ทฤษฎีการบริหารให้ทันสถานการณ์ ความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้บริหารเลือกวิธีการปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนองค์กรให้ทันต่อ

สถานการณ์ที่เกิดขึ้น หรือใช้เพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ณ ขณะนั้น ซึ่งทฤษฎีนี้สามารถนำไปปรับใช้กับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ทันต่อเวลา สถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงการศึกษางานวิจัยของ กนกวรรณ แสนสุรินทร์ (2559) พบว่า การนำเทคนิคบัญชีบริหารด้านบัญชีลูกค้า (Customer accounting) โดยการประเมินความสามารถในการทำกำไรในอนาคตจากลูกค้าประจำ การประเมินความสามารถในการทำกำไรในอนาคตจากลูกค้าในแต่ละกลุ่ม การประเมินความสามารถในการทำกำไรจากลูกค้าแต่ละราย การประเมินความสามารถในการทำกำไรจากลูกค้าประจำทำให้กิจการสามารถคาดคะเนกำไรในอนาคตไว้ล่วงหน้าได้รวมถึงการคาดการณ์ในการทำกำไรในอนาคตจากลูกค้าประจำในแต่ละราย และสามารถนำไปวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพได้ จึงสามารถตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H₅: การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการประเมินลูกค้า (Customer accounting) มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในด้านการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เจ้าของหรือผู้บริหารของหอพักที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง อำเภอหาดใหญ่ในจังหวัดสงขลา ที่ประกอบกิจการหอพักในปี 2562 ซึ่งได้จากการสืบค้นในระบบออนไลน์ จากเว็บไซต์ google, hongpak, renthub, residence, trovit และ horonline รวมทั้งสิ้นจำนวน 330 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เจ้าของหรือผู้บริหารของหอพักที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง และอำเภอหาดใหญ่ในจังหวัดสงขลาที่ประกอบกิจการหอพักในปี 2562 กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 300 ราย การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากตารางแสดงขนาดตัวอย่าง กุณทลี รื่นรมย์ (2553) ซึ่งได้ระบุว่า ในการวิจัยที่มีกลุ่มตัวอย่างเป็นการวิจัยในระดับท้องถิ่นที่มีจำนวนกลุ่มย่อยที่จะวิเคราะห์น้อยหรือไม่มีเลย จะต้องมีการศึกษาจำนวนตัวอย่าง 200 – 500 ตัวอย่าง ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างไว้ที่ 300 ราย โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยใช้ในการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (Judgmental Sampling) ในการกำหนดคุณสมบัติเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม คือ กลุ่มตัวอย่างจะต้องเป็น

เจ้าของหรือผู้บริหารของหอพักที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองและอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่ประกอบกิจการหอพักในปี 2562 แบ่งกลุ่มเจ้าของหรือผู้บริหารของหอพักออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มหอพักเอกชนขนาดเล็กที่มีห้องพักไม่เกินห้าสิบห้องหรือมีพื้นที่ทุกห้องรวมกันไม่เกิน 1,000 ตารางเมตร จำนวน 150 ราย หอพักเอกชนขนาดกลางที่มีห้องพักเกินหนึ่งร้อยห้องหรือมีพื้นที่ทุกห้องรวมกันเกิน 1,000 ตารางเมตร แต่ไม่เกิน 2,000 ตารางเมตร จำนวน 150 ราย (ราชกิจจานุเบกษา, 2561) ทำการเก็บแบบสอบถามจนครบตามจำนวนที่กำหนด

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้กรอกข้อมูลในแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-administrative Questionnaire) ซึ่งได้มีการพัฒนามาจาก การนำแนวคิด งานวิจัย และบทความที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาปรับให้สอดคล้องกับเรื่องที่กำลังศึกษา โดยการทดลองใช้แบบสอบถาม ซึ่งได้ออกแบบไว้เป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม ขนาดของหอพัก ประสบการณ์ด้านการบัญชี ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ จำนวนพนักงาน จำนวน 7 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ ผู้ศึกษาพัฒนามาจากข้อคำถามของ กนกวรรณ แสนสุรินทร์ (2559) ประกอบด้วย

1. ด้านการบริหารต้นทุน เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ การคำนวณค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การวางแผนกำไรโดยการคาดการณ์ การกำหนดราคาขาย การเปรียบเทียบผลความแตกต่างในส่วนของการใช้จ่ายจริงกับค่าใช้จ่ายตามแผนงาน

2. ด้านการวางแผนและควบคุม เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ การวางแผนงบประมาณ การคาดการณ์รายได้ ค่าใช้จ่าย การเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน

3. ด้านการตัดสินใจ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ การวิเคราะห์ทางเลือกเพื่อตัดสินใจตั้งราคา การวิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้าพัก การนำข้อมูลมาใช้ในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการประเมินคู่แข่ง เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ การประเมินต้นทุนของหอพักประเภทเดียวกัน การกำหนดราคา

5. ด้านการประเมินลูกค้า เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ การสร้างความสัมพันธ์กับผู้พักอาศัย การสอบถามความพึงพอใจ การกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การเลือกกลุ่มผู้พักอาศัย

จำนวนข้อคำถามแบ่งเป็น 5 ข้อใหญ่ 20 ข้อย่อย เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ได้แก่ 1. มุมมองด้านการเงิน 2. มุมมองด้านลูกค้า 3. มุมมองด้านการกระบวนภายใน 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา จำนวนข้อคำถามแบ่งเป็น 4 ข้อใหญ่ 16 ข้อย่อย เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ข้อคำถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อเป็น 5 ระดับ (ปญญาภา นาคสินธุ์, 2559) ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

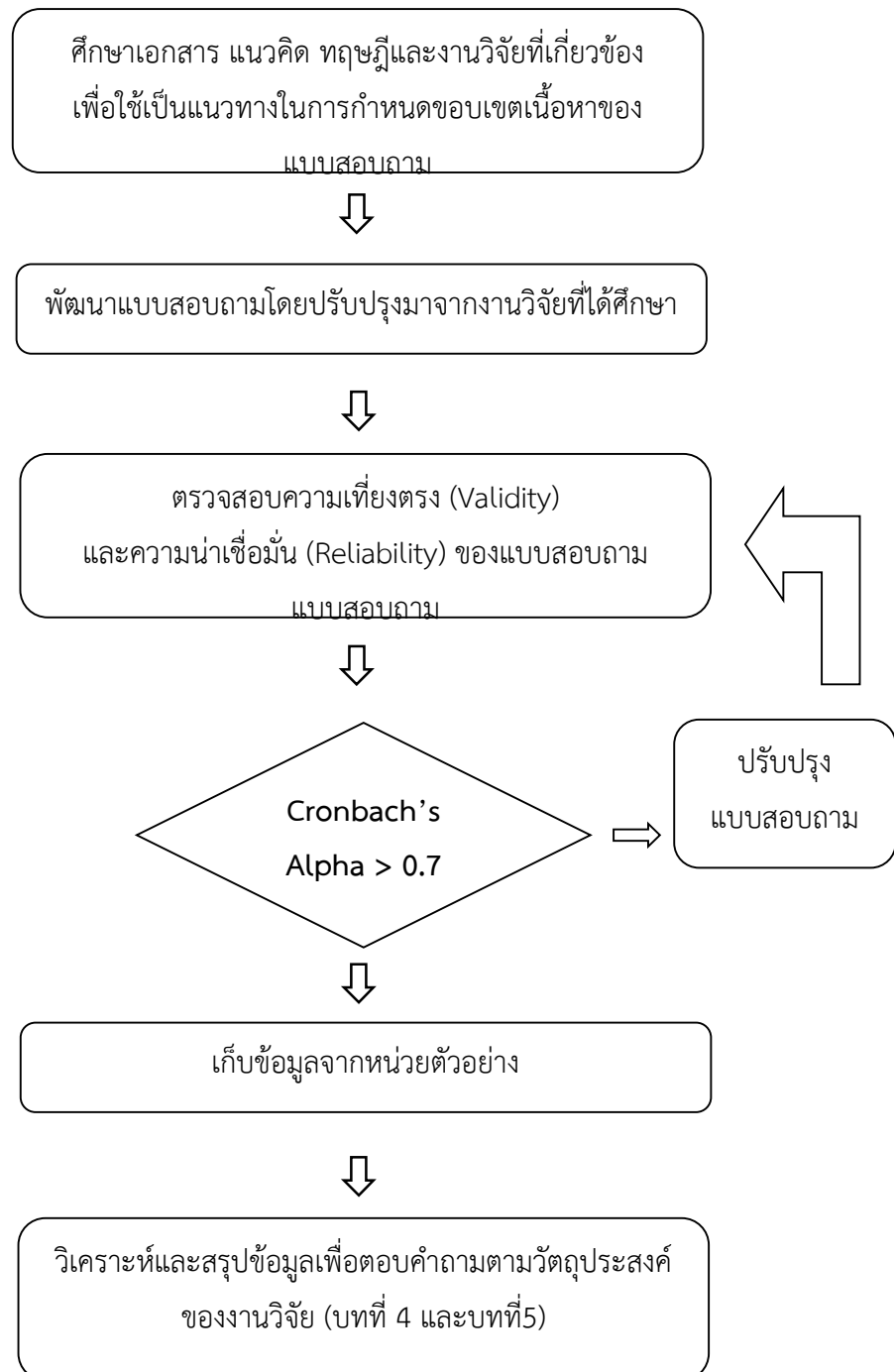
เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน จากแบบสอบถามผู้ศึกษาจะนำค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาเทียบกับเกณฑ์ ซึ่งเป็นช่วงคะแนนที่แต่ละช่วงคะแนนมีคะแนนห่างเท่ากัน จะได้ขอบเขตของคะแนน ต่อไปนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>หมายถึง</u>
1.00-1.50	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด
1.51-2.50	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
2.51-3.50	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
3.51-4.50	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
4.51-5.00	มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

3.3 เครื่องมือในการเก็บข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การสร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

การสร้างเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ในกระบวนการวิจัยซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างและพัฒนาดังต่อไปนี้



ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถามและการเก็บรวบรวมข้อมูล

จากภาพที่ 3.1 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

3.3.1.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของกิจการห้องพัก หอพัก และที่ให้อาศัย และเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหรือการบริการงานของหอพักในจังหวัดสงขลา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.1.2 สร้างและพัฒนาแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยพิจารณาถึงรายละเอียดที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของงานวิจัยทั้งหมด โดยปรับปรุงมาจากงานวิจัยที่ได้ศึกษา

3.3.1.3 ตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วมาเพื่อเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) โดยให้คัดเลือกคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องที่มากกว่า 0.5 มาสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย หากข้อคำถามข้อนั้นมีค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า จะต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุง

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง (Index of Consistency) ของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้

ให้คะแนนเท่ากับ +1	หมายถึง	ถูกต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
ให้คะแนนเท่ากับ 0	หมายถึง	ไม่แน่ใจความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
ให้คะแนนเท่ากับ -1	หมายถึง	ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์

กำหนดสูตรที่ใช้สำหรับการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบทดสอบ (IOC : Index of Item Objective Congruence) (สมนึก ภัทธิยธนี, 2544:221) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์เนื้อหาหรือระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

$$\frac{\sum R}{N} \text{ แทน ผลรวมระหว่างคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}$$

$$N \text{ แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด}$$

3.3.1.4 ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) เพื่อให้แน่ใจว่าคำถามนั้นมีความน่าเชื่อถือในเชิงสถิติ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของหรือผู้บริหารของหอพักที่อยู่ในจังหวัดสงขลา จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำผลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบว่าคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามสามารถสื่อสารความหมายได้ตรง

ตามที่คุณศึกษากำหนดไว้หรือไม่ โดยทดสอบด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Coefficient) (รัชนียา บังเมฆ, 2552)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	S_i^2	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากทั้งข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ โดยมีวิธีการดังนี้

3.3.2.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้ข้อมูลจากการรวบรวมเอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงานวิจัย ซึ่งได้จากเอกสารทางวิชาการ เอกสารงานวิจัย ซึ่งได้มาจากระบบออนไลน์ และจากห้องสมุดมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3.3.2.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าของหรือผู้บริหารของหอพักที่อยู่ในจังหวัดสงขลา จำนวน 300 ชุด การแจกแบบสอบถามแบบตามสะดวก โดยการออกเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เมื่อทำการสำรวจข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามจนได้แบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์ครบ 300 ชุด จึงเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล จากนั้นจึงทำการกำหนดรหัสการลงข้อมูล และนำข้อมูลทั้งหมดที่ได้ทำการลงรหัสมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 การวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมด 11 ตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรตาม 4 ตัวแปร ตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร ตัวแปรควบคุม 2 ตัวแปร

ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ (BSC) ประกอบด้วย 1. มุมมองด้านการเงิน 2. มุมมองด้านลูกค้า 3. มุมมองด้านการกระบวนภายใน 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย 1. ด้านการบริหารต้นทุน 2. ด้านการวางแผนและควบคุม 3. ด้านการตัดสินใจ 4. ด้านการประเมินคู่แข่ง 5. ด้านการประเมินบัญชีลูกค้า

ตัวแปรควบคุม ประกอบด้วย 1. ขนาดหอพัก 2. ระยะเวลาดำเนินการของหอพัก

ตารางที่ 3.1 แสดงการวัดค่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวัดค่าตัวแปรในการศึกษา	คำย่อ	การวัดค่า
ตัวแปรตาม		
มุมมองด้านการเงิน	Y ₁	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
มุมมองด้านลูกค้า	Y ₂	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
มุมมองด้านการกระบวนภายใน	Y ₃	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา	Y ₄	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
ตัวแปรอิสระ		
ด้านการบริหารต้นทุน	X ₁	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
ด้านการวางแผนและควบคุม	X ₂	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
ด้านการตัดสินใจ	X ₃	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
ด้านการประเมินคู่แข่ง	X ₄	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
ด้านการประเมินลูกค้า	X ₅	Likert Scale จำนวน 5 ระดับ
ตัวแปรควบคุม		
ขนาดหอพัก	X ₆	จำนวนพนักงาน 0 = น้อยกว่า 5 คน 1 = มากกว่า 5 คน
ระยะเวลาดำเนินการของหอพัก	X ₇	จำนวนระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ 0 = น้อยกว่า 5 ปี 1 = มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

3.5 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการประมวลผลทั้ง 300 ชุดมาตรวจสอบความถูกต้อง นำมาเข้ารหัสแล้วจึงประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยจำแนกตามลักษณะข้อมูลดังนี้

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1.1 สถิติเชิงพรรณนา ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาขอบเขตและระดับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.1.2 สถิติเชิงอนุมาน ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทดสอบอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา โดยมีสมการดังนี้

สูตร	Y1	=	a + b ₁ x ₁ + b ₂ x ₂ + b ₃ x ₃ + b ₄ x ₄ + b ₅ x ₅ + b ₆ x ₆ + b ₇ x ₇ + error
	Y2	=	a + b ₁ x ₁ + b ₂ x ₂ + b ₃ x ₃ + b ₄ x ₄ + b ₅ x ₅ + b ₆ x ₆ + b ₇ x ₇ + error
	Y3	=	a + b ₁ x ₁ + b ₂ x ₂ + b ₃ x ₃ + b ₄ x ₄ + b ₅ x ₅ + b ₆ x ₆ + b ₇ x ₇ + error
	Y4	=	a + b ₁ x ₁ + b ₂ x ₂ + b ₃ x ₃ + b ₄ x ₄ + b ₅ x ₅ + b ₆ x ₆ + b ₇ x ₇ + error
เมื่อ	Y1	=	มุมมองด้านการเงิน
	Y2	=	มุมมองด้านลูกค้า
	Y3	=	มุมมองด้านการกระบวนภายใน
	Y4	=	มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา
	x ₁	=	ด้านการบริหารต้นทุน
	x ₂	=	ด้านการวางแผนและควบคุม
	x ₃	=	ด้านการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์
	x ₄	=	ด้านประเมินคู่แข่ง
	x ₅	=	ด้านประเมินลูกค้า
	x ₆	=	ขนาดหอพัก
	x ₇	=	อายุของกิจการ
	error	=	ค่าความคลาดเคลื่อน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ของธุรกิจบริการ : กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขอบเขตและระดับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ และเพื่อทดสอบอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย เจ้าของหรือผู้บริหารของหอพักที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง และอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาที่ประกอบกิจการหอพักในปี 2562 จำนวน 300 ราย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- 4.4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ
- 4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาลักษณะทั่วไปประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบการณ์ด้านการบัญชี ขนาดของหอพักวัดจากจำนวนพนักงาน (คน)

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ปัจจัย	ความถี่	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	74.00	24.70
	หญิง	226.00	75.30
	รวม	300.00	100.00

ปัจจัย	ความถี่	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	55.00	18.30
30 ปีขึ้นไป	245.00	81.70
รวม	300.00	100.00
ตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้บริหาร/ผู้จัดการทั่วไป อื่น ๆ	156.00	52.00
ผู้ประกอบการหอพัก	144.00	48.00
รวม	300.00	100.00
ประสบการณ์ด้านการบัญชี		
ไม่มี	217.00	72.30
มี	83.00	27.70
รวม	300.00	100.00
ขนาดของหอพักวัดจากจำนวนพนักงาน (คน)		
จำนวนพนักงาน 1-5 คน	282.00	94.00
จำนวนพนักงาน 6-10 คน	16.00	5.30
จำนวนพนักงาน 10-15 คน	2.00	0.70
รวม	300.00	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 300 คน แบ่งเป็นเพศชาย 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 เพศหญิง 226 คน คิดเป็นร้อยละ 75.30 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.30 อายุมากกว่า 30 ปี จำนวนทั้งหมด 245 คน คิดเป็นร้อยละ 81.70 ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้บริหาร/ผู้จัดการทั่วไป อื่น ๆ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 ผู้ประกอบการหอพัก จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 ประสบการณ์ด้านการบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย ไม่มีประสบการณ์ด้านการบัญชีจำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 72.30 มีประสบการณ์ด้านการบัญชีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70 ขนาดของหอพักวัดจากจำนวนพนักงาน พบว่า กลุ่มหอพักที่มีจำนวนพนักงาน 1-5 คน

มีจำนวน 282 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.00 กลุ่มหอพักที่มีจำนวนพนักงาน 6-10 คน มีจำนวน 16 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 5.30 กลุ่มหอพักที่มีจำนวนพนักงาน 11-15 คน มีจำนวน 2 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 0.7

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์

การศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ ผู้ศึกษาได้พัฒนาจากข้อคำถามเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ของ กนกวรรณ แสนสุรินทร์ (2559) ประกอบด้วย 1. ด้านการบริหารต้นทุน 2. ด้านการวางแผนและควบคุม 3. ด้านการตัดสินใจ 4. ด้านการประเมินคู่แข่ง 5. ด้านการประเมินลูกค้า จำนวนข้อคำถามแบ่งเป็น 5 ข้อใหญ่ 20 ข้อย่อย เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยกำหนดลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ระดับความคิดเห็นมาก ระดับความคิดเห็นปานกลาง ระดับความคิดเห็นน้อย และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ตามลำดับ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ โดยแบ่งเป็นรายด้านได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์รายด้าน

การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านการบริหารต้นทุน			
1. กิจการมีการคำนวณต้นทุน	3.59	0.80	ระดับมาก
2. กิจการมีการวางแผนกำไร	3.39	0.88	ระดับปานกลาง
3. กิจการมีกลยุทธ์ด้านการขายโดยกำหนดราคาขาย เพื่อกระตุ้นยอดขายในอนาคต	3.35	0.84	ระดับปานกลาง
4. กิจการมีการจัดทำรายงานผลความแตกต่างระหว่างต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงกับต้นทุน	3.28	0.94	ระดับปานกลาง
ด้านการวางแผนและการควบคุม			
1. กิจการมีการวางแผนงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ	3.36	0.82	ระดับปานกลาง
2. กิจการนำข้อมูลการบัญชีมาใช้ในการ	3.18	0.86	ระดับปานกลาง

การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
วางแผนพยากรณ์ยอดขายในอนาคต			
3. กิจกรรมนำข้อมูลการบัญชี มากำหนดการ ประมาณการรายรับ รายจ่าย	3.22	0.89	ระดับปานกลาง
4. กิจกรรมนำผลการดำเนินงานในอดีตมา เปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานใน ปัจจุบัน	3.11	0.93	ระดับปานกลาง
ด้านการตัดสินใจ			
1. กิจกรรมนำข้อมูลการบัญชีมาใช้ในการ วิเคราะห์ทางเลือกในการตัดสินใจผลิต สินค้า	3.28	0.82	ระดับปานกลาง
2. กิจกรรมมีการเก็บข้อมูลจากลูกค้า เพื่อ นำมาวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ในการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ	3.20	0.88	ระดับปานกลาง
3. กิจกรรมนำข้อมูลการบัญชี จากระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตัดสินใจได้ อย่างรวดเร็ว	3.04	0.88	ระดับปานกลาง
4. กิจกรรมให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูล การบัญชีทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาวิเคราะห์เพื่อพิจารณาทางเลือกใน การบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.10	0.92	ระดับปานกลาง
ด้านการประเมินคู่แข่ง			
1. หอพักมีการประเมินต้นทุนของห้องพัก ประเภทเดียวกันเพื่อนำมาใช้ในการวางแผน คำนวณต้นทุนอย่างต่อเนื่อง	3.55	0.90	ระดับมาก
2. หอพักมีการติดตามวิธีการกำหนดราคา ของห้องพักประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาใช้	3.37	0.98	ระดับปานกลาง

การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
วิเคราะห์การกำหนดราคาห้องพัก			
3. หอพักมีการประเมินรายได้ของห้องพักประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาวางแผนการสร้างรายได้ให้เป็นไปตามเป้าหมาย	3.29	1.03	ระดับปานกลาง
4. หอพักมีการประเมินผลกำไรของห้องพักประเภทเดียวกัน เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของห้องพัก	3.25	1.04	ระดับปานกลาง
ด้านการประเมินลูกค้า			
1. หอพักมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้พักอาศัยอย่างสม่ำเสมอ	3.82	0.91	ระดับมาก
2. หอพักมีการสอบถามความพึงพอใจของผู้พักอาศัย	3.55	0.98	ระดับมาก
3. หอพักมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้พักอาศัยที่ชัดเจน	3.44	1.02	ระดับปานกลาง
4. หอพักมีการตัดสินใจเลือกกลุ่มผู้พักอาศัยโดยคำนึงถึงผลดีและผลเสียที่จะได้รับในอนาคต	3.53	1.03	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์รายด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านการบริหารต้นทุน 2. ด้านการวางแผนและควบคุม 3. ด้านการตัดสินใจ 4. ด้านการประเมินคู่แข่ง 5. ด้านการประเมินลูกค้า สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านการบริหารต้นทุน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการคำนวณต้นทุนที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากได้แก่ กิจกรรมมีการคำนวณต้นทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการคำนวณต้นทุนที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ กิจกรรมมีการวางแผนกำไร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 กิจกรรมมีกลยุทธ์ด้านการขายโดยกำหนดราคาขาย เพื่อกระตุ้นยอดขายในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากับ 0.84 และกิจการมีการจัดทำรายงานผลความแตกต่างระหว่างต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงกับต้นทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 ตามลำดับ

2. ด้านการวางแผนและควบคุม พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการวางแผนและควบคุมอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยทำการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ กิจการมีการวางแผนงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 กิจการนำข้อมูลการบัญชี มากำหนดการประมาณการรายรับรายจ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 กิจการนำข้อมูลการบัญชีมาใช้ในการวางแผนพยากรณ์ยอดขายในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 และกิจการนำผลการดำเนินงานในอดีตมาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.93 ตามลำดับ

3. ด้านการตัดสินใจ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยทำการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ กิจการนำข้อมูลการบัญชีมาใช้ในการวิเคราะห์ทางเลือกในการตัดสินใจผลิตสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 กิจการมีการเก็บข้อมูลจากลูกค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 กิจการให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลการบัญชีทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาวิเคราะห์เพื่อพิจารณาทางเลือกในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 และกิจการนำข้อมูลการบัญชี จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 ตามลำดับ

4. ด้านการประเมินคู่แข่ง พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการประเมินคู่แข่งที่มีระดับความคิดเห็นในระดับมากได้แก่ หอพักมีการประเมินต้นทุนของห้องพักประเภทเดียวกันเพื่อนำมาใช้ใน การวางแผนคำนวณต้นทุนอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการคำนวณต้นทุนที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ หอพักมีการติดตามวิธีการกำหนดราคาของห้องพักประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์การกำหนดราคาห้องพัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 หอพักมีการประเมินรายได้ของห้องพักประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาวางแผนการสร้างรายได้ให้เป็นไปตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.03 หอพักมีการประเมินผลกำไรของห้องพักประเภทเดียวกัน เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของห้องพัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.04 ตามลำดับ

5. ด้านการประเมินลูกค้า พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบัญชีลูกค้าที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

หอพักมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้พักอาศัยอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 หอพักมีการสอบถามความพึงพอใจของผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 หอพักมีการตัดสินใจเลือกกลุ่มผู้พักอาศัยโดยคำนึงถึงผลดีและผลเสียที่จะได้รับในอนาคต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.03 และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบัญชีลูกค้ำที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หอพักมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้พักอาศัยที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ด้านการบริหารต้นทุน	3.40	0.74	ระดับปานกลาง
ด้านการวางแผนและควบคุม	3.22	0.77	ระดับปานกลาง
ด้านการตัดสินใจ	3.15	0.75	ระดับปานกลาง
ด้านการประเมินคู่แข่ง	3.36	0.89	ระดับปานกลาง
ด้านการประเมินลูกค้า	3.59	0.88	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านการประเมินลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริหารต้นทุน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 ด้านการประเมินคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 ด้านการวางแผนและควบคุม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 และด้านการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ

การศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ ผู้ศึกษาได้พัฒนาข้อคำถามจากการศึกษาแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับ Balance Scorecard (สำนักงานปลัดกระทรวง

พาณิชย์, 2562) ซึ่งได้มาจากแนวคิดของ Kaplan & Norton (1990) และงานวิจัยของ เบญจมาศ อภิสวัสดิ์ภิญโญ (2552) และได้กำหนดข้อคำถามเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ ดังนี้ 1. มุมมองด้านการเงิน 2. มุมมองด้านลูกค้า 3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา จำนวนข้อคำถามแบ่งเป็น 4 ข้อใหญ่ 16 ข้อย่อย เพื่อให้ครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ โดยกำหนดลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุด ระดับความคิดเห็นมาก ระดับความคิดเห็นปานกลาง ระดับความคิดเห็นน้อย และระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ตามลำดับ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพรายด้าน

การดำเนินงานเชิงดุลยภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
มุมมองด้านการเงิน			
1. หอพักมีรายได้และกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง	3.05	0.97	ระดับปานกลาง
2. หอพักมีสัดส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อรายได้ลดลงจากปีที่ผ่านมา	3.11	0.96	ระดับปานกลาง
3. หอพักมีรายได้และกำไรบรรลุป่าหมายที่วางไว้	2.95	0.95	ระดับปานกลาง
4. หอพักสามารถรักษาระดับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง	3.01	0.94	ระดับปานกลาง
มุมมองด้านลูกค้า			
1. หอพักมีการปรับปรุงและซ่อมแซมห้องพัก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้พักอาศัย	3.80	0.90	ระดับมาก
2. หอพักมีการเก็บรักษาข้อมูลผู้พักอาศัยรายเดิมและรายใหม่ เพื่อเป็นฐานข้อมูล	3.39	0.98	ระดับปานกลาง
3. หอพักมีการรักษาคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้พักอาศัย	3.60	0.99	ระดับมาก
4. หอพักมีการนำข้อเสนอแนะจากผู้พักอาศัยมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่าง	3.50	1.02	ระดับปานกลาง

การดำเนินงานเชิงกลยุทธ์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
มุมมองด้านการกระบวนการภายใน			
1. หอพักตรวจสอบกระบวนการดูแลในการบริการ และซ่อมแซมอยู่เสมอ เพื่อพัฒนากระบวนการดูแลรักษาให้ดีขึ้น	3.65	0.89	ระดับมาก
2. หอพักนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	3.29	0.91	ระดับปานกลาง
3. หอพักมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.38	1.00	ระดับปานกลาง
4. หอพักมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปรับปรุงและบริการที่มีคุณภาพทำให้ไม่เกิดการสิ้นเปลือง	3.33	0.98	ระดับปานกลาง
มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา			
1. หอพักมีการส่งเสริมให้พนักงานมีการอบรมพัฒนาทักษะอยู่เสมอ	3.19	0.84	ระดับปานกลาง
2. หอพักมีการสร้างแรงบันดาลใจเกี่ยวกับตำแหน่งงาน เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าแก่พนักงาน	3.09	0.88	ระดับปานกลาง
3. หอพักมีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อนำมาปรับปรุงในการบริหารงาน	3.14	0.95	ระดับปานกลาง
4. หอพักมีการนำข้อมูลทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มช่องทางการสื่อสารเพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสทางการแข่งขัน	3.14	0.96	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์รายด้าน ประกอบด้วย 1. มุมมองด้านการเงิน 2. มุมมองด้านลูกค้า 3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน 4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. มุมมองด้านการเงิน พบว่า ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์มุมมองด้านการเงินอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยทำการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หอพักมีสัดส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อรายได้ลดลงจากปีที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96 หอพักมีรายได้และกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97 หอพักสามารถรักษาระดับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 และหอพักมีรายได้และกำไรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 ตามลำดับ

2. มุมมองด้านลูกค้า พบว่า ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านลูกค้าที่มีระดับความคิดเห็นมากได้แก่ หอพักมีการปรับปรุงและซ่อมแซมห้องพัก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 หอพักมีการรักษาคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้พักอาศัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.99 และระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านลูกค้าที่มีระดับความคิดเห็นปานกลางได้แก่ หอพักมีการนำข้อเสนอแนะจากผู้พักอาศัยมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.02 และหอพักมีการเก็บรักษาข้อมูลผู้พักอาศัยรายเดิมและรายใหม่ เพื่อเป็นฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 ตามลำดับ

3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน พบว่า ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านกระบวนการภายในที่มีระดับความคิดเห็นมากได้แก่ หอพักตรวจสอบกระบวนการดูแลในการบริการและซ่อมแซมอยู่เสมอ เพื่อพัฒนากระบวนการดูแลรักษาให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านกระบวนการภายในที่มีระดับความคิดเห็นปานกลางได้แก่ หอพักมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.00 หอพักมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปรับปรุงและบริการที่มีคุณภาพทำให้ไม่เกิดการสิ้นเปลือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 และหอพักนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 ตามลำดับ

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา พบว่า ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยทำการเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หอพักมีการส่งเสริมให้พนักงานมีการอบรมพัฒนาทักษะอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 หอพักมีการนำข้อมูลทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มช่องทางการสื่อสารเพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสทางการแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96 หอพักมีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อนำมาปรับปรุงในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 และหอพักมีการสร้างแรง

บัณฑิตใจเกี่ยวกับตำแหน่งงาน เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าแก่พนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

การดำเนินงานเชิงคุณภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. มุมมองด้านการเงิน	3.03	0.83	ระดับปานกลาง
2. มุมมองด้านลูกค้า	3.57	0.88	ระดับมาก
3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน	3.41	0.84	ระดับปานกลาง
4. มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา	3.14	0.83	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ พบว่า ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพที่มีระดับความคิดเห็นมากได้แก่ มุมมองด้านลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 และระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพที่มีระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่ มุมมองด้านกระบวนการภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 และ มุมมองด้านการเงิน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 ตามลำดับ

4.4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

การศึกษาผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้การทดสอบค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน เพื่อทำการศึกษาความสัมพันธ์กันของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4.6 แสดงการทดสอบค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient)

ตัวแปร	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	Y ₁	Y ₂	Y ₃	Y ₄	X ₆	X ₇
ด้านการบริหารต้นทุนเฉลี่ย (X ₁)	1										
ด้านการวางแผนและควบคุมเฉลี่ย (X ₂)	.709**	1									
ด้านการตัดสินใจเฉลี่ย (X ₃)	.616**	.826**	1								
ด้านการประเมินคู่แข่งเฉลี่ย (X ₄)	.562**	.594**	.650**	1							
ด้านการประเมินลูกค้าเฉลี่ย (X ₅)	.640**	.717**	.717**	.624**	1						
มุมมองด้านการเงิน (Y ₁)	.433**	.465**	.546**	.535**	.475**	1					
มุมมองด้านลูกค้า (Y ₂)	.623**	.732**	.677**	.678**	.797**	.505**	1				
มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Y ₃)	.650**	.689**	.645**	.665**	.793**	.401**	.797**	1			
มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Y ₄)	.562**	.594**	.650**	1.000**	.624**	.535**	.678**	.665**	1		
อายุของกิจการ(X ₆)	.094	.049	-.014	-.022	.161**	-.202**	.109	.179**	-.022	1	
ขนาดของหอพัก(X ₇)	.184**	.099	.135*	.182**	.159**	.208**	.146*	.140*	.182**	.204**	1
VIF มุมมองด้านการเงิน	2.327	4.480	3.901	0.000	3.916	-	3.970	3.795	2.349	1.155	1.105
Tolerance											
VIF มุมมองด้านลูกค้า	2.342	4.230	4.002	0.000	3.570	1.757	-	3.446	2.337	1.260	1.142
VIF มุมมองด้านกระบวนการภายใน	2.283	4.483	4.031	0.000	3.514	1.775	3.642	-	2.295	1.245	1.141
VIF มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา	2.346	4.496	4.033	2.426	3.943	1.800	4.066	3.847	-	1.261	1.142

**ระดับนัยสำคัญที่ 0.01, *ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ทดสอบอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์และผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารต้นทุนเฉลี่ย ด้านการวางแผนและควบคุมเฉลี่ย ด้านการตัดสินใจเฉลี่ย และด้านการประเมินคู่แข่งเฉลี่ยกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ในมุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา มีความสัมพันธ์กันที่ระดับ 0.01 ความสัมพันธ์ภายในระหว่างการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ความสัมพันธ์ภายในระหว่างผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ มีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ความสัมพันธ์ระหว่างการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการประเมินลูกค้าเฉลี่ยกับขนาดของหอพักมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ความสัมพันธ์ระหว่างการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการคำนวณต้นทุนเฉลี่ย ด้านการวางแผนและควบคุมเฉลี่ย ด้านการตัดสินใจเฉลี่ย และด้านการประเมินคู่แข่งเฉลี่ยกับอายุของกิจการไม่มีความสัมพันธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการคำนวณต้นทุนเฉลี่ย ด้านการประเมินคู่แข่งเฉลี่ย ด้านประเมินลูกค้าเฉลี่ยกับขนาดของหอพักมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ความสัมพันธ์ระหว่างการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการตัดสินใจเฉลี่ยกับขนาดของหอพักมีความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการวางแผนและควบคุมเฉลี่ยกับขนาดของหอพักไม่มีความสัมพันธ์

ความสัมพันธ์ผลระหว่างการดำเนินงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านกระบวนการภายในกับอายุของกิจการ มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ความสัมพันธ์ผลระหว่างการดำเนินงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านลูกค้า และมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาไม่มีความสัมพันธ์กัน

ความสัมพันธ์ผลระหว่างการดำเนินงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา กับขนาดของหอพักมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ความสัมพันธ์ผลระหว่างการดำเนินงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายในกับขนาดของหอพักมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ความสัมพันธ์ผลระหว่างการดำเนินงานเชิงคุณภาพกับมุมมองด้านการเงินและมุมมองด้านกระบวนการภายในมีความสัมพันธ์กับอายุของกิจการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และความสัมพันธ์ผลระหว่างการดำเนินงานเชิงคุณภาพกับมุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา กิจการไม่มีความสัมพันธ์กันกับอายุของกิจการ

สำหรับการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) และ Tolerance พบว่า ค่า VID ของตัวแปรมีค่าระหว่าง 0.000 – 4.229 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 และค่า

Tolerance ของตัวแปรมีค่าระหว่าง .222 - .905 จึงทำให้สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรทุกตัวมีความเป็นอิสระต่อกัน (ไม่มีปัญหา Multicollinearity)

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Model)

ตัวแปร	มุมมองด้านการเงิน		มุมมองด้านลูกค้า		มุมมองด้านกระบวนการภายใน		มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา	
	B	t(sig)	B	t(sig)	B	t(sig)	B	t(sig)
ด้านการบริหาร ต้นทุนเฉลี่ย	.095	1.281	.021	.383	.144	2.657**	.000**	.000
ด้านการวางแผน และควบคุมเฉลี่ย	-.058	-.603	.344	4.796**	.179	2.532**	.000**	.000
ด้านการตัดสินใจ เฉลี่ย	.288	3.019**	-.094	-1.326	-.075	-1.072	.000**	.000
ด้านการประเมิน คู่แข่งเฉลี่ย	.223	3.540**	.265	5.689**	.256	5.571**	1.000**	.000
ด้านการประเมิน ลูกค้าเฉลี่ย	.140	2.049	.464	9.175**	.455	9.151**	.000**	.000
ขนาดของห้องพัก	-.048	-5.400	.004	.657	.018	2.767**	.000**	.000
อายุของกิจการ	.190	3.215	-.001	-.012	-.039	-.911	.000**	.000
R Square	.428		.721		.708		1.000	
Adj. R Square	.414		.714		.701		1.000	
F-value (sig)	31.207**		107.892**		101.300**		-	

** ระดับความสำคัญที่ 0.01, * ระดับความสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการหาอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการ กรณีศึกษาห้องพักในจังหวัดสงขลา ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการในมุมมองด้านการเงินมีผลเชิงบวกต่อการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารต้นทุนเฉลี่ยด้านการประเมินลูกค้าเฉลี่ยและผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการในมุมมองด้านการเงิน

มีผลเชิงบวกต่อการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการตัดสินใจเฉลี่ย ด้านการประเมินคู่แข่งเฉลี่ย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการในมุมมองด้านการเงินมีผลเชิงลบต่อการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ ด้านการวางแผนและควบคุมเฉลี่ย จึงแสดงให้เห็นได้ว่าเมื่อมีการนำขนาดของหอพัก (จำนวนพนักงาน) และอายุของกิจการมาใช้เป็นตัวแปรควบคุมในการทดสอบผลการวิจัยจะทำให้ค่าความผันแปรเพิ่มสูงขึ้นเป็น .428 ด้านการคำนวณต้นทุนเฉลี่ย ด้านการตัดสินใจเฉลี่ย ด้านการประเมินคู่แข่งเฉลี่ยและด้านการประเมินลูกค้าเฉลี่ย

ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการในมุมมองด้านลูกค้ามีผลเชิงบวกต่อการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการคำนวณต้นทุนเฉลี่ย และผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการในมุมมองด้านลูกค้ามีผลเชิงบวกต่อการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการวางแผนและควบคุมเฉลี่ย ด้านการประเมินคู่แข่งเฉลี่ย ด้านการประเมินลูกค้าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการในมุมมองด้านลูกค้ามีผลเชิงลบต่อการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ ด้านการตัดสินใจเฉลี่ยจึงแสดงให้เห็นได้ว่าเมื่อมีการนำขนาดของหอพัก (จำนวนพนักงาน) และอายุของกิจการมาใช้เป็นตัวแปรควบคุมในการทดสอบผลการวิจัยจะทำให้ค่าความผันแปรเพิ่มสูงขึ้นเป็น .721 ด้านการวางแผนและควบคุมเฉลี่ย ด้านการประเมินคู่แข่งเฉลี่ยและด้านการประเมินลูกค้าเฉลี่ย

ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการในมุมมองด้านกระบวนการภายในมีผลเชิงบวกต่อการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการคำนวณต้นทุนเฉลี่ย ด้านการวางแผนและควบคุมเฉลี่ย ด้านการประเมินคู่แข่งเฉลี่ยและด้านการประเมินลูกค้าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีผลเชิงบวกต่อการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการตัดสินใจเฉลี่ย จึงแสดงให้เห็นได้ว่าเมื่อมีการนำขนาดของหอพัก (จำนวนพนักงาน) และอายุของกิจการมาใช้เป็นตัวแปรควบคุมในการทดสอบผลการวิจัยจะทำให้ค่าความผันแปรเพิ่มสูงขึ้นเป็น .708 ด้านการวางแผนและควบคุมเฉลี่ย ด้านการวางแผนและควบคุมเฉลี่ย ด้านการประเมินคู่แข่งเฉลี่ยและด้านการประเมินลูกค้าเฉลี่ย จึงแสดงให้เห็นได้ว่าเมื่อมีการนำขนาดของหอพัก (จำนวนพนักงาน) และอายุของกิจการมาใช้เป็นตัวแปรควบคุมในการทดสอบผลการวิจัยจะทำให้ค่าความผันแปรเพิ่มสูงขึ้นเป็น 1.000

4.5 สรุปการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

จากผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ว่า อิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการ : กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารต้นทุน การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้าน

การวางแผนและควบคุม การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการประเมินคู่แข่งและการประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการประเมินลูกค้า โดยมากมีอิทธิพลเชิงบวกและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เป็นการยอมรับสมมติฐาน ยกเว้นตัวแปรอิสระด้านการวางแผนและควบคุม ขนาดห้องพักที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 และที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เป็นความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม จึงสามารถนำเสนอได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.8 สรุปการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐานงานวิจัย	ทิศทาง	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H ₁ : การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารต้นทุนมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในด้านผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ของห้องพักในจังหวัดสงขลา	+	ยอมรับ
H ₂ : การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการวางแผนและควบคุมมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในด้านการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ของห้องพักในจังหวัดสงขลา	+	ปฏิเสธ
H ₃ : การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในด้านการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ของห้องพักในจังหวัดสงขลา	+	ยอมรับ
H ₄ : การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการประเมินคู่แข่งมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในด้านการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ของห้องพักในจังหวัดสงขลา	+	ยอมรับ
H ₅ : การประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการประเมินลูกค้ามีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในด้านการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์ของห้องพักในจังหวัดสงขลา	+	ยอมรับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่องอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการ : กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขอบเขตและระดับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์และเพื่อทดสอบอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ และแปรผลค่าระดับความสำคัญ รวมถึงวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ซึ่งสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

- 5.1 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา
- 5.2 ประโยชน์ที่ได้รับ
- 5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

5.1.1 ขอบเขตและระดับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์

จากการศึกษา พบว่า ขอบเขตและระดับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความสำคัญกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบัญชีลูกค้าในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ รัชनिया บังเมฆ (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ธุรกิจ เทคนิคทางการบัญชีบริหารและการวัดผลการปฏิบัติงานของบริษัทในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า บริษัทที่ดำเนินธุรกิจพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรมให้ความสำคัญและมุ่งเน้นการบริหารด้านลูกค้าและปรับเปลี่ยนการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าจากการประยุกต์ใช้ดังกล่าวทำให้รับรู้ถึงประโยชน์และผลกระทบที่มีต่อกำไรสุทธิจากการประยุกต์ใช้และการวัดผลการปฏิบัติงานทางการเงินและไม่ใช่ทาง

การเงิน จึงสามารถสรุปได้ว่า ธุรกิจบริการที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งได้แก่หอพักในจังหวัดสงขลาให้ ความสำคัญกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบัญชีลูกค้าในระดับมากที่สุด

ด้านการบริหารต้นทุน ด้านการวางแผนและควบคุม ด้านการตัดสินใจ ด้านการประเมิน คู่แข่ง ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ เต็มศิริ ไกรลาศ (2560) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการ ประยุกต์เทคนิคการบัญชีบริหารและการบริหารความเสี่ยงต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของ สหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย พบว่า การใช้เทคนิคการบัญชีบริหารในระดับปานกลาง ซึ่ง ประกอบด้วย เทคนิคการบริหารต้นทุน การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน การบริหารค่าตอบแทน และการบริหารความเสี่ยงองค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการวางแผนและ ควบคุม ด้านการตัดสินใจ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานและมีความสำคัญในการ ดำเนินงานของกิจการ จึงสามารถสรุปได้ว่า การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ ของธุรกิจบริการ : กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง ด้านการ คำนวณต้นทุน ด้านการวางแผนและควบคุม ด้านการตัดสินใจ ด้านการประเมินคู่แข่ง

จากการศึกษา พบว่า ผู้บริหารหอพักส่วนใหญ่ไม่ได้นำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ จากผลการตอบแบบสอบถามจำนวน 300 ราย พบผู้ตอบแบบสอบถามเป็น ผู้บริหาร/ผู้จัดการ 156 ราย ผู้ประกอบการหอพัก 144 ราย ซึ่งทั้ง 300 ราย เป็นผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ด้านการบัญชี จำนวน 217 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.30 ประกอบกับผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชี บริหารเชิงกลยุทธ์ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการคำนวณต้นทุน ด้านการวางแผนและการควบคุม ด้านการตัดสินใจ ด้านประเมิน คู่แข่ง และให้ระดับความสำคัญในระดับมาก 1 ด้าน ด้านการบัญชีลูกค้า แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหาร หอพักส่วนใหญ่ไม่ได้นำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในการบริหารจัดการหอพักเท่าที่ควร

5.1.2 อิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของ หอพักในจังหวัดสงขลา

จากการทดสอบอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา พบว่า การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารต้นทุน ด้านการ วางแผนและควบคุม ด้านการตัดสินใจ ด้านการประเมินคู่แข่ง ด้านการประเมินลูกค้า มีอิทธิพลเชิง บวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย 1. มุมมองด้านการเงิน (Financial) 2. มุมมองด้านลูกค้า (Customer) 3. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process) ของหอพัก ในจังหวัดสงขลา สอดคล้องกับ หยาตพิรุฬห์ สิงหาต และประเวศ เพ็ญวุฒิกุล (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้ข้อมูลการบัญชีบริหารกับความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ

SMEs ในเขตภาคใต้ พบว่าการใช้ข้อมูลการบัญชีบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และกัญญา ดิษฐ์แก้ว (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพของข้อมูลทางบัญชีบริหาร นวัตกรรมทางการบริหาร การเพิ่มผลผลิต ซึ่งเป็นการดำเนินงานเชิงคุณภาพในมุมมองด้านกระบวนการภายใน และความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการโรงสีข้าวในเขตภาคเหนือของประเทศไทย พบว่า คุณภาพของข้อมูลทางบัญชีบริหารส่งผลทางบวกต่อนวัตกรรมทางการบริหาร ส่งผลให้กิจการมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน การเพิ่มผลผลิต และความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถนำสารสนเทศทางบัญชีบริหารที่มีคุณภาพไปเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการวางแผนงบประมาณ การปฏิบัติงาน และกระบวนการตัดสินใจ ทำให้ลดต้นทุนในการสูญเสีย การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน จึงสามารถสรุปได้ว่า อิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ ส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา จากการทดสอบสมมติฐานการศึกษาสามารถสรุปและอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

จากการศึกษานี้พบว่าการประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารต้นทุน (Costing) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา จึงสามารถสรุปได้ว่าผู้บริหารหรือผู้ประกอบการหอพักได้ให้ความสำคัญในการนำบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารต้นทุนมาใช้ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะหากผู้บริหารให้ความสำคัญกับการคำนวณต้นทุนและการวางแผนกำไร จะสามารถกำหนดราคาห้องเช่า เพื่อกระตุ้นยอดขายหรือจำนวนการเช่าพักในอนาคต รวมถึงอาจจะทำให้มีการรายงานผลความแตกต่างระหว่างต้นทุนที่เกิดขึ้นจริงไปใช้ในการศึกษาและพัฒนาการให้บริการหอพักสอดคล้องกับทฤษฎีต้นทุนธุรกรรม เพราะเป็นต้นทุนอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งหมายถึง ต้นทุนด้านเวลา ราคา ค่าใช้จ่ายในการค้นหาผู้ซื้อ ผู้ขายสินค้า ค่าใช้จ่ายในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เป็นต้น ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าต้นทุนดังกล่าวส่งผลให้หอพักประสบความสำเร็จในด้านการเงิน กระบวนการจัดการภายในสอดคล้องกับ เต็มศิริ ไกรลาศ (2560) พบว่า การใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารต้นทุนมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์และการผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ และสมหวัง สีหะ (2557) พบว่า การใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการคำนวณผลิตภัณฑ์ ได้แก่ วิธีคิดต้นทุน และการวัดมูลค่าต้นทุนโรงงานในจังหวัดขอนแก่น มีผลในเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพด้านการเงิน รวมถึงรัชนิยา บังเมฆ (2552) พบว่า บริษัทที่ใช้การวัดผลดำเนินงานเชิงคุณภาพ สามารถรับรู้ได้ว่ามีเทคนิคทางการบัญชีบริหารแบบใดที่ควรนำไปใช้และสามารถใช้ได้ผลดีที่สุด

จากการศึกษานี้พบว่าการประยุกต์ใช้บัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการวางแผนและควบคุม (Planning Control) ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัด

สงขลา อาจจะเป็นสาเหตุมาจากขนาดของหอพักส่วนใหญ่ร้อยละ 94 เป็นหอพักที่มีจำนวนพนักงาน 1-5 คน ซึ่งเป็นขนาดไม่ใหญ่และมีสัดส่วนที่มาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาไม่มีประสบการณ์ด้านการบัญชีจึงให้น้ำหนักความสำคัญเกี่ยวกับบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการวางแผนและการควบคุมในระดับปานกลาง จึงส่งผลให้การวางแผนและการควบคุมไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในด้านผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา จึงไม่สอดคล้องกับมีผลขัดแย้งกับสมหวัง สีหะ (2557) ที่พบว่า การนำบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ไปใช้ในกิจการ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จและการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพสามารถนำผลการวัดดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนและควบคุมได้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่พบว่าโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดขอนแก่น มีการใช้วิธีงบประมาณระยะสั้น (งบประมาณประจำปี) ทำให้ธุรกิจสามารถวางแผนการดำเนินงานและควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งเป็นการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพขององค์กร และกชกร สันตินาราพันธุ์ (2553) พบว่า การนำการบัญชีบริหารด้านการวางแผนและควบคุมไปใช้ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย สามารถช่วยในการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานของกิจการได้ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ต้นทุนปริมาณ – กำไรมากที่สุด และสามารถนำไปใช้เพื่อวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ โดยธุรกิจใช้การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของกิจการ

จากการศึกษานี้พบว่าการประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic decision Making) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา จึงสามารถสรุปได้ว่า การที่ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการหอพัก ได้นำด้านการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ในธุรกิจหอพักจะประสบผลสำเร็จในการบริหารจัดการ เพราะจะให้ความสำคัญกับการนำข้อมูลการบัญชีมาใช้ในการวิเคราะห์ทางเลือกในการตัดสินใจตามสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ณ ช่วงเวลาหรือสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งอาจจะมีการเก็บข้อมูลจากลูกค้า เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ ณ ช่วงเวลาที่เกิดขึ้นและอาจจะมีการนำข้อมูลการบัญชีจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่กิจการใช้งานหรือข้อมูลที่กิจการได้ทำการรวบรวมไว้ เพื่อตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว โดยให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลการบัญชีทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อใช้เป็นบรรทัดฐานสำหรับการวิเคราะห์เพื่อพิจารณาทางเลือกในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความสำคัญเป็นไปตามทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ มานพ เสร็จพร้อม (2554) ที่ได้กล่าวว่า สถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจ และรูปแบบการบริหารที่เหมาะสมที่สุด โดยผู้บริหารจะต้องพยายามวิเคราะห์สถานการณ์ให้ดีที่สุด ซึ่งการวิเคราะห์ดังกล่าวจะต้องมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับ สมหวัง สีหะ (2557) พบว่า การใช้เทคนิคทางการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ ด้านการตัดสินใจของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดขอนแก่น มีผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ เพราะใช้ดัชนี

ความสามารถในการทำกำไรทำให้ธุรกิจมีข้อมูลทางบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นการวัดความสำเร็จในด้านการดำเนินงานเชิงคุณภาพทางการเงินของกิจการ และสุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนาน และคณะ (2555) กล่าวว่า การปฏิบัติการทางบัญชีบริหาร หมายถึง การนำเทคนิคทางการบัญชีบริหารมาปฏิบัติเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ โดยมุ่งให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลทั้งเรื่องของการวางแผน การดำเนินการ การควบคุม และการตัดสินใจ ซึ่งเทคนิคและวิธีปฏิบัติที่กล่าวถึง คือ การวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ รวมถึงกชกร สันตินาราพันธ์ (2553) พบว่า การนำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการตัดสินใจ ไปใช้ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย มีผลเชิงบวกต่อการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ต้นทุนปริมาณ - กำไร และจุดคุ้มทุน ซึ่งอ้างอิงจากดัชนีความสามารถในการทำกำไร อัตราส่วนวัดสภาพคล่องทางการเงิน อัตราส่วนวัดความสามารถในการดำเนินงาน อัตราส่วนโครงสร้างของเงินทุนเพื่อการตัดสินใจในการกำหนดการบริหารงานขององค์กร

จากการศึกษาพบว่าการใช้การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ ด้านการประเมินคู่แข่ง (Competitor accounting) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา จึงสามารถสรุปได้ว่า การที่ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการจะประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการธุรกิจหอพักให้ประสบผลสำเร็จ คือ การที่ธุรกิจคือการได้รับการยอมรับและสามารถทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่งอื่น โดยมีการให้ความสำคัญกับการประเมินต้นทุนของหอพักประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนคำนวณต้นทุนอย่างต่อเนื่องและกำหนดราคาห้องพักให้ตรงกับความต้องการของตลาดทั่วไป ณ เวลาปัจจุบัน เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่งและเป็น การประเมินรายได้ของหอพักและวางแผนสร้างรายได้ให้เป็นไปตามเป้าหมายของของผลกำไรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งความสำคัญเป็นไปตามทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ มานพ เสร็จพร้อม (2554) ที่ได้กล่าวว่า สถานการณ์จะเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจ และรูปแบบการบริหารที่เหมาะสมที่สุด โดยผู้บริหารจะต้องพยายามวิเคราะห์สถานการณ์ของคู่แข่ง รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลของคู่แข่งตามช่วงเวลาหรือสถานการณ์เพื่อการวางแผนและตัดสินใจให้ตรงกับสถานการณ์ ณ ช่วงเวลานั้นให้ดีที่สุด ซึ่งการวิเคราะห์ดังกล่าวจะต้องให้คำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของคู่แข่ง สอดคล้องกับ กนกวรรณ แสนสุรินทร์ (2559) พบว่า การนำเทคนิคบัญชีบริหารด้านประเมินคู่แข่ง (Competitor accounting) โดยการประเมินต้นทุนสินค้าของคู่แข่ง และติดตามวิธีการกำหนดราคาของคู่แข่งเสมอ การประเมินส่วนแบ่งตลาดของคู่แข่งเสมอ การประเมินต้นทุนในการบริหารร้านค้าของคู่แข่ง การประเมินยอดขายของคู่แข่งการประเมินกำไรของคู่แข่ง การพิจารณาราคาของคู่แข่ง โดยหากพิจารณาด้านการกำหนดราคาขายโดยกลยุทธ์การตั้งราคาอิงคู่แข่งในตลาดที่มีการขายสินค้าประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาวิเคราะห์ในการตั้งราคาให้สูงกว่าหรือต่ำกว่าราคาอ้างอิงในท้องตลาดเพื่อให้ได้เปรียบคู่แข่งมากที่สุด กลยุทธ์ด้านราคา (Strategic

pricing) เพื่อกำหนดราคาขายแบบยืดหยุ่นตามสถานการณ์ของตลาด หรือนำทฤษฎีสถานการณ์มาใช้ ในการกำหนดราคาสินค้า กำหนดต้นทุนของสินค้า ณ ช่วงเวลาดังกล่าว เป็นกลยุทธ์ที่เกื้อหนุนให้ กิจการสามารถกำหนดตำแหน่งผลิตภัณฑ์และการเจาะตลาดได้อย่างชัดเจนทำให้กิจการประเภทนี้มี ความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ระยะยาวและยั่งยืน รวมถึงสามารถวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลย ภาพได้

จากการศึกษาพบว่า การประยุกต์ใช้การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ ด้านการประเมินลูกค้า (Customer accounting) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพของหอพักในจังหวัด สงขลา จึงสามารถสรุปได้ว่าหากผู้บริหารหรือผู้ประกอบการหอพักมีการสร้างความสัมพันธ์หรือมีการ สอบถามความพึงพอใจจากผู้พักอาศัยอย่างสม่ำเสมอจะสามารถกำหนดกลุ่มเป้าหมายของรวมถึงการ ตัดสินใจเพื่อคัดเลือกกลุ่มผู้พักอาศัยได้ โดยการศึกษาค้นคว้าในอดีตในแต่ละช่วงเวลา เพื่อนำมา คำนวณถึงผลดีและผลเสียที่จะได้รับในอนาคตอันใกล้ โดยความสำคัญดังกล่าวใช้ตามทฤษฎีการ บริหารเชิงสถานการณ์ โดยอิงหลักการบริหารที่ขึ้นอยู่กับสภาพความเป็นจริง และเลือกทางออกที่จะ นำไปสู่การแก้ไขปัญหาทางการบริหาร โดยมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับสภาพแวดล้อม ภายในและภายนอกขององค์กร ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงผู้เช่าของหอพัก สอดคล้องกับ กนกวรรณ แสน สุรินทร์ (2559) พบว่า การนำเทคนิคบัญชีบริหารด้านบัญชีลูกค้า (Customer accounting) โดยการ ประเมินความสามารถในการทำกำไรในอนาคตจากลูกค้าประจำ การประเมินความสามารถในการทำ กำไรในอนาคตจากลูกค้าในแต่ละกลุ่ม การประเมินความสามารถในการทำกำไรจากลูกค้าแต่ละกลุ่ม การประเมินความสามารถในการทำกำไรในอนาคตจากลูกค้าแต่ละราย การประเมินความสามารถใน การทำกำไรจากลูกค้าประจำทำให้กิจการสามารถคาดคะเนกำไรในอนาคตไว้ล่วงหน้าได้รวมถึงการ คาดการณ์ในการทำกำไรในอนาคตจากลูกค้าประจำในแต่ละราย และสามารถนำไปวัดผลการ ดำเนินงานเชิงดุลยภาพได้

จากการทดสอบสมมติฐานงานวิจัย ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า การบัญชีบริหารเชิงกล ยุทธ์มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพ ของธุรกิจบริการ : กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา ในเชิงบวก สอดคล้องกับ สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนาน และคณะ (2555) ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จของการ ปฏิบัติทางบัญชีบริหารและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเซรามิกใน จังหวัดลำปาง พบว่า ความสำเร็จของการปฏิบัติทางการบัญชีบริหารมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการ ดำเนินงาน ของวิสาหกิจ และส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรประสบความสำเร็จ รวมถึงสามารถ บรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

5.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

5.2.1 ประโยชน์เชิงทฤษฎี

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการ กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา จากการศึกษาพบว่า หากผู้บริหารหรือผู้ประกอบการมีอิทธิพลต่อการการนำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ไปใช้เพื่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพที่สำคัญมาก สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานและเป็นแนวทางในการจัดเตรียมข้อมูลการบัญชีที่เหมาะสมสำหรับการวัดผลการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ในแต่ละด้านของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่าทฤษฎีบริหารเชิงสถานการณ์ สามารถนำมาใช้ในการอธิบายอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ได้ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร รวมถึงสามารถใช้อธิบายการวัดผลการดำเนินงานที่เป็นตัวเงินและผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นตัวเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเทคนิคทางการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ทำให้ธุรกิจหอพักได้รับประโยชน์ระดับมากในด้านการบริหารต้นทุน เพราะทำให้ทราบถึงต้นทุนที่เกิดขึ้นทุกช่วงเวลาไปวางแผนการดำเนินงานให้ตรงกันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเป็นการคาดคะเนทิศทางของการดำเนินการในอนาคตได้อย่างแม่นยำมากขึ้น ซึ่งการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์โดยส่วนใหญ่มีอิทธิพลไปในเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจหอพัก สามารถบอกได้ว่าหากธุรกิจได้นำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ไปใช้ในการบริหารงานจะทำให้มีข้อมูลทางการบัญชีที่ดีและมีคุณภาพสามารถเพิ่มมูลค่าและสร้างคุณค่าให้กับธุรกิจดังกล่าวได้ อีกทั้งผู้บริหารเองก็สามารถวางแผนและตัดสินใจในการบริหารงานทั้งหมดบนพื้นฐานแห่งความจริงและยังแก้ปัญหาได้อย่างทันที่

5.2.2 ประโยชน์เชิงปฏิบัติ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการ กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา จากการศึกษาการนำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้หรือไม่และถ้ามีการบัญชีอยู่ในระดับใด พบว่า ธุรกิจมีการนำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีการนำมาประยุกต์ใช้มากที่สุดคือ

1. โดยผู้บริหารหรือผู้ประกอบการธุรกิจหอพักให้ความสำคัญในการกำหนดต้นทุนของธุรกิจ เพื่อนำไปใช้เกี่ยวกับกระบวนการภายใน โดยนำข้อมูลที่ไปศึกษาเรียนรู้เพื่อให้เกิดความเข้าใจ

ที่แท้จริงในการคำนวณต้นทุนให้เหมาะสมกับความต้องการของธุรกิจและนำผลลัพธ์ที่ได้ไปพัฒนาธุรกิจบริการหอพักในจังหวัดสงขลา

2. ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการสามารถนำกระบวนการบริหารจัดการภายในกิจการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการเข้าใช้บริการ กระบวนการภายในมีการบริหารจัดการที่สามารถลดปัญหาในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาและการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้ตั้งไว้ โดยนำข้อมูลด้านการวางแผนและควบคุมมาใช้ในการเรียนรู้การทำงานที่ผ่านมา และนำไปใช้พัฒนาการทำงานในอนาคตของธุรกิจบริการหอพักในจังหวัดสงขลา

3. ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการควรนำข้อมูลด้านการบริหารจัดการเงินของกิจการ มาใช้ตัดสินใจในด้านการดำเนินงานภายในกิจการ เพราะการนำข้อมูลการดำเนินงานในอดีตมาใช้ในการตัดสินใจบริหารจัดการกิจการธุรกิจบริการอาจจะทำให้ผลการดำเนินงานสูงขึ้นได้

4. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลของคู่แข่งที่ได้ทำการรวบรวมหรือทำการสำรวจเบื้องต้นมาใช้เพื่อประเมินเกี่ยวกับความได้เปรียบเสียเปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ประกอบกับข้อมูลด้านการเงินของกิจการ ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าที่เข้าใช้บริการในกิจการ และลูกค้าที่เคยใช้บริการจากธุรกิจบริการประเภทเดียวกัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาประเมินการแข่งขันในตลาดธุรกิจการให้บริการหอพักในจังหวัดสงขลา เพื่อกำหนดกระบวนการดำเนินการภายในของกิจการของธุรกิจบริการหอพักในจังหวัดสงขลา

5. เพื่อกำหนดทิศทางในการบริหารงานภายใต้ทรัพยากรที่จำกัดให้เกิดประสิทธิภาพที่สูงสุดและให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ซึ่งล้วนแล้วขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหารทั้งสิ้น ดังนั้นผู้บริหารกิจการของธุรกิจบริการหอพักในจังหวัดสงขลาจึงต้องนำบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านการประเมินลูกค้ามาใช้กับกิจการของธุรกิจบริการหอพักในจังหวัดสงขลาอย่างเต็มที่

ข้อมูลทางการบัญชีเหล่านี้สามารถเป็นเครื่องทุ่นแรงที่จะทำให้ผู้บริหารสามารถขับเคลื่อนการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดทั้งต่อสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกของกิจการได้อย่างแม่นยำและลึกซึ้งและที่สำคัญข้อมูลทางการเงินทั้งหมดนี้ จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้พักอาศัยได้อย่างมากที่สุด ข้อมูลการวิจัยนี้สามารถนำมาสนับสนุนแนวความคิดของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ดีให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยการนำบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ไปใช้นั้นต้องคำนึงถึงขนาดของหอพัก และอายุของกิจการเพื่อใช้ประกอบการดำเนินงานของกิจการ ซึ่งกิจการที่นำบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ไปใช้จะได้เปรียบในการดำเนินกิจการมากกว่ากิจการที่ไม่ได้นำบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ไปใช้ในการดำเนินงาน

5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

1. เมื่อมีการเปรียบเทียบสัดส่วนของธุรกิจหอพักในจังหวัดสงขลาแล้ว ในการศึกษาครั้งนี้เปรียบเทียบสัดส่วนโดยใช้จำนวนพนักงานเป็นส่วนใหญ่ เพราะเป็นสัดส่วนที่ไม่เท่าเทียมกัน จึงไม่สามารถสรุปได้อย่างชัดเจนว่ามีการนำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ไปใช้เพื่อวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพหรือไม่

2. ประชากรของการวิจัย คือ เจ้าของหรือผู้บริหารของธุรกิจหอพักที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ที่ประกอบกิจการหอพักในปี 2562 ซึ่งมีพื้นที่อยู่ในอำเภอเมืองและอำเภอหาดใหญ่เท่านั้น ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มผู้วิจัยเลือกสุ่มจากภูมิลำเนาของผู้วิจัย

3. จากการเก็บข้อมูลในครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงสื่อเดียว จึงไม่สามารถสรุปถึงสาเหตุของการบริหารกิจการที่ไม่มีประสิทธิภาพได้อย่างชัดเจนและแม่นยำเท่าที่ควร และอาจจะมีการเก็บข้อมูลจากสื่ออื่นๆ หรือหาสาเหตุจากการบริหารงานจากการใช้ข้อมูลการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการด้านอื่น ๆ

5.4 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ในการศึกษาควรเลือกกลุ่มตัวอย่างให้มีสัดส่วนที่เท่ากัน หรือใกล้เคียงกันมากกว่านี้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนมากเป็นกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มธุรกิจหอพักที่มีขนาดจำนวนพนักงาน 1-5 คน ที่มีสัดส่วนร้อยละ 94 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่มากเกินไป เมื่อเทียบกับหอพักที่มีขนาดจำนวนพนักงาน 6-10 ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 5.33 และหอพักที่มีขนาดจำนวนพนักงาน 10 – 15 คน ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 0.67 ซึ่งอาจทำให้ผลลัพธ์ที่ได้เป็นผลลัพธ์ที่ไม่สามารถนำไปใช้กับกิจการหอพักได้ทั้งหมด เนื่องจากขนาดของกิจการมีความแตกต่างกัน

2. การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ แต่เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรในอำเภอเมืองและอำเภอหาดใหญ่เท่านั้น ดังนั้นการศึกษาในครั้งต่อไปควรเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ส่วนอื่นเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. ควรมีการศึกษาผลกระทบเกี่ยวกับการนำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์และการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพไปใช้กับองค์กร เพื่อทำการเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียในด้านการบริหารจัดการธุรกิจบริการประเภทหอพัก
2. ควรมีการศึกษาวิธีการนำการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์และการวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพที่เหมาะสมกับจัดการธุรกิจบริการประเภทหอพักที่มีขนาดแตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการนำไปใช้เพื่อหาวิธีการนำไปใช้ที่ถูกต้องเหมาะสมกับธุรกิจที่มีขนาดแตกต่างกัน
3. การศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์จากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของการบริหารกิจการที่ไม่มีประสิทธิภาพที่แม่นยำมากยิ่งขึ้น อาจจะมีการเก็บข้อมูลจากสื่ออื่นๆ หรือหาสาเหตุจากการบริหารงานจากการใช้ข้อมูลการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจบริการด้านอื่น ๆ

บรรณานุกรม

- กชกร สันตินาราพันธ์. (2553). *การนำบัญชีบริหารไปใช้ในอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทย*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาบัญชี คณะวิทยาการจัดการและการท่องเที่ยว กนกพรธรณ บรรลือทรัพย์. (2555). *การประยุกต์ใช้ Balanced Scorecard (BSC) ในการบริหารจัดการองค์กร การนศึกษา บริษัทธุรกิจค้าปลีกหนังสือต่างประเทศในประเทศไทย*. (บัญชีมหาบัณฑิต) สาขาการบัญชี คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพฯ.
- กนกวรรณ แสนสุนทร. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคนิคการบัญชีบริหารกับผลการดำเนินงาน: กรณีศึกษาของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทธุรกิจค้าปลีกในอำเภอเมือง จังหวัด ขอนแก่น*. (บัญชีมหาบัณฑิต) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.
- กรณิศา ดิษฐ์เสถียร. (2562). *คุณสมบัติและกรอบความรู้ที่บัญชีบริหารในประเทศไทย*. *วารสารสภาวิชาชีพบัญชี 1*.
- กฤษณาลี รื่นรมย์. (2553). *การวิจัยการตลาด (Marketing Research) (พิมพ์ครั้งที่ 7)*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัญธรรณา ดิษฐ์แก้ว. (2558). *คุณภาพของข้อมูลทางบัญชีบริหาร นวัตกรรมทางการบริหาร การเพิ่มผลผลิตและความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการโรงสีข้าวในเขตภาคเหนือของประเทศไทย*. *วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่* 8(1):47 - 66.
- กรมสรรพากร. (2555). *คู่มือแนะนำการชำระภาษีอากรกิจการโรงแรม*. กรมสรรพากร.
- กองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2562). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. เอกสารประกอบการสอน. ค้นจาก www.hed.go.th/menuHome/file/95
- เต็มศิริ ไกรลาศ. (2560). *อิทธิพลของการประยุกต์เทคนิคการบัญชีบริหารและการบริหารความเสี่ยงต่อความสำเร็จ ในการดำเนินงานของสหกรณ์ออมทรัพย์ในประเทศไทย*. (บัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา.
- ไทยรัฐออนไลน์. (2563). *สั่งเทงบลง 3 เขตเศรษฐกิจพิเศษ*. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/news/business/market-business/1749528>
- ธกานต์ ชาติวงศ์. (2560). *ทฤษฎีที่ใช้อธิบายงานวิจัยทางบัญชี: จากอดีตถึงอนาคต*. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*. 6(2). 203-212.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 9)*.

- กรุงเทพฯ : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี. หน้า 45.
- ธานี นาคเกิด. (2555). *การพัฒนากระบวนการวัดผลการดำเนินงานด้วยหลักการวัดผลเชิงคุณภาพ กรณีศึกษา : โรงงานฉีดพลาสติก*. (วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี.
- นฤมล กิจไพศาลรัตน์. (2550). *การประยุกต์ใช้การวัดผลเชิงคุณภาพ (Balanced scorecard) ในการบริหารจัดการงานห้องสมุดคณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ. (2559). ความหมายและขอบเขตของการบัญชี. *วารสารวิชาชีพบัญชี* 12(35):88 – 97.
- บุศริน กลิ่นอยู่. (2561). การบริหารจัดการที่ดีที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลจังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ 2 สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร*, หน้า 483 -491.
- เบญจมาศ อภิลิทธิภิญโญ. (2552). *การวัดผลเชิงคุณภาพ (Balance Scorecard)*. เอกสารภาชีอากร , 54:58.
- ปติดา ลิ้มชัยเจริญ. (256). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้การบัญชีการจัดการเชิงกลยุทธ์สำหรับความสำเร็จขององค์กร การตรวจสอบเชิงประจักษ์ บริษัทผลิตอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทย. *วารสาร วิชาการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. 12(1). 61 – 74.
- บุญญาภา นาคสินธุ์. (2559). *ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps ที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือแหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- ปัญจพร ศรีชนะพันธ์. (2555). *รูปแบบความเป็นผู้นำ ระบบการบัญชีบริหารกับผลการดำเนินงาน การบริหารจัดการ*. คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา ลำปาง.1(1). 37 – 48.
- พสุ เดชะรินทร์. (2562). *กลยุทธ์*. สืบค้นจาก <http://www.chulapedia.chula.ac.th/index.php?title=%E0%B8%81%E0%B8%A5%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%98%E0%B9%8C>
- มานพ เสรีพร้อม. (2554). *ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ ของ Fiedler*. ค้นจาก <http://nop222s.blogspot.com/2011/04/fiedler.html>

- มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. (2561). *บทที่ 6 ระดับของกลยุทธ์. เอกสารประกอบการสอน วิชา สารสนเทศเพื่อการจัดการ. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. กรุงเทพฯ.*
- ระบบหอพัก. (2563). *6 หลักการทำพาร์ทเมนท์และหอพักให้ประสบความสำเร็จง่าย ๆ.* สืบค้นจาก https://www.livingbooker.com/th/content_detail.php?id=21
- ราชกิจจานุเบกษา. (2561). พระราชบัญญัติหอพัก พ.ศ. 2558. *ราชกิจจานุเบกษา* (เล่มที่ 134 ตอนที่ 8 ก 20 กุมภาพันธ์ 2561), 1 - 5.
- รัชनिया บังเมฆ. (2552). *ความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ธุรกิจ เทคนิคทางการบัญชีบริหารและการวัดผล การปฏิบัติงานของบริษัทในจังหวัดเชียงใหม่. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่.*
- วิเชศ คำบุญรัตน์ และภานุวัฒน์ กลับศรีอ่อน. (2555). การออกแบบระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานกรณีศึกษารัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานแห่งหนึ่ง. *วารสารปัญญาวิวัฒน์* 7(2). 108 – 120.
- วิวัฒน์ อภิลิทธิ์ภิญโญ. (2556). *การวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balance Scorecard).* ค้นจาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/articles_preview.php?cid=19084
- วันดี เวทวงศ์กุล. (2550). ผลกระทบของกลยุทธ์ ประสบการณ์และคำตอบแทนต่อความสัมพันธ์ระหว่างสัดส่วนกรรมการอิสระกับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์ ปริญญาบัญชัชมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ศิลปะพร ศรีจันเพชร. (2551). *ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริษัท โครงสร้างของผู้ถือหุ้น กับมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์. วารสารวิชาชีบบัญชี.* 4(10). 26 - 39.
- ศรัณย์ ชูเกียรติ, ประจิต หาวัตร, วิศรุต ศรีบุญนาท, วศธร ติภิญโญ, Noreen, E., Brew, P. (2555). *การบัญชีบริหาร Managerial Accounting* (พิมพ์ครั้งที่ 13). แมคกรอ-ฮิล.
- ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน. (2563). *รายงานธุรกิจและอุตสาหกรรมเด่น-เสี่ยง ปี 2563.* สืบค้นจาก https://www.gsbresearch.or.th/wpcontent/uploads/2020/01/IN_Sunrise_Overall_63_ppt.pdf
- ชมากร พงษ์ทวี. (2554). *พฤติกรรมของผู้บริโภคในเขตกทม. ที่มีผลต่อกลยุทธ์การตลาด และการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธุรกิจชุมชน:กรณีศึกษา บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด(มหาชน). (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. กรุงเทพฯ.*
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2549). *การบัญชีบริหาร. กรุงเทพฯ:แมคกรอฮิล.*

- สมหวัง สีหะ. (2557). *การใช้เทคนิคทางการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดขอนแก่น.* (บัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.
- สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนาน และคณะ. (2555). *ความสำเร็จของการปฏิบัติทางบัญชีบริหารและผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมเซรามิกในจังหวัดลำปาง.* วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. 1(1): 1 – 11.
- สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์. (2562). *แนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับ Balanced Scorecard.* ค้นจาก www.km.moc.go.th
- หยาดพิรุฬห์ สิงหาตและประเวศ เพ็ญวุฒิกุล. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้ข้อมูลการบัญชีบริหารกับความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจ SMEs ในเขตภาคใต้.* วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์. ปีที่ 11 (ฉบับที่ 2) : 373 – 383.
- อภิญา ดวงภักดี. (2560). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนทรัพยากร : กรณีศึกษาบริษัทผลิตไม้ยางพาราแปรรูปในประเทศไทย.* (บัญชีมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา.
- อินทิพากุลย์ ศรประสิทธิ์. (2554). *บริษัทภิบาล ค่าตอบแทนผู้บริหาร และผลการดำเนินงานของกิจการ กรณีศึกษาบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกรินทร์ วีระขจรศักดิ์. (2554). *กลยุทธ์ลูกค้าสัมพันธ์ กลยุทธ์การตลาดและการจัดการเชิงกลยุทธ์ธุรกิจเสื้อผ้าชาย กรณีศึกษา บริษัท ไอ.ซี.ซี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด(มหาชน).* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. กรุงเทพฯ.
- อัปษรศรี ม่วงคง. (2552). *การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis).* (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ
- iM2Market. (2559). *การบริหารเชิงกลยุทธ์ ลักษณะการบริหาร และ กระบวนการบริหาร.* ค้นจาก <https://www.im2market.com/2015/08/04/1614>
- Abdullah Mohamed Ahmed Ayedh and Chaabane Oussama Houssef Eddine. (2014). *The Impact of Advance Management Accounting Techniques on Performance : The Case of Malaysia.* Abstract Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/291370683_The_Impact_of_Advance_Management_Accounting_Techniques_on_Performance_The_Case_of_Malaysia

- Abernethy, M. A. & Bouwens, J. (2005). *Determinants of accounting innovation implementation*. *Abacus*, 41, 217-239.
- Atkinson and Kaplan. (1998). *MANAGEMENT ACCOUNTING*. Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Ahmad Mohammed ALAMRI. (2018). *Strategic Management Accounting and the Dimensions of Competitive Advantage: Testing the Associations in Saudi Industrial Sector*. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*. 8(2). 48 – 64.
- Alireza AnimiSani. (2011). *Strategic Management accounting: Implementation and Control*. *International Scholarly and Scientific Research & Innovation*. 5(11). 1299 – 1305.
- American National Standard Institute. (2012). *Performance Management Programs*. Abstract Retrieved from <https://www.shrm.org/hrstandards/documents/performance%20management%20ans%20%282012%29.pdf>
- Baines, A. & Langfield-Smith, K. (2003). *Antecedents to management accounting change: a structural equation approach*. *Accounting, Organizations and Society*, 28, (675 - 698).
- Bill Nixon and John Burns. (2012). *The paradox of strategic management accounting*. *Management Accounting Research*. 23(2012). (229-224).
- Chenhall, R. H. (2003). *Management control systems design within its organizational context: findings from contingency-based research and directions for the future*. *Accounting, Organizations and Society*, 28, (127-168).
- Chengall, R. H. & Moers, F. (2007). *The issue of endogeneity within theory-based, quantitative management accounting research*. *European Accounting Review*, 16, 173-195.
- Clarke, Peter J. (1997). *Management accounting practices in large Irish manufacturing firms*. *Department of Accountancy. University College Dublin*. Belfield. Dublin 4. (18), 136 – 152.
- Emil Papazov and Lyudmila Mihaylova. (2015). **Organization of Management Accounting Information in the Context of Corporate Strategy**.

- International Scientific Conference Economics and Management. 213(2015). 309 – 313.
- Fiedler, F.E. (1967). *A Theory of Leadership effectiveness*. McGraw Hill: New Yourk, NY.
- Gupta, A. K. (1987). *SBU strategies, corporate-SBU relations, and SBU effectiveness in strategy implementation*. *Academy of Management Journal*, 30, 477-500.
- HATIF Majeed & SADIK Hamza, 2012. *Strategic Management Accounting Techniques In Romanian Companies: An Empirical Study*. *Studies in Business and Economics*, Lucian Blaga University of Sibiu, Faculty of Economic Sciences, vol. 7(2), pages 126-140, August.
- Ittner, C. D., Larcker, D. F., & Randall, T. (2003). *Performance implications of strategic performance measurement in financial services firms*. *Accounting, Organizations and Society*, 28, 715-741.
- Michael Olusegun OJUA. (2017). **The Desirability of the Adoption of Strategic Management Accounting Techniques (SMATs) For Decision Making By Agricultural Firms in Nigeria**. *Imperial Journal of Interdisciplinary Research (IJIR)*. Vol-3. 1635 – 1648.
- Miles, R. E. & Snow, C. C. (1978). *Organizational strategy, structure and process*. New Yourk: McGraw-Hill.
- Rui Alexandre R. Pires, Maria do Céu G. Alves, Lúcia Lima Rodrigues. (2011). *STRATEGIC MANAGEMENT ACCOUNTING: DEFINITIONS AND DIMENSIONS*.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อศึกษางานวิจัย

อิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของธุรกิจบริการ
กรณีศึกษาหอพักในจังหวัดสงขลา

คำชี้แจง แบบสอบถามเพื่อการวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขอบเขตและระดับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์และเพื่อทดสอบอิทธิพลของการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ต่อผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพของหอพักในจังหวัดสงขลา โดยการวิจัยและแบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยรายละเอียดของแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนคำถาม 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ จำนวน 16 ข้อ

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้ประกอบการธุรกิจหอพักในจังหวัดสงขลา ผู้ทำวิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านตามความเป็นจริง หรือตามความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดและครบถ้วนทุกข้อ ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านให้ถือเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้มีความสำคัญและจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้สละเวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้และส่งแบบสอบถามกลับคืนให้ผู้วิจัยโดยใช้ซองที่แนบมาพร้อมกันนี้

อนึ่ง หากท่านมีข้อสงสัยประการใดที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามฉบับนี้ โปรดติดต่อผู้ทำวิจัย นางสาวรุจิราภรณ์ ปัญญาธิง E-mail:bozasanook_30@hotmail.com เบอร์โทรศัพท์: 088-2285983

นางสาวรุจิราภรณ์ ปัญญาอิง
 นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) หน้าคำตอบที่เลือก โดยเลือกเพียงหนึ่งตัวเลือกเท่านั้น หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ชาย หญิง

2. อายุ
 10 – 20 ปี 21 – 30 ปี
 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี
 มากกว่า 50 ปี

3. ตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ผู้ประกอบการของหอพัก ผู้บริหาร/ผู้จัดการทั่วไปหอพัก อื่นๆ ระบุ.....

4. ขนาดของหอพัก
 หอพักขนาดเล็ก หอพักขนาดกลาง
 หอพักขนาดใหญ่ อื่นๆ ระบุ.....

5. ประสบการณ์ด้านการบัญชี
 มี ไม่มี

6. ระยะเวลาในการดำเนินกิจการ ปี

7. จำนวนพนักงาน คน

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์

คำชี้แจง โปรดแสดงเครื่องหมาย (✓) เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการบริหารต้นทุน					
1. หอพักมีการคำนวณค่าใช้จ่ายในการดำเนินการได้อย่างเหมาะสม					
2. หอพักมีการวางแผนกำไรกับยอดขายที่คาดการณ์ได้เสมอ					
3. หอพักมีกลยุทธ์ด้านการขายโดยกำหนดราคาขาย เพื่อกระตุ้นรายได้ในอนาคตจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่คำนวณได้					
4. หอพักมีการจัดทำรายงานผลความแตกต่างระหว่างค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามแผนงาน, ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจากการประมาณการ					
ด้านการวางแผนและควบคุม					
1. หอพักมีการวางแผนงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ					
2. หอพักนำข้อมูลการบัญชีมาใช้ในการวางแผนและคาดการณ์รายได้ในอนาคต					
3. หอพักนำข้อมูลการบัญชีมากำหนดการประมาณการรายได้และค่าใช้จ่าย					
4. หอพักนำข้อมูลการบัญชีในอดีตมาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปัจจุบัน					
ด้านการตัดสินใจ					
1. หอพักนำข้อมูลการบัญชี มาใช้ในการวิเคราะห์ทางเลือกในการตัดสินใจในการตั้งราคาห้องพัก					
2. หอพักมีการเก็บข้อมูลจากผู้พักอาศัย เพื่อนำมา					

การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
วิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้าพักในการตัดสินใจอย่าง สม่ำเสมอ					
3. หอพักนำข้อมูลการบัญชี จากระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อมาวิเคราะห์อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. หอพักให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลการบัญชีทั้ง ภายในและภายนอกหอพัก มาวิเคราะห์เพื่อพิจารณา ทางเลือกในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านการประเมินคู่แข่ง					
1. หอพักมีการประเมินต้นทุนของหอพักประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนคำนวณต้นทุนอย่างต่อเนื่อง					
2. หอพักมีการติดตามวิธีการกำหนดราคาของหอพัก ประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์การกำหนดราคา ห้องพัก					
ด้านการประเมินคู่แข่ง (ต่อ)					
3. หอพักมีการประเมินรายได้ของหอพักประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาวางแผนการสร้างรายได้ให้เป็นไปตามเป้าหมาย					
4. หอพักมีการประเมินผลกำไรของหอพักประเภท เดียวกัน เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของหอพัก					
ด้านการประเมินลูกค้า					
1. หอพักมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้พักอาศัยอย่าง สม่ำเสมอ					
2. หอพักมีการสอบถามความพึงพอใจของผู้พักอาศัย					
3. หอพักมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้พักอาศัยที่ ชัดเจน					
4. หอพักมีการตัดสินใจเลือกกลุ่มผู้พักอาศัยโดยคำนึงถึง ผลดีและผลเสียที่จะได้รับในอนาคต					

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ

คำชี้แจง โปรดแสดงเครื่องหมาย (✓) เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
มุมมองด้านการเงิน					
1. หอพักมีรายได้และกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง					
2. หอพักมีสัดส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อรายได้ลดลงจากปีที่ผ่านมา					
3. หอพักมีรายได้และกำไรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้					
4. หอพักสามารถรักษาระดับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง					
มุมมองด้านลูกค้า					
1. หอพักมีการปรับปรุงและซ่อมแซมห้องพัก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้พักอาศัย					
2. หอพักมีการเก็บรักษาข้อมูลผู้พักอาศัยรายเดิมและรายใหม่ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบริหารงาน					
3. หอพักมีการรักษาคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้พักอาศัย					
4. หอพักมีการนำข้อเสนอแนะจากผู้พักอาศัยมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
มุมมองด้านกระบวนการภายใน					
1. หอพักตรวจสอบกระบวนการดูแลในการบริการและซ่อมแซมอยู่เสมอ เพื่อพัฒนากระบวนการดูแลรักษาให้ดีขึ้น					

ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
2. หอพักนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
3. หอพักมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4. หอพักมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปรับปรุงและบริการที่มีคุณภาพทำให้ไม่เกิดการสิ้นเปลือง					
มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา					
1. หอพักมีการส่งเสริมให้พนักงานมีการอบรมพัฒนาทักษะอยู่เสมอ					
2. หอพักมีการสร้างแรงบันดาลใจเกี่ยวกับตำแหน่งงานเพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าแก่พนักงาน					
3. หอพักมีการสำรวจความพึงพอใจของพนักงาน เพื่อนำมาปรับปรุงในการบริหารงาน					
4. หอพักมีการนำข้อมูลทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มช่องทางการสื่อสารเพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสทางการแข่งขัน					

ภาคผนวก ข

รายชื่อหอพักในจังหวัดสงขลา

รายชื่อหอพักในจังหวัดสงขลา

ลำดับ	รายชื่อหอพัก	ที่อยู่
1	ไออยรา แมนชั่น	ช.3 ถ.ราษฎร์ยินดี อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
2	เบญจพร	ช.เสน่หานุสรณ์ ถ.เสน่หานุสรณ์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
3	PP Phasawang Course	ถ.ถนอมราษฎร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
4	หอพักศศิตา	ช.15 กาญจนวานิช หาดใหญ่ หาดใหญ่ สงขลา
5	หอพักตรงข้ามพลัสคอนโด	ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
6	Glacier House	ถ.จตุอุทิศ 4 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
7	บุญเลิศอพาร์ทเมนต์ 2	ช.1 ถ.ราษฎร์ยินดี อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
8	ASMA CITY APARTMENT	ช.2 ถ.วัดหาดใหญ่ใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
9	หอพักหญิงแถวจตุอุทิศ 4	ช.จตุอุทิศ 4 ถ.จตุอุทิศ 4 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
10	บ้านยายนีย์	ช.1/1 ถ.ทุ่งรี ต.คอกหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
11	บ้านสุภมาส (หอพักหญิง)	ช.1 ถ.ทุ่งรี ต.คอกหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
12	พีนิค	ถ.ศุภสารรังสรรค์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
13	หอหญิงใกล้ รพ.ศิครินทร์	ช.นิพัทธ์สงเคราะห์ ถ.นิพัทธ์สงเคราะห์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
14	บ้านยายกลิ่น	ถ.เพชรเกษม ต.ควนลัง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
15	ห้องว่างให้เช่า แถวคลอง ร.5	ต.คอกหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
16	Diamond Petcharat Motel	ช.สวนศิริ ถ.แสงศรี อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
17	หอพักหญิงรัตติมา	ถ.ปทุมกันต์ ต.คอกหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
18	การเคหะคลองแห	ถ.คลองแห-หาดใหญ่ ต.คลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
19	ภารินเพลส	ช.5 ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
20	ควนลังแมนชั่น3	ช.ประชาชอบสอง ถ.ประชาชอบ ต.ควนลัง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
21	ปรียานุช	ช.เลื่อนอนุสรณ์ ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
22	หอพักกุหลิดา	เขต 8 ถ.สาครมงคล อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

ลำดับ	รายชื่อหอพัก	ที่อยู่
23	หอพักบ้าน@สวน	ช.เสน่หานุสรณ์ ถ.ผดุงภักดิ์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
24	หอพักหญิงรัฐิตา	ช.13 ถ.ทะเลหลวง(วชิรา) ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
25	บ้าน@สวน	ช.เสน่หานุสรณ์ ถ.ผดุงภักดิ์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
26	ทิพวรรณห้องเช่า	ช.รัฐบำรุง6/2 ถ.รัฐบำรุง ต.คลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
27	กรีนโฮม	ถ.ปทุมณกันต์ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
28	บ้านขวัญคำแก้ว	ช.53 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
29	บ้านเช่าตลาดน้ำ	ช.หมื่นราชชลธีร์ ต.คลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
30	หอพัก YNK	ช.3 ถ.นิพัทธ์สงเคราะห์2 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
31	ร้านกับแก้มกับข้าว	ช.1 บ้านทุ่งรี ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
32	ศรทิพย์อพาร์ทเมนต์	ถ.ศุภสารรังสรรค์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
33	ทรัพย์ธวัฒน์ แมนชั่น2	ถ.คลองเรียน2 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
34	พันทิศแมนชั่น	ถ.ประชารักษ์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
35	หมอนทองอพาร์ทเมนต์	ถ.ทุ่งรี-โคกวัด ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
36	บุญเลิศอพาร์ทเมนต์ 1	ถ.ราษฎร์ยินดี อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
37	หอพักหญิงพรรณทิพย์	ช.4 ถ.นิพัทธ์สงเคราะห์1 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
38	ห้องพักบ้านนา	ช.ทวดดำ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
39	บ้านเจษฎ์อนงค์	ถ.เอเชีย-เลียงเมือง ต.ควนลัง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
40	ภาสว่างธุรกิจ หอพักหาดใหญ่	ช.ภาสว่าง ถ.ภาสว่าง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
41	หอพักรายเดือน	ช.1 ถ.จันทร์นิเวศน์3 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
42	SSN	ถ.พลพิชัย-บ้านพรุ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
43	ส่องแก้วแมนชั่น	ถ.ศุภสารรังสรรค์ แสงศรี 6 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
44	ไทยรัตน์อพาร์ทเมนต์	ช.8 ถ.เพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
45	หญิงกิม	ช.ร่วมใจ 96 ถ.ทุ่งรีซอย1 ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

ลำดับ	รายชื่อหอพัก	ที่อยู่
46	ระเปียงดาวเรสซิเด้นซ์	ถ.ไชยประภาอุทิศ ต.คองหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
47	หอพักให้เช่า	ชั้น 2 ถ.การเคหะ-คลองแห ต.คลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
48	เอกอัมพรแมนชั่น	ซ.18 ถ.กาญจนวนิช ต.คองหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
49	หอพักเจนนี	ถ.คลองเตยพัฒนา 1 ต.คองหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
50	ห้องเช่าหาดใหญ่	ต.คลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
51	จเรนาฏเพลส	ซ.โสมภพพิทยาคูณานุสรณ์ ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
52	house 65	ซ.2/1 ถ.คลองเรียน2 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
53	วังบูรพา แกรนด์	ซ.5-7 ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
54	เอ็มที อพาร์ทเมนท์	ซ.1/1 ถ.ทุ่งรี-โคกวัด ต.คองหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
55	Cs Apartment	ซ.3 ถ.เพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
56	ศรีภูวนารถ	ถ.ป. ราษฎร์3 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
57	ห้องเช่า เนตรยา	ซ.ตาท่อนอุทิศ ถ.กาญจนวนิช-ทุ่งโดน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
58	พฤษภาแมนชั่น	ซ.1/1 ถ.ทุ่งรี-โคกวัด ต.คองหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
59	กิจถาวร อพาร์ทเมนท์	ซ.11 ถ.เพชรเกษม หาดใหญ่ หาดใหญ่ สงขลา
60	ศรีภูเพลส	ถ.ศรีภูวนารถ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
61	เอแฮร์ส หาดใหญ่	ซ.กาญจนวนิช 3 ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
62	บ้านอริษา	ซ.เพชรเกษม11 ถ.เพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
63	บ้านขวัญแก้ว	ซ.สมบูรณ 2 ถ.ปลักหว่า 4 ต.ควนลัง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
64	โมกษาแมนชั่นปาร์ค	ซ.1 ดีแลนนิเวศน์ ถ.พลพิชัย อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
65	JR.House	ซ.31/1 ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

ลำดับ	รายชื่อหอพัก	ที่อยู่
66	ศยา อพาร์ทเมนต์	ซ.1 สาครมงคล ถ.สาครมงคล อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
67	หอพักหาดใหญ่ JP Apartelle	ซ.ภาสว่าง3 ถ.เพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
68	อนงค์รัตน์ ลิฟวิ่งเพลส	ซ.ทวีรัตน์ ใกล้บุษบาปลาอย่าง ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
69	เอส เค คอนโด	ซ.1 ถ.จิระนคร อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
70	หอพักหาดใหญ่	ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
71	Ps mansion หาดใหญ่	ซ.6 ถ.เพชรเกษม ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
72	JP HOUSE	ถ.เทียนจ่ออุทิศ2 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
73	เดอะ เฮ้าส์	ถ.สุวรรณวงศ์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
74	วรินทร์พล แมนชั่น	ถ.ปุณณกัณฑ์ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
75	โบนิต้าเพลส	ซ.ติด ม.หาดใหญ่ ถ.พลพิชัย ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
76	บ้านปลาปราง	ซ.1 บานทุ่งรี ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
77	บ้านต้นมะยม	ซ.4 เพชรเกษม ถ.เพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
78	สรศิลป์ เกสท์เฮ้าส์	ถ.มนตรี 1 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
79	หอพักให้เช่า	ซ.21 ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
80	หอพักนวลแก้ว	ซ.ราษฎร์บูรณะ ถ.นวลแก้วอุทิศ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
81	บ้าน P SQUARE	ถ.ศรีภูวนาถใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
82	บ้านริมสวน	ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
83	หอพักชาย-หญิง	ถ.สาครมงคล 2 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
84	หอพักให้เช่า	ถ.พยอมอนุสรณ์ ต.ควนลัง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
85	วาริเพลส	ซ.1 บ้านกลางนา อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
86	ธฤตวันเพลส	อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
87	เบนซ์แอนด์มัวร์	ซ.2 ถ.นิพัทธ์สงเคราะห์ 1 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
88	Landmark Residence	ถ.สามชัย อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

ลำดับ	รายชื่อหอพัก	ที่อยู่
89	เอ็น.พี.เฮาส์	ซ.5 ถ.ปทุมณกัณฑ์ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
90	ศรีมณี อพาร์ทเมนต์	ซ.18 ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
91	หอนิพัทธ์	ซ.4 ถ.นิพัทธ์สงเคราะห์ 1 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
92	วินเทอร์อพาร์ทเมนต์	ถ.กาญจนวนิช ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
93	หอนุญจมนิรันดร์	ซ.14 ถ.ทุ่งเสา 2 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
94	บ้านไออุ่น หาดใหญ่	ถ.ประชาอุทิศ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
95	ทองแมนชั่น	ถ.รัตการ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
96	ALIZ-HOUSE HATYAI at PSU มอ.	ถ.กาญจนวนิชย์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
97	หอพักร้านยาฟาร์ม่าพลัส	ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
98	หอพักย่านเรียนพิเศษ	ถ.สุวรรณวงศ์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
99	ภาสพล แมนชั่น	ถ.นิพัทธ์สงเคราะห์ 1 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
100	เจ แอนด์ พี เฮ้าส์	ถ.บ้านบางนา (หน้ากุโบ) อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
101	ริมมอ อพาร์ทเมนต์	ซ.3 ถ.ปทุมณกัณฑ์ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
102	Station 14 Apartment	ซ.ธรรมโชติ ถ.กาญจนวนิช 13 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
103	Hatyai Family Boutique	ต.ควนลัง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
104	เผ่าทิพย์ รีสอร์ท	ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
105	ต้นไผ่ เรสซิเดนซ์	ซ.7 ถ.ปทุมณกัณฑ์ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
106	บ้านครูเคท	ถ.คลองเรียน 1 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
107	อยู่บายลิฟวิ่งเพลส	ซ.ข้าวผัดปู ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
108	ภัทศรี เพลส	ซ.18/6 ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
109	อิงฟ้า เมาน์เทนวิว	ถ.ปทุมณกัณฑ์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
110	AAA mansion	ซ.ทวีรัตน์ ถ.กาญจนวนิช ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
111	Plus Condo 1	ชั้น 5 ซ.6/2 ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

ลำดับ	รายชื่อหอพัก	ที่อยู่
112	D condo แสนสิริ	อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
113	คอนโดพลัส	อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
114	london times	ช.หมู่ 2 ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
115	หอพักเขตแปด	ช.21 ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
116	เฟรช	ถ.ปละท่า ต.บ่อหยาง อ.เมือง จ.สงขลา
117	การแคหะคลองแห	ต.คลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
118	หอพักหญิงบุญเยื้อง	ถ.พลพิชัย อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
119	ปาลิตาอพาร์ทเมนท์ (ใกล้ มอ)	ช.ทุ่งรี 12 ถ.ทุ่งรี คอหงส์ หาดใหญ่ สงขลา
120	ช่องเขาอพาร์ทเมนท์	ถ.ศุภสารรังสรรค์ หาดใหญ่ หาดใหญ่ สงขลา
121	ศรีดา อพาร์ทเมนท์	ช.3ทุ่งรี ถ.บ้านทุ่งรี ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
122	ธฤตวัน เฟลส	ช.นิพัทธ์สงเคราะห์ 3 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
123	ห้องเอื้ออาทรหาดใหญ่	ต.คลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
124	หอพัก ซอย 10 ทุ่งรี (สตรี)	ช.10 ถ.ทุ่งรี ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
125	เฮงตี้ HD Hotel	ถ.ดวงจันทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
126	ห้องพักหาดใหญ่ LJ Apartelle	ช.12/1 ถ.เพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
127	สดชื่น บุติก	ถ.กาญจนวนิช ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
128	เทคแคร์ เรสซิเดนซ์	ช.12 ถ.รัตนอุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
129	กุลทรัพย์ แมนชั่น	ถ.ราษฎร์ดารี อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
130	the station 24	ช.13 ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
131	เซ็นทรัล วิว โฮสเทล	ช.กาญจนวนิช 28 ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
132	เซนทรัล วิว โฮสเทล	อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
133	คอร์เนอร์ วัน เรสซิเดนซ์	ถ.คลองเตยพัฒนา1 ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
134	Able Resident	ช.8 ถ.ปทุมกันท์ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
135	นภาลัย เฟลส คอนโดมิเนียม	ถ.ราษฎร์ยินดี อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
136	หอพักนภาลัยเฟลส	ช.นภาลัยเฟลสคอนโดมิเนียม ถ.ราษฎร์ยินดี อ.

ลำดับ	รายชื่อหอพัก	ที่อยู่
		หาดใหญ่ จ.สงขลา
137	Plus Condo Hatyai 1	ชั้น 6 ซ.6/2 ถ.เพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
138	ดีคอนโด	ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
139	พลัสคอนโดมิเนียม	ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
140	Prompt condo	ซ.ทุ่งรี ถ.เพชรเกษม คอหงส์ หาดใหญ่ สงขลา
141	หอพักตรงข้ามเทคนิคหาดใหญ่	ซ.กาญจนวนิช 5 ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
142	ห้องพัก london times	ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
143	หอพักสบาย	ถ.ฉัยยากุลอุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
144	ซีทคอม รุมฟอร์เร้นท์	ถ.ราชดำเนินนอก ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
145	ท่าเคียนห้องพักสตรี	ถ.ศรีภูวนารถใน อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
146	หอพักหญิงนรเศรษฐพร	ถ.พลพิชัย อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
147	ชิดชม	ซ.4 ถ.ราษฎร์ยินดี อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
148	แสนสุข เรสซิเดนซ์	ซ.12 (หน้าค่ายเสนาณรงค์) ถ.กาญจนวนิชย์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
149	ห้องพัก 17/402	ถ.การเคหะ-คลองแห ต.คลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
150	ห้องเช่าหาดใหญ่ใน	ซ.13 ถ.เทศบาลพัฒนา อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
151	พฤษาเฮ้าส์	ถ.จิระนคร อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
152	พีพี เพลส ห้องพักหาดใหญ่	ซ.10/1 ถ.เพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
153	सानฝัน อพาร์ทเมนท์	ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
154	ซี.เอ็ม. แมนชั่น 2	ซ.1 ถ.สันติราษฎร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
155	วินเทอร์ อพาร์ทเมนท์	ถ.กาญจนวนิชย์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
156	หอพักหนองนายขี้	ซ.หนองนายขี้ ต.คลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
157	หอพักให้เช่า	ต.บ้านพรุ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
158	ให้เช่า พลัสคอนโด2	อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
159	หอพักพลัส	ชั้น 13 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

ลำดับ	รายชื่อหอพัก	ที่อยู่
160	หอพักไกล้มอ	ซ.2 ถ.ละม้ายสงเคราะห์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
161	หอพักให้เช่าไกล้ ม.อ.	ซ.ทวดดำอุทิศ ถ.ทุ่งรี-โคกวัด ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
162	ภาว เรสซิเดนซ์	ซ.กาญจนวนิช 24 ถ.กาญจนวนิช ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
163	อยู่สบาย โฮสเทล	ถ.กาญจนวนิช-ทุ่งโดน ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
164	ชำนาญ เรสซิเดนซ์ หาดใหญ่	ซ.ราษฎร์ดารี 2/1 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
165	เนเจอร์เฮาส์หาดใหญ่	ซ.7 ถ.โชคสมาน 5 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
166	วัฒนาเพลส	ถ.สามชัย อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
167	Pruksa Place @ Hatyai	ซ.1/1 ถ.ทุ่งรี-โคกวัด ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
168	หอพักให้เช่า	ซ.ซ 5 ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
169	ห้องคอนโดซีตี้โฮม	ถ.ภาสว่าง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
170	พฤษาแมนชั่น	ซ.1 ถ.ทุ่งรี อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
171	วารีย์เพลส	ซ.1 ถ.บ้านกลางนา อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
172	หอบ้านพรุ	ซ.บ้านพรุธานี5 ถ.บ้านพรุธานี 5 บ้านพรุ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
173	หอพักว่างไกล้ ม.อ.หาดใหญ่	อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
174	Neca Complex Apartment	ซ.3 ถ.ทุ่งรี ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
175	หอพักรายเดือนให้เช่า	ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
176	หอพักบ้านพี่สุรัตน์	ซ.สุรัตน์การเคหะ1 ถ.นิพัทธ์สงเคราะห์5 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
177	หอพักราษฎร์อุทิศ	ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
178	ทูโพรอพาร์ทเมนท์	ถ.คลองเตยพัฒนา1 ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
179	พรอสเพอริสบิวติงพาร์ทเมนท์	ถ.เทียนจ้อสงเคราะห์ 3 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
180	เดอะ ซิลล์เฮ้าส์	ซ.3 ถ.เพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

ลำดับ	รายชื่อหอพัก	ที่อยู่
181	JR House	ช.31/1 ถ.ราษฎร์อุทิศ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
182	นภัสวรรณ แมนชั่น	ถ.ทุ่งรี-โคกวัด ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
183	หอพักหาดใหญ่ใน	อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
184	บ้านคลองแห	ถ.คลองแห ต.คลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
185	กาญจนะ แมนชั่น	ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
186	ซีซีเพลส หาดใหญ่	ช.3 ถ.ทุ่งเสา 1 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
187	หอพักสุราทิพย์ 9	ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
188	โทปาสเรสซิเดนซี	ถ.ลพบุรีรามเสวร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
189	บ้านหาดใหญ่	ช.15 ถ.นิพัทธ์สงเคราะห์1 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
190	เดอะเบสท์ คอนโดมิเนียม	ช.ทวีรัตน์ ถ.กาญจนวนิชย์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
191	Prompt condo	ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
192	อาเชียน แมนชั่น ซิตี	ถ.กาญจนวนิชย์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
193	เดอะ เรสติค อพาร์ทเมนต์	ช.สามพี่น้อง2 ถ.ปुณณกันท์ ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
194	ห้องว่างให้เช่า	ช.3 ต.คลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
195	หาดใหญ่วิลเลจอพาร์ทเมนต์	ช.2 ถ.นิพัทธ์สงเคราะห์ 1 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
196	หอพักว่างให้เช่า	ถ.เพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
197	หอพักกาญจนวนิชย์	ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
198	หอพักใกล้ รร.แสงทอง	ช.2 อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
199	เอส ซี เพลส หาดใหญ่	ช.ทุ่งรี-โคกวัด1/1 ต.คอหงส์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
200	หอรวมให้เช่า	ถ.ลพบุรีรามเสวร์ ต.คลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
201	คอนโดซีทีโฮมภาสว่าง	ถ.ภาสว่าง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
202	บ้านนภา หาดใหญ่	ถ.ปुณณกันท์ ต.ทุ่งใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
203	หอพักบ้านพรุธานี	ช.บ้านพรุธานี5 ถ.บ้านพรุธานี ต.บ้านพรุ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
204	หอพักหญิง	ช.7 ถ.ชัยมงคล ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา

ลำดับ	รายชื่อหอพัก	ที่อยู่
205	หอป่าใจ	ถ.กาญจนวนนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
206	หอพักหญิง ม.ราชภัฏ	ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
207	ห้องพักหญิงหน้า ม.ราชภัฏ	ซ.เพชรยินดี ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
208	KK Place	ซ.กาญจนวนนิช 31 ถ.กาญจนวนนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
209	ธนาทิพย์อพาร์ทเมนท์	ถ.กาญจนวนนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
210	ทีเค อพาร์ทเมนท์	ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา
211	รวัยโชคบ้านเช่า	ซ.30 ถ.กาญจนวนนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
212	ทีเค อพาร์ทเมนท์	ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา
213	ห้องว่างให้เช่า	ซ.2 ถ.กาญจนวนนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
214	ธนเกษอพาร์ทเมนท์	ซ.23 ถ.กาญจนวนนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
215	97/3	ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
216	ศิริ แมนชั่น	ถ.กาญจนวนนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
217	ลิณีวัลลีโฮม	ซ.41 ถ.กาญจนวนนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
218	แวนภาอพาร์ทเมนท์	ซ.2 ถ.ชัยมงคล ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
219	ศรีวิไล	ซ.เพชรยินดี ถ.กาญจนวนนิช ซอย 7 ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
220	ศิริพงศ์อพาร์ทเมนท์	ซ.6 ถ.สระเกษ ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
221	พิมพ์ณดาแมนชั่น	ซ.21 ถ.กาญจนวนนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
222	หอพักจามจุรีแมนชั่น	ซ.3 ถ.สะเดา ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
223	หอพักสตรี	ซ.9 ถ.กาญจนวนนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
224	หอพักอินเตอร์	ถ.รามวิถี ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
225	หอพักให้เช่าทำสะอาด	ถ.ท่าสะอาด 30 เมตร ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
226	พลอย-หวานอพาร์ทเมนท์	ซ.2 ถ.กาญจนวนนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
227	น้ำหวาน	ซ.5 ถ.สะเดา ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา

ลำดับ	รายชื่อหอพัก	ที่อยู่
228	เรือนปั้นหยาแมนชั่น	ถ.กาญจนวนิช ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา
229	พรประภาอพาร์ทเมนท์	ถ.ธนดี-คลองวง ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา
230	หอพักหน้า ม.ราชภัฏ	ซ.เพชรยินดี ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
231	ทีเค อพาร์ทเมนท์	ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา
232	พรประภาอพาร์ทเมนท์	ถ.ธนดี-คลองวง ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา
233	ต.เจริญแมนชั่น	ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
234	หอพักกวิรยา	ซ.8 ถ.สระเกษ ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
235	ลายจันทร์อพาร์ทเมนท์	ซ.25 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
236	ธนดี (ห้าแยกน้ำกระจาย)	ซ.หมู่บ้านธนดี ถ.ห้าแยกน้ำกระจาย ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา
237	หอพักโชติรัตน์	ซ.27 ถ.กาญจนวนิช ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
238	หอพักบ้านกล้า	ถ.ลพบุรีรามศวร์ ต.น้ำน้อย อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
239	เอพีเพลส	ถ.ไทรบุรี ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
240	บ้านพูลสุข	ถ.พูนสุขอุทิศ ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
241	ห้องว่างให้เช่า	ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
242	ห้องว่างให้เช่า	ต.ทุ่งหวัง อ.เมือง จ.สงขลา
243	ห้องว่างให้เช่า	ซ.กาญจนวนิช 69 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
244	น้องพอร์ช	ซ.กาญจนวนิช21 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
245	หอพักสตรี 22-24	ถ.สระเกษ ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
246	หอพักสตรี	ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
247	ทีเค เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์	ถ.นครนอก ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
248	สิฎฐพร แมนชั่น	ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
249	ธนาทิพย์อพาร์ทเมนท์	ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
250	หอพักสตรีบ้านพร้อมพันธ์	ซ.23 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา

ลำดับ	รายชื่อหอพัก	ที่อยู่
251	อภัสนันท์เพลส	ใกล้ ม.ทักษิณ ต.บ่อทราย อ.เมือง จ.สงขลา
252	ปาล์มสปริง 2	ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา
253	หอพักคอมเดวา	ถ.สงขลา-นาทวี ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
254	หอพักแวนภา	ซ.2 ถ.ชัยมงคล ต.บ่อทราย อ.เมือง จ.สงขลา
255	หอพักจามจู้รี	ซ.3 ถ.สะเดา ต.บ่อทราย อ.เมือง จ.สงขลา
256	หอพักเลอศิริ	ซ.กาญจนวนิช 33 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
257	หอพักหญิงป่าจิตต์	ซ.เพชรยินดี ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
258	หอพักหญิงบ้านสุขใจ	ซ.5 ถ.ราษฎร์อุทิศ1 ต.บ่อทราย อ.เมือง จ.สงขลา
259	บ้านตะวันภู	ซ.กาญจนวนิช 1 ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
260	ที.เค.เซอร์วิส อพาร์ทเมนท์	ถ.นครนอก ต.บ่อทราย อ.เมือง จ.สงขลา
261	หอพักหญิงมณฑา	ซ.เปี่ยมอุทิศ1 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
262	บ้าน 7/2	ซ.2 ถ.ทะเลหลวง ต.บ่อทราย อ.เมือง จ.สงขลา
263	บ้าน อิน แอ็ท น้อย	ถ.ศรีสุดา ต.บ่อทราย อ.เมือง จ.สงขลา
264	ทรีเฮ้าส์ อพาร์ทเมนท์	ซ.34 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
265	วรรณศิริแมนชั่น	ซ.11 ถ.ราษฎร์อุทิศ 1 ต.บ่อทราย อ.เมือง จ.สงขลา
266	ศรีกระตเรสซิเด็นท์	ซ.15 ถ.ทะเลหลวง ต.บ่อทราย อ.เมือง จ.สงขลา
267	บ้านศิริ	ซ.39 ถ.ไทรบุรี ต.บ่อทราย อ.เมือง จ.สงขลา
268	หอพักหญิงสมถวิล	ซ.กาญจนวนิช 7 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
269	จิตจันทร์เฮ้าส์	ซ.ชัยมงคล2 ถ.ชัยมงคล ต.บ่อทราย อ.เมือง จ.สงขลา
270	หอพักฟาร์ม่าพลัส	ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
271	ห้องพักรายเดือน	ซ.7 ถ.กาญจนวนิชย์ ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
272	แบล็ค วิน โด้ว เฮ้าส์	ซ.8 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
273	หอพักหญิงดวงใหม่	ถ.รามวิถี ต.บ่อทราย อ.เมือง จ.สงขลา

ลำดับ	รายชื่อหอพัก	ที่อยู่
274	หอเอ พี เพลส	ถ.ไทรบุรี ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
275	เดอะไพน์เฮ้าส์ สงขลา	ซ.33 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
276	บ้านดลพร	ซ.กาญจนวนิช 14 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
277	หอหมอยา (ห้าแยกเกาะยอ)	ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา
278	เค พี เอ็น คอร์ท	ถ.ลพบุรีราเมศวร์ ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา
279	บ้านคุณพิมพ์	ซ.- ถ.เตาหลวง ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
280	บ้านโชคทวี	ซ.44 ถ.ไทรบุรี ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
281	แก้วมงคลพาร์ทเมนท์	ถ.เตาอิฐ ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
282	หอพักเดือนฉาย	ซ.17 ถ.ราษฎร์อุทิศ1 ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
283	คุณแดงแมนชั่น	ซ.1 ถ.สี่แยกธนดี ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา
284	หอเขียว	ซ.ชัยมงคล 1 ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
285	หอพักชมพูนุพรรณทิพย์	ซ.3 ถ.ชัยมงคล ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
286	พรประภาพาร์ทเมนท์	ซ.ข ถ.ธนดี-คลองวง ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา
287	ดวงธิดาพาร์ทเมนท์	ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
288	หอพักหญิงสายจันทร์	ซ.25 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
289	หอพักหญิงเรือนทิพย์	ซ.18 ถ.ทะเลหลวง (วชิรา) ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
290	หอพักหญิงจิตติศักดิ์	ซ.เปี่ยมอุทิศ2 ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
291	ช่างสารพาร์ทเมนท์	ถ.เพชรมงคล ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา
292	บ้านทะเลสาปเกาะยอ	ซ.- ถ.- เกาะยอ อ.เมือง จ.สงขลา
293	บ้านลีลาวดี	ซ.27ถ นคร ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
294	ไม้งามรีสอร์ท	ซ.- ถ.กาญจนวนิช ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา
295	เอ เอส อพาร์ทเมนท์	ซ.47 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
296	หอพักหญิง 49/1	ซ.18 ถ.ทะเลหลวง(วชิรา) ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา

ลำดับ	รายชื่อหอพัก	ที่อยู่
297	คุณนัฏฐ์อาร์ทเม้นท์	ซ.27 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
298	เอสซีอาร์ทเม้นท์	ซ.45 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา
299	แสนสุขอาร์ทเม้นท์	ซ.แสนสุข ถ.กาญจนวนิช ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา
300	คูลเห่าส์	ถ.เพชรเกษม อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

ภาคผนวก ค

ผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)

ผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC)
การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์

รายการ	IOC	ผลการประเมิน	การแก้ไข/คำชี้แจงเพิ่มเติม
ด้านการบริหารต้นทุน			
หอพักมีการคำนวณค่าใช้จ่ายในการดำเนินการได้อย่างเหมาะสม	1	ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ	หอพักมีการคำนวณค่าใช้จ่ายในการดำเนินการได้เหมาะสม
หอพักมีการวางแผนกำไรกับยอดขายที่คาดการณ์ได้เสมอ	0.667	ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ	หอพักมีการวางแผนการตลาดกับกำไรที่คาดการณ์ได้เสมอ
หอพักมีการจัดทำรายงานผลความแตกต่างระหว่างค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามแผนงาน, ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจากการประมาณการ	0.333	ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ	หอพักมีการจัดทำรายงานผลความแตกต่างระหว่างค่าใช้จ่ายในการดำเนินการที่เกิดขึ้นจริงกับค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจากการประมาณการ
ด้านการวางแผนและควบคุม			
หอพักมีการวางแผนงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ	1	ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ	หอพักมีการวางแผนงบประมาณมีประสิทธิภาพ
หอพักนำข้อมูลการบัญชีมาใช้ในการวางแผนและคาดการณ์รายได้ในอนาคต	1		

รายการ	IOC	ผลการประเมิน	การแก้ไข/คำชี้แจงเพิ่มเติม
หอพักนำข้อมูลการบัญชีมากำหนดการประมาณการรายได้และค่าใช้จ่าย	0.667		
หอพักนำข้อมูลการบัญชีในอดีตมาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	0.667		
ด้านการตัดสินใจ			
หอพักนำข้อมูลการบัญชี มาใช้ในการวิเคราะห์ทางเลือกในการตัดสินใจในการตั้งราคาห้องพัก	1	ยืนยัน	
หอพักมีการเก็บข้อมูลจากผู้พักอาศัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ความต้องการของผู้เข้าพักในการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ	1	ยืนยัน	
หอพักนำข้อมูลการบัญชี จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อมาวิเคราะห์อย่างมีประสิทธิภาพ	0.667	ยืนยัน	
หอพักให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลการบัญชีทั้งภายในและภายนอกหอพัก มาวิเคราะห์เพื่อพิจารณาทางเลือกในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	ยืนยัน	

รายการ	IOC	ผลการประเมิน	การแก้ไข/คำชี้แจงเพิ่มเติม
ด้านการประเมินคู่แข่ง			
หอพักมีการประเมินต้นทุนของหอพักประเภทเดียวกันเพื่อนำมาใช้ในการวางแผนคำนวณต้นทุนอย่างต่อเนื่อง	0.667	ยืนยัน	
หอพักมีการติดตามวิธีการกำหนดราคาของหอพักประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์การกำหนดราคาห้องพัก	1	ยืนยัน	
หอพักมีการประเมินรายได้ของหอพักประเภทเดียวกัน เพื่อนำมาวางแผนการสร้างรายได้ให้เป็นไปตามเป้าหมาย	0.667	ยืนยัน	
หอพักมีการประเมินผลกำไรของหอพักประเภทเดียวกัน เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานของหอพัก	0.667	ยืนยัน	
ด้านการบัญชีลูกค้า			
หอพักมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้พักอาศัยอย่างสม่ำเสมอ	1	ยืนยัน	
หอพักมีการสอบถามความพึงพอใจของผู้พักอาศัย	1	ยืนยัน	
หอพักมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้พักอาศัยที่ชัดเจน	1	ยืนยัน	

รายการ	IOC	ผลการประเมิน	การแก้ไข/คำชี้แจงเพิ่มเติม
ด้านการบัญชีลูกค้า (ต่อ)			
หอพักมีการตัดสินใจเลือกกลุ่มผู้พักอาศัยโดยคำนึงถึงผลดีและผลเสียที่จะได้รับในอนาคต	1	ยืนยัน	
ผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพ			
มุมมองด้านการเงิน			
หอพักมีรายได้และกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง	0.667	ยืนยัน	
หอพักมีสัดส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อรายได้ลดลงจากปีที่ผ่านมา	0.667	ยืนยัน	
หอพักมีรายได้และกำไรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้	0.667	ยืนยัน	
หอพักสามารถรักษาระดับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง	0.667	ยืนยัน	
มุมมองด้านลูกค้า			
หอพักมีการปรับปรุงและซ่อมแซมห้องพัก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้พักอาศัย	0.667	ยืนยัน	
หอพักมีการเก็บรักษาข้อมูลผู้พักอาศัยรายเดิมและรายใหม่ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบริหารงาน	0.667	ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ	หอพักมีการเก็บข้อมูลอัตราการเช่าเพิ่มขึ้น/ลดลง เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบริหารงาน

รายการ	IOC	ผลการประเมิน	การแก้ไข/คำชี้แจงเพิ่มเติม
หอพักมีการรักษาคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้พักอาศัย	1	ยืนยัน	
หอพักมีการนำข้อเสนอแนะจากผู้พักอาศัยมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	1	ยืนยัน	
มุมมองด้านกระบวนการภายใน			
หอพักตรวจสอบกระบวนการดูแลในการบริการและซ่อมแซมอยู่เสมอ เพื่อพัฒนากระบวนการดูแลรักษาให้ดีขึ้น	0.667	ยืนยัน	
หอพักนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารภายใน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	1	ยืนยัน	
หอพักมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1	ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ	หอพักมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริหารได้มีประสิทธิภาพ
หอพักมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าในการปรับปรุงและบริการที่มีคุณภาพทำให้ไม่เกิดการสิ้นเปลือง	1	ยืนยัน	

รายการ	IOC	ผลการประเมิน	การแก้ไข/คำชี้แจงเพิ่มเติม
ด้านการบัญชีลูกค้า (ต่อ)			
หอพักมีการตัดสินใจเลือกกลุ่มผู้พักอาศัยโดยคำนึงถึงผลดีและผลเสียที่จะได้รับในอนาคต	1	ยืนยัน	
ผลการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์			
มุมมองด้านการเงิน			
หอพักมีรายได้และกำไรสุทธิเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาอย่างต่อเนื่อง	0.667	ยืนยัน	
หอพักมีสัดส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อรายได้ลดลงจากปีที่ผ่านมา	0.667	ยืนยัน	
หอพักมีรายได้และกำไรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้	0.667	ยืนยัน	
หอพักสามารถรักษาระดับค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง	0.667	ยืนยัน	
มุมมองด้านลูกค้า			
หอพักมีการปรับปรุงและซ่อมแซมห้องพัก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้พักอาศัย	0.667	ยืนยัน	
หอพักมีการเก็บรักษาข้อมูลผู้พักอาศัยรายเดิมและรายใหม่ เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบริหารงาน	0.667	ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ	หอพักมีการเก็บข้อมูลอัตราการเช่าเพิ่มขึ้น/ลดลง เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบริหารงาน

รายการ	IOC	ผลการประเมิน	การแก้ไข/คำชี้แจงเพิ่มเติม
มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา			
หอพักมีการส่งเสริมให้พนักงานมีการ อบรมพัฒนาทักษะอยู่เสมอ	1	ยืนยัน	
หอพักมีการสร้างแรงบันดาลใจเกี่ยวกับ ตำแหน่งงาน เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้า แก่พนักงาน	1	ยืนยัน	
หอพักมีการสำรวจความพึงพอใจของ พนักงาน เพื่อนำมาปรับปรุงในการ บริหารงาน	1	ยืนยัน	
หอพักมีการนำข้อมูลทางเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้เพิ่มช่องทางการสื่อสาร เพื่อเป็นการเพิ่มโอกาสทางการแข่งขัน	1	ยืนยัน	

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ สกุล นางสาวรุจิราภรณ์ ปัญญาอิง
รหัสประจำตัวนักศึกษา 6110521710

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บัญชีบัณฑิต (การบัญชี)	มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์	2557

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน
ฝ่ายบัญชี กองคลัง สำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต
สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

การตีพิมพ์และการนำเสนอผลงาน

วีระวรรณ ศิริพงษ์ และคณะ. (2562). ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดเผยข้อมูลการวิจัยและพัฒนาต่อผล
การดำเนินงานทางการเงินของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยี มหานคร 16(2):173-190