

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความต้องการรายงานทางการเงินเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการรายงานทางการเงินเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารแต่ละระดับภายใต้ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 ในการสนับสนุนการวางแผน ควบคุมการดำเนินงาน นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร

กลุ่มประชากรของการศึกษานี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 36 ราย ทำการเก็บข้อมูลจากผู้บริหารบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 จำนวน 36 ราย

ผลการศึกษาเรื่อง ความต้องการรายงานทางการเงินเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 สรุปได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหาร บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 ตามตารางที่ 1 – 7 สรุปได้ดังนี้

ผู้บริหารบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 36 ราย แบ่งเป็น 3 ระดับส่วนงาน คือ ระดับภาค จำนวน 1 ราย ระดับฝ่าย จำนวน 2 ราย และระดับส่วน จำนวน 33 ราย ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่า เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 89.9 และร้อยละ 11.1 มีอายุระหว่าง 53 – 58 ปี มากที่สุด และรองลงมา มีอายุ 47 – 52 ปี 41 – 46 ปี และมากกว่า 58 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.2 ร้อยละ 33.3 ร้อยละ 13.9 และร้อยละ 5.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.3 รองลงมา จบการศึกษาในระดับปริญญาโท ร้อยละ 41.7 โดยสำเร็จการศึกษาในสาขาวิศวกรรม ร้อยละ 36.1 สาขาบริหารธุรกิจ ร้อยละ 33.3 สาขาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 8.3 สาขาเศรษฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 5.6 สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 5.6 สาขาพัฒนาบริหารศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 5.6 สาขาวิทยาศาสตร์และสาขาบัญชี คิดเป็นร้อยละ 2.8 โดยผู้บริหารของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับส่วนงานที่บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในระดับส่วน รองลงมาคือ ระดับฝ่าย และระดับภาค คิดเป็นร้อยละ 91.7 5.6

2.7 ตามลำดับ และดำรงตำแหน่งทางการบริหารสังกัดส่วนงานที่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คือ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 50.0 ส่วนปฏิบัติการระบบต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 19.4 ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 ฝ่ายบริการลูกค้าภูมิภาคที่ 3 ฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคภูมิภาคที่ 3 ส่วนบริหารงานภาคที่ 3 ส่วนกฎหมายที่ 3 ส่วนการเงิน การบัญชีภูมิภาคที่ 3 ส่วนพัสดุที่ 3 ส่วนบริหารงานบริการลูกค้าที่ 3 ส่วนลูกค้าสัมพันธ์ที่ 3 ส่วนสนับสนุนการบริการลูกค้าสำคัญที่ 3 ส่วนบริหารงานปฏิบัติการเทคนิคที่ 3 ส่วนปฏิบัติการระบบต่างๆ

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการรายงานทางการเงินเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 ตามตารางที่ 8-18 สรุปได้ดังนี้

ผู้บริหารบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 36 ราย แบ่งเป็น 3 ระดับส่วนงาน คือ ระดับภาค จำนวน 1 ราย ระดับฝ่าย จำนวน 2 ราย และระดับส่วน จำนวน 33 ราย ผลการศึกษา พบว่า

- รายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้รับรายงานทางการเงินในปัจจุบัน ได้แก่ งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบ พร้อมบทวิเคราะห์ทางการเงินและอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงาน รายงานการใช้งบทำการแยกตามต้นทุนบริการ และค่าใช้จ่ายขายและบริหาร รายงานผลการดำเนินงานตามใบสั่งงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ รายงานสรุปการใช้งบทำการแยกตามหมวดบัญชี รายงานสรุปยอดจ่ายเงินลงทุนจ่าย รายงานการซื้อ/ได้มาสินทรัพย์ถาวร รายงานการโอน/ย้ายสินทรัพย์ถาวร รายงานการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ถาวร และรายงานการตรวจนับสินทรัพย์ถาวร คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับภาค ระดับฝ่าย และระดับส่วนได้รับรายงานทางการเงินในปัจจุบัน ได้แก่ งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบ พร้อมบทวิเคราะห์ทางการเงิน และอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงาน รายงานการใช้งบทำการแยกตามต้นทุนบริการและค่าใช้จ่ายขายและบริหาร รายงานผลการดำเนินงานตามใบสั่งงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ รายงานสรุปการใช้งบทำการแยกตามบัญชี รายงานสรุปยอดจ่ายเงินลงทุนจ่าย รายงานการซื้อ/ได้มาสินทรัพย์ถาวร รายงานการโอน/ ย้ายสินทรัพย์ถาวร รายงานการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ถาวร และรายงานการตรวจนับสินทรัพย์ถาวร เป็นอัตราส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

- ความถี่ที่ได้รับรายงานทางการเงินในปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ได้รับรายงานทางการเงินในปัจจุบัน เป็นรายเดือน ได้แก่ งบกำไรขาดทุน เปรียบเทียบพร้อมบทวิเคราะห์ทางการเงิน และอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน ต่อรายได้จากการดำเนินงาน รายงานการใช้งบทำการแยกตามต้นทุนบริการ และค่าใช้จ่ายขายและบริหาร รายงานผลการดำเนินงานตามใบสั่งงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ รายงานสรุปการใช้งบทำการแยกตามหมวดบัญชี รายงานสรุปยอดจ่ายเงินลงทุนจ่าย รายงานการซื้อ/ได้มาสินทรัพย์ถาวร รายงานการโอน/ย้ายสินทรัพย์ถาวร และรายงานการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ถาวร คิดเป็นร้อยละ 100.0 และได้รับรายงานทางการเงินในปัจจุบันเป็นรายปี ได้แก่ รายงานการตรวจนับสินทรัพย์ถาวร คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค ระดับฝ่ายและระดับส่วน ได้รับรายงานทางการเงินในปัจจุบัน เป็นรายเดือน คือ งบกำไร ขาดทุนเปรียบเทียบ พร้อมบทวิเคราะห์ทางการเงิน และอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงาน รายงานการใช้งบทำการแยกตามต้นทุนบริการและค่าใช้จ่ายขายและบริหาร รายงานผลการดำเนินงานตามใบสั่งงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ รายงานสรุปการใช้งบทำการแยกตามหมวดบัญชี รายงานสรุปยอดจ่ายเงินลงทุนจ่าย รายงานการซื้อ/ได้มาสินทรัพย์ถาวร รายงานการโอน/ย้ายสินทรัพย์ถาวร และรายงานการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ถาวร เป็นอัตราส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 00.0 และได้รับรายงานทางการเงินในปัจจุบัน เป็นรายปี คือ รายงานการตรวจนับสินทรัพย์ถาวร เป็นอัตราส่วนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 100.0

- การใช้รายงานทางการเงินเพื่อช่วยในการบริหาร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้รายงานทางการเงินเพื่อช่วยในการบริหารในเรื่อง ผลการดำเนินงานแต่ละช่วงเวลา มาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน ประเมินผลการดำเนินงาน และให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค ใช้รายงานทางการเงินเพื่อช่วยในการบริหารในเรื่อง ผลการดำเนินงานแต่ละช่วงเวลา ควบคุมคุณภาพการให้บริการ การปรับแผนและวิธีการดำเนินงาน ให้การสนับสนุนการดำเนินงาน ติดตาม กำกับดูแล ผลการดำเนินงาน การพัฒนาเทคโนโลยีด้านโครงข่ายต่าง ๆ มาตรการรองรับหาแหล่งรายได้ มาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน ประเมินผลการดำเนินงาน และให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับฝ่าย ใช้รายงานทางการเงินเพื่อช่วยในการบริหารในเรื่อง ผลการดำเนินงานแต่ละช่วงเวลา ควบคุมคุณภาพการให้บริการ การปรับแผนและวิธีการ

ดำเนินงาน ติดตาม กำกับดูแลผลการดำเนินงาน การจัดสรรและใช้งบประมาณ มาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน ประเมินผลการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับส่วน ส่วนใหญ่ ใ้รายงานทางการเงินเพื่อช่วยในการบริหาร ในเรื่อง ผลการดำเนินงานแต่ละช่วงเวลา มาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน ประเมินผลการดำเนินงาน และให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 100.0

- ความคิดเห็นต่อรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อระดับความเหมาะสมของรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.16) ระดับภาค มีความคิดเห็นต่อระดับความเหมาะสมของรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (3.25) ระดับฝ่าย มีความคิดเห็นต่อระดับความเหมาะสมของรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน โดยรวม มีค่าเฉลี่ย ในระดับปานกลาง (3.13) ระดับส่วน มีความคิดเห็นต่อระดับความเหมาะสมของรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน โดยรวม มีค่าเฉลี่ย ในระดับปานกลาง (3.16)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค มีความคิดเห็นต่อระดับความเหมาะสมของรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน ระดับมาก (4.00) ได้แก่ ความเข้าใจได้ในรายงานทางการเงิน ความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ในรายงานทางการเงิน และนำมาใช้ประโยชน์ ในการบริหารงาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับฝ่าย มีความคิดเห็นต่อระดับความเหมาะสมของรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน ระดับมาก (3.50 - 4.00) ได้แก่ ความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ในรายงานทางการเงินและเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ สามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตได้

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับส่วน มีความคิดเห็นต่อระดับความเหมาะสมของรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน ระดับมาก (3.48 - 3.61) ได้แก่ ความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ในรายงานทางการเงิน เปรียบเทียบงบการเงินของส่วนงานในรอบระยะเวลาต่างกัน ได้

- ความพึงพอใจในรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน โดยรวม มีค่าเฉลี่ย ในระดับปานกลาง (2.97)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค และระดับฝ่าย มีความพึงพอใจในรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลาง (3.00) เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับส่วน มีความพึงพอใจในรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน อยู่ในระดับปานกลาง (2.97)

- ปัญหาเกี่ยวกับ รายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีปัญหา เกี่ยวกับ รายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.98) ระดับภาค มีปัญหา/ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบันโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.88) ระดับฝ่ายมีปัญหาเกี่ยวกับรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบันโดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง (2.81) ระดับส่วน มีปัญหา/ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับ รายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง (2.97)

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค มีปัญหาเกี่ยวกับ รายงานทางการเงินที่ได้รับ ในปัจจุบัน ในระดับมาก (4.00) ในเรื่อง ความสะดวกในการเลือกใช้ข้อมูลในฐานข้อมูลระหว่างผู้บริหารกับระบบข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับฝ่าย มีปัญหาเกี่ยวกับ รายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน ในระดับมาก (4.00) ในเรื่อง ความสะดวกในการเลือกใช้ข้อมูลในฐานข้อมูลระหว่างผู้บริหารกับระบบข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับส่วน มีปัญหาเกี่ยวกับ รายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบันในระดับมาก (3.48 – 3.61) ในเรื่องความสามารถในการประเมินผล การดำเนินงาน ความสะดวกในการเลือกใช้ข้อมูลในฐานข้อมูลระหว่างผู้บริหารกับระบบข้อมูล และความล่าช้าในการรวบรวมรายงานทางการเงิน

- รายงานทางการเงินที่ยังต้องการได้รับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ยังต้องการได้รับรายงานทางการเงิน มากที่สุด ได้แก่ งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบพร้อมบทวิเคราะห์ทางการเงิน และอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงาน รายงานการตรวจนับสินทรัพย์ถาวร คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค ยังต้องการได้รับรายงานทางการเงินมากที่สุด ได้แก่ งบกำไร ขาดทุนเปรียบเทียบพร้อมบทวิเคราะห์ทางการเงิน และอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงาน รายงานผลการดำเนินงานตามใบสั่งงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ รายงานสรุปการใช้งบทำการแยกตามหมวดบัญชี รายงานสรุปยอดจ่ายเงินลงทุนจ่าย รายงานแสดงสินทรัพย์ถาวร และรายงานการตรวจนับสินทรัพย์ถาวร คิดเป็น ร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับฝ่าย ยังต้องการได้รับรายงานทางการเงินมากที่สุด ได้แก่ งบกำไร ขาดทุนเปรียบเทียบพร้อมบทวิเคราะห์ทางการเงิน และอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน ต่อรายได้จากการดำเนินงาน รายงานการใช้งบทำการแยกตามต้นทุนบริการและค่าใช้จ่ายขายและบริหาร รายงานสรุปการใช้งบทำการแยกตามหมวดบัญชี รายงานสรุปยอดจ่ายเงินลงทุน และ รายงานการตรวจนับสินทรัพย์ถาวร คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับส่วน ยังต้องการได้รับรายงานทางการเงินมากที่สุด ได้แก่ งบกำไร ขาดทุนเปรียบเทียบพร้อมบทวิเคราะห์ทางการเงิน และอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน ต่อรายได้จากการดำเนินงาน รายงานการซื้อ/ได้มาสินทรัพย์ถาวร รายงานการโอน/ย้ายสินทรัพย์ถาวร รายงานการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ถาวร และรายงานการตรวจนับสินทรัพย์ถาวร คิดเป็นร้อยละ 100.0

- ความถี่ในรายงานทางการเงินที่ยังต้องการได้รับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ยังต้องการได้รับรายงานทางการเงินเป็นรายเดือนมากที่สุด ได้แก่ งบกำไร ขาดทุนเปรียบเทียบพร้อมบทวิเคราะห์ทางการเงินและอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0 และยังต้องการได้รับรายงานทางการเงิน เป็นรายปี ได้แก่ รายงานการตรวจนับสินทรัพย์ถาวร คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค ยังต้องการได้รับรายงานทางการเงินเป็นรายเดือนมากที่สุด ได้แก่ งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบ พร้อมบทวิเคราะห์ทางการเงิน และอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงาน รายงานผลการดำเนินงานตามใบสั่งงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ รายงานสรุปการใช้งบทำการแยกตามหมวดบัญชี รายงานสรุปยอดจ่ายเงินลงทุนจ่าย รายงานแสดงสินทรัพย์ถาวร และยังต้องการได้รับรายงานทางการเงินเป็นรายปี ได้แก่ รายงานการตรวจนับสินทรัพย์ถาวร คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับฝ่าย ยังต้องการได้รับรายงานทางการเงินเป็นรายเดือนมากที่สุด ได้แก่ งบกำไร ขาดทุนเปรียบเทียบพร้อมบทวิเคราะห์ทางการเงิน และอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงาน รายงานการใช้งบทำการแยกตามต้นทุนบริการและค่าใช้จ่ายขายและบริหาร รายงานสรุปการใช้งบทำการแยกตามหมวดบัญชี รายงานสรุปยอดจ่ายเงินลงทุนจ่าย คิดเป็นร้อยละ 100.0 และยังต้องการได้รับรายงานทางการเงิน เป็นรายปี ได้แก่ รายงานการตรวจนับสินทรัพย์ถาวร คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับส่วน ยังต้องการได้รับรายงานทางการเงินเป็นรายเดือนมากที่สุด ได้แก่ งบกำไร ขาดทุนเปรียบเทียบพร้อมบทวิเคราะห์ทางการเงิน และอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงาน รายงานการซื้อ/ได้มาสินทรัพย์ถาวร รายงานการโอน/ย้ายสินทรัพย์ถาวร รายงานการตัดจำหน่ายสินทรัพย์ถาวร คิดเป็นร้อยละ 100.0 และยัง

ต้องการได้รับรายงานทางการเงินเป็นรายปี ได้แก่ รายงานการตรวจนับสินทรัพย์ถาวร คิดเป็นร้อยละ 100.0

- ความต้องการรายงานทางการเงินเพิ่มเติมเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ต้องการได้รับรายงานทางการเงินเพิ่มเติมมากที่สุดเกี่ยวกับรายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมาได้แก่ งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบงวดนี้กับงวดก่อนๆ เป็นเปอร์เซ็นต์ และการวิเคราะห์แนวโน้ม วิเคราะห์อัตราส่วนร้อยละของยอดรวม วิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตรากำไรขั้นต้น อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อรายได้ อัตราส่วนรายได้ต่อพนักงาน อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน ต่อพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 90.9 รายงานติดตามใบสั่งงานแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 77.8 รายงานแสดงยอดคงค้างลูกหนี้ งบดุลพร้อมการให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินของส่วนงาน ภายใต้สังกัดภาคบริการภูมิภาคที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 61.1 และรายงานสรุปรายได้แยกตามส่วนงาน รายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค ต้องการได้รับรายงานทางการเงินเพิ่มเติม ได้แก่ งบดุล พร้อมการให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินของส่วนงาน ภายใต้สังกัดภาคบริการภูมิภาคที่ 3 งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบงวดนี้กับงวดก่อนๆ เป็นเปอร์เซ็นต์ และการวิเคราะห์แนวโน้ม วิเคราะห์อัตราส่วนร้อยละของยอดรวม วิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตรากำไรขั้นต้น อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อรายได้ อัตราส่วนรายได้ต่อพนักงาน อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน ต่อพนักงาน รายงานสรุปรายได้แต่ละบริการแยกตามส่วนงาน และรายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับฝ่าย ต้องการได้รับรายงานทางการเงินเพิ่มเติมมากที่สุด ได้แก่ งบดุล พร้อมการให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินของส่วนงานภายใต้สังกัดภาคบริการภูมิภาคที่ 3 งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบงวดนี้กับงวดก่อนๆ เป็นเปอร์เซ็นต์ และการวิเคราะห์แนวโน้ม วิเคราะห์อัตราส่วนร้อยละของยอดรวม วิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตรากำไรขั้นต้น อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อรายได้ อัตราส่วนรายได้ต่อพนักงาน อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน ต่อพนักงาน รายงานสรุปรายได้แต่ละบริการแยกตามส่วนงาน รายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ รายงานติดตามใบสั่งงานแยกตามส่วนงาน และรายงานแสดงยอดคงค้างลูกหนี้ คิดเป็นร้อยละ 50.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับส่วน ส่วนใหญ่ ต้องการได้รับรายงานทางการเงินเพิ่มเติมมากที่สุด ได้แก่ รายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา ได้แก่

งบกำไร ขาดทุนเปรียบเทียบงวดนี้กับงวดก่อนๆ เป็นเปอร์เซ็นต์ และการวิเคราะห์แนวโน้ม วิเคราะห์อัตราส่วนร้อยละของยอดรวม วิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตรากำไรขั้นต้น อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อรายได้ อัตราส่วนรายได้ต่อพนักงาน อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อพนักงาน รายงานติดตามใบสั่งงานแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 81.8 รายงานแสดงยอดคงค้างลูกหนี้ คิดเป็นร้อยละ 63.6 งบดุล พร้อมการให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินของส่วนงาน ภายใต้สังกัดภาคบริการภูมิภาคที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 57.6 รายงานสรุปรายได้แยกตามส่วนงาน และรายงานทางการเงินแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 54.6 ตามลำดับ

- ความถี่ที่ต้องการรายงานทางการเงินเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต้องการได้รับรายงานทางการเงินเพิ่มเติม เป็นรายเดือนมากที่สุด ได้แก่ รายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา คือ งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบงวดนี้กับงวดก่อนๆ เป็นเปอร์เซ็นต์ และการวิเคราะห์แนวโน้ม วิเคราะห์อัตราส่วนร้อยละของยอดรวม วิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตรากำไรขั้นต้น อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อรายได้ อัตราส่วนรายได้ต่อพนักงาน อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 90.9 รายงานติดตามใบสั่งงานแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 75.0 งบดุลพร้อมการให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินของส่วนงานภายใต้สังกัดภาคบริการภูมิภาคที่ 3 รายงานแสดงยอดคงค้างลูกหนี้ คิดเป็นร้อยละ 61.1 และรายงานสรุปรายได้แยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 58.3 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค ต้องการได้รับรายงานทางการเงินเพิ่มเติม เป็นรายเดือน ได้แก่ งบดุล พร้อมการให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินของส่วนงานภายใต้สังกัดภาคบริการภูมิภาคที่ 3 งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบงวดนี้กับงวดก่อนๆ เป็นเปอร์เซ็นต์ และการวิเคราะห์แนวโน้ม วิเคราะห์อัตราส่วนร้อยละของยอดรวม วิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตรากำไรขั้นต้น อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อรายได้ อัตราส่วนรายได้ต่อพนักงาน อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อพนักงาน รายงานสรุปรายได้แยกตามส่วนงาน และรายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับฝ่าย ต้องการได้รับรายงานทางการเงินเพิ่มเติม เป็นรายเดือน มากที่สุด ได้แก่ งบดุล พร้อมการให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินของส่วนงานภายใต้สังกัดภาคบริการภูมิภาคที่ 3 งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบงวดนี้กับงวดก่อนๆ เป็นเปอร์เซ็นต์ และการวิเคราะห์แนวโน้ม วิเคราะห์อัตราส่วนร้อยละของยอดรวม วิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตรากำไรขั้นต้น อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อรายได้ อัตราส่วนรายได้ต่อพนักงาน อัตราส่วนกำไรจาก

การดำเนินงานต่อพนักงาน รายงานสรุปรายได้ แยกตามส่วนงาน รายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา ต้องการได้รับรายงานทางการเงินเพิ่มเติม เป็นรายไตรมาส ได้แก่ รายงานติดตามใบสั่งงานแยกตามส่วนงาน คิดเป็น ร้อยละ 50.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับส่วน ส่วนใหญ่ต้องการได้รับรายงานทางการเงินเพิ่มเติม เป็นรายเดือนมากที่สุด ได้แก่ รายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 100.0 รองลงมา ได้แก่ งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบงวดนี้กับงวดก่อนๆ เป็นเปอร์เซ็นต์ และการวิเคราะห์แนวโน้ม วิเคราะห์อัตราส่วนร้อยละของยอดรวม วิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตรากำไรขั้นต้น อัตราส่วนกำไรสุทธิ ต่อรายได้ อัตราส่วนรายได้ต่อพนักงาน อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงาน ต่อพนักงาน และรายงานติดตามใบสั่งงานแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 81.8 รายงานแสดง ยอดคงค้างลูกหนี้ คิดเป็นร้อยละ 63.6 งบดุล พร้อมการให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินของส่วนงานภายใต้สังกัดภาคบริการภูมิภาคที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 57.6 รายงานทางการเงินแยกตามส่วนงาน คิดเป็นร้อยละ 54.6

- คุณลักษณะรายงานทางการเงินที่ต้องการได้รับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต้องการได้รับรายงานทางการเงินที่มีคุณลักษณะในเรื่อง นำเสนอข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ในระดับส่วนงานต่างๆ สามารถติดตามและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 100.0 ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค ต้องการได้รับรายงานทางการเงินที่มีคุณลักษณะในเรื่อง นำเสนอข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ในระดับส่วนงานต่างๆ มีคุณลักษณะตามมุมมองที่ผู้บริหารต้องการวิเคราะห์เรียกดูรายงานเช่น ผลิตภัณฑ์/บริการ กลุ่มลูกค้า เพื่อใช้วิเคราะห์รายได้แต่ละบริการ บ่งชี้ว่ามีปัญหาอะไรบ้าง ที่เกิดขึ้นที่ควรสนใจ สามารถประมาณผลการดำเนินงานแต่ละส่วนงานได้ และแสดงให้เห็นขอบเขตที่ผู้บริหารแต่ละระดับสามารถควบคุมได้ คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับฝ่าย ต้องการได้รับรายงานทางการเงินที่มีคุณลักษณะในเรื่องนำเสนอข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารสามารถติดตามและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ บ่งชี้ว่ามีปัญหาอะไรบ้างที่เกิดขึ้นที่ควรสนใจ ทราบถึงกระบวนการที่ทำไปในแต่ละช่วงเวลา สามารถประมาณผลการดำเนินงานแต่ละส่วนงานได้ และแสดงให้เห็นขอบเขตที่ผู้บริหารแต่ละระดับสามารถควบคุมได้ คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับส่วน ต้องการได้รับรายงานทางการเงินที่มีคุณลักษณะในเรื่อง นำเสนอข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหารสามารถติดตาม และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 100.0

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความต้องการรายงานทางการเงินเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 ซึ่งเป็นรายงานทางการเงินสำหรับการจัดการที่กิจการจัดทำขึ้นมา สำหรับใช้ในการจัดการภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนการวางแผนธุรกิจ ควบคุมการดำเนินงาน นำมาใช้ประกอบการตัดสินใจ จากผลการศึกษามีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้รายงานทางการเงิน เพื่อช่วยในการบริหารในเรื่องผลการดำเนินงานแต่ละช่วงเวลา มาตรการควบคุมค่าใช้จ่ายดำเนินงาน ประเมินผลการดำเนินงาน และให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข โดยมีความคิดเห็นต่อระดับความเหมาะสมของรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน มีความพึงพอใจในรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน และมีปัญหาเกี่ยวกับรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการรายงานทางการเงินที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ สัมพันธ์กับเรื่องที่กำลังตัดสินใจ รูปแบบง่ายต่อการทำความเข้าใจ เปรียบเทียบงบการเงินของส่วนงานในรอบระยะเวลาต่างกัน ได้สามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบันและอนาคตได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จุติพร สิริอรุณรุ่งโรจน์ (2546) ที่พบว่าผู้บริหารมีความต้องการให้ข้อมูลและรูปแบบรายงานที่ได้รับมีความเชื่อถือมากที่สุด รองลงมาคือ ความครบถ้วน มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ เข้าใจง่าย เปรียบเทียบกันได้ เพื่อสามารถนำรายงานหรือข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น และไม่สอดคล้องกันสำหรับความต้องการรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบันในเรื่องสามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบันและอนาคตได้

ในขณะที่ยังต้องการได้รับรายงานทางการเงินมากที่สุด ได้แก่ งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบ พร้อมบทวิเคราะห์ทางการเงินและอัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงาน ความถี่ในรายงานทางการเงินที่ต้องการได้รับเป็นรายเดือน และยังต้องการได้รับรายงานทางการเงิน ได้แก่ รายงานการตรวจนับสินทรัพย์ถาวร ความถี่ ในรายงานทางการเงิน ที่ต้องการได้รับเป็นรายปี ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่สำคัญมาใช้ประโยชน์ มีเครื่องมือในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน สามารถทำการเปรียบเทียบเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆเข้าด้วยกัน จึงทำให้ต้องการได้รับรายงานทางการเงินเพิ่มเติม มากที่สุด ได้แก่ รายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกตามส่วนงาน รองลงมา ได้แก่ งบกำไร ขาดทุน เปรียบเทียบงวดนี้กับงวดก่อนๆเป็นเปอร์เซ็นต์และการวิเคราะห์แนวโน้ม วิเคราะห์อัตราส่วนร้อยละของ ยอดรวม วิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตรากำไรขั้นต้น อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อรายได้ อัตราส่วนรายได้ต่อพนักงาน อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อพนักงาน รายงานติดตามใบสั่งงานแยกตามส่วนงาน โดยความถี่ที่ต้องการรายงานทางการเงินเพิ่มเติมเป็นรายเดือน รวมทั้งต้องการได้รับรายงานทางการเงินที่มีคุณลักษณะในเรื่อง นำเสนอข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ในระดับส่วนงานต่างๆ สามารถติดตามและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพทำให้ทราบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นความสำคัญของการนำรายงานทางการเงินมาใช้ประกอบการตัดสินใจในรูปของข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคตได้ เช่น ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับความผันผวนของกำไรการเพิ่มขึ้นของ ต้นทุนกิจการโดยเฉลี่ย การเสื่อมมูลค่าของทรัพย์สินหรือมูลค่าทรัพย์สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับผลกระทบที่ทำให้ต้องมีการลงทุนเพิ่ม ซึ่งสอดคล้องกับ เบนจามาต อภิสิริภักญญ (2545) ที่ได้กล่าวถึง ลักษณะของข้อมูลที่มีผลต่อการตัดสินใจว่า ประกอบด้วย ข้อมูลเชิงปริมาณ ที่จะวัดค่าออกมาเป็นตัวเลขได้ชัดเจน และข้อมูลเชิงคุณภาพที่ไม่อาจวัดค่าออกมาเป็นตัวเลขที่ชัดเจนได้ โดยสามารถเก็บรวบรวมได้ทั้งจากภายในองค์กรและจากภายนอกองค์กร ข้อมูลดังกล่าวมีเพียงพอที่จะนำไปเป็นปัจจัยสนับสนุนการวางแผนธุรกิจควบคุมการดำเนินงานได้ โดยนำมาเป็นข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาประกอบกับงานที่เกี่ยวข้อง ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ มาตรการเพิ่มรายได้ เพิ่มจำนวนบริการ เพื่อชดเชยรายได้ที่ลดลง มาตรการทางการตลาด มาตรการควบคุมค่าใช้จ่าย ซึ่งจะนำไปสู่การประเมินผล การปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ อุษณา ภัทรมนตรี (2540) กล่าวว่า ลักษณะข้อมูลที่ผู้บริหารต้องการใช้ในยุคโลกาภิวัตน์ไม่ใช่ระบบข้อมูลที่รายงานแต่ข้อมูลที่เกิดขึ้นแล้วในอดีต แต่ต้องรวมถึงข้อมูลที่เกิดจากการประมาณการและข้อมูลย้อนกลับที่ช่วยผู้บริหารในด้านการกำหนดแผนงาน เป้าหมายของธุรกิจ การให้ข้อมูลที่กำหนดการวัดผลการปฏิบัติงานและการให้ข้อมูลวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานจริงกับเกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานที่กำหนดให้ รวมทั้งมี

ระบบติดตามตรวจสอบระบบการควบคุม และวิธีปฏิบัติงานให้กับ ฝ่ายบริหาร ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ต้องการรายงานทางการเงินที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้

เมื่อแบ่งผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับส่วนงานเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ระดับภาค ระดับฝ่าย และระดับส่วน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค ระดับฝ่าย และระดับส่วน ใช้รายงานทางการเงินเพื่อช่วยในการบริหาร เหมือนกัน ในเรื่อง ผลการดำเนินงานแต่ละช่วงเวลา มาตรการควบคุมค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายประเมิณผลการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งความแตกต่างของการใช้รายงานทางการเงินเพื่อช่วยในการบริหาร คือ ระดับภาค ใช้รายงานทางการเงินเพื่อช่วยในการบริหาร ในเรื่องควบคุมคุณภาพการให้บริการ การปรับแผนและวิธีการดำเนินงานให้การสนับสนุนการดำเนินงาน ติดตามกำกับดูแลผลการดำเนินงาน การพัฒนาเทคโนโลยีด้านโครงข่ายต่างๆ มาตรการรองรับหาแหล่งรายได้ และระดับฝ่ายใช้รายงานทางการเงินเพื่อช่วยในการบริหาร ในเรื่องควบคุมคุณภาพการให้บริการ การปรับแผนและวิธีการดำเนินงาน ติดตามกำกับดูแลผลการดำเนินงาน การจัดสรรและใช้งบประมาณ เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดให้ส่วนงานระดับภาค บริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมายและกลยุทธ์ของบริษัท สำหรับความคิดเห็นต่อระดับความเหมาะสมของรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค ระดับฝ่าย และระดับส่วนมีความคิดเห็นต่อรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน เหมือนกัน ในเรื่อง ความครบถ้วน ถูกต้อง เชื่อถือได้ เนื่องจากผู้ทำบัญชี เป็นนักบัญชีที่มีคุณวุฒิ การศึกษา คุณสมบัตินี้ และประสบการณ์ทางวิชาชีพโดยตรง ที่ปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชี กฎระเบียบข้อบังคับตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชีให้ถูกต้องโดยมีหน้าที่นำเสนอรายงานทางการเงินให้ผู้บริหาร อีกทั้งมีระบบการควบคุมภายในของระบบงานการเงินการบัญชี ตรวจสอบวิธีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการควบคุมภายในอยู่ ทั้งนี้ความแตกต่าง ของความคิดเห็นต่อระดับความเหมาะสมของรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบันนั้น ระดับภาค มีความคิดเห็น ต่อระดับความเหมาะสมของรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบันคือ ความเข้าใจได้ในรายงานทางการเงิน และนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารงาน ระดับฝ่าย มีความคิดเห็นต่อระดับความเหมาะสมของรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน คือ เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ สามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีต ปัจจุบันและอนาคต โดยระดับส่วน มีความคิดเห็นต่อระดับ ความเหมาะสมของรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน คือ เปรียบเทียบงบการเงินของส่วนงานในรอบระยะเวลาต่างกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับแม่บทการบัญชีที่ได้กำหนดลักษณะเชิงคุณภาพ ของงบการเงินไว้ 4 ประการ ในเรื่อง ความเข้าใจได้ (Understandability) ความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ (Relevance) ความเชื่อถือได้ (Reliability) และการเปรียบเทียบกันได้ (Comparability) อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค

ระดับฝ่าย และระดับส่วน มีความพึงพอใจในรายงานทางการเงิน ที่ได้รับในปัจจุบันเหมือนกันอยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่มีปัญหาเกี่ยวกับ รายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบันมากที่สุด เหมือนกันคือความสะดวกในการเลือกใช้ข้อมูลในฐานะข้อมูลระหว่างผู้บริหารกับระบบข้อมูล ดังนั้นจึงควรมีระบบเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ที่ทันสมัยสามารถทำได้รวดเร็วและทันเวลา เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่สามารถนำไปประเมินผลการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการที่สร้างระบบข้อมูล ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับส่วน มีปัญหา เกี่ยวกับรายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบันมากที่สุด ต่างกัน คือความสามารถในการประเมินผลการดำเนินงาน และความล่าช้าในการรวบรวมรายงานทางการเงิน เนื่องจากมีการ ปิดบัญชีประจำเดือน ภายในวันที่ 3 ของเดือนถัดไป แต่มีรายการที่เป็นรายได้แต่ละประเภทบริการ และรายการค่าเสื่อมราคาของสินทรัพย์ถาวรยังไม่ได้ประมวลผลทางการเงินบัญชีให้ทันตามกำหนดเวลาการปิดบัญชีประจำเดือนดังกล่าว ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามระดับภาค ระดับฝ่าย และระดับส่วน มีความต้องการรายงานทางการเงินเพิ่มเติมเป็นรายเดือนเหมือนกัน ได้แก่ งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบงวดนี้กับงวดก่อนๆ เป็นเปอร์เซ็นต์และการวิเคราะห์แนวโน้ม วิเคราะห์อัตราส่วนร้อยละของยอดรวม วิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตรากำไรขั้นต้น อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อรายได้ อัตราส่วนรายได้ต่อพนักงาน อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อพนักงาน รายงานติดตามใบสั่งงานแยกตามส่วนงาน งบดุลพร้อมการให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินของส่วนงานภายใต้ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 รายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกตามส่วนงาน และรายงานสรุปรายได้แยกตามส่วนงาน ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับฝ่าย มีความต้องการรายงานทางการเงินเพิ่มเติมเป็นรายไตรมาส คือ รายงานติดตามใบสั่งงาน ที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เนื่องจากต้องมีการติดตามการปิดใบสั่งงาน เร่งรัดงานติดตั้งให้แล้วเสร็จ เป็นการขยายการให้บริการเพื่อรองรับมาตรการหาแหล่งรายได้ รายงานทางการเงินเพิ่มเติมดังกล่าว ถือเป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ซึ่งจะมีผลต่อการประเมินผลการดำเนินงานของภาคบริการภูมิภาคที่ 3 ในเชิงธุรกิจได้ สำหรับความล่าช้าในการรวบรวมรายงานทางการเงินนั้น เห็นควรให้มีคณะทำงานติดตามรายงานทางการเงิน โดยกำหนดระยะเวลาส่งงานและมอบหมาย ให้มีผู้รับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค ระดับฝ่ายและระดับส่วนต้องการได้รับรายงานทางการเงินที่มีคุณลักษณะเหมือนกัน ในเรื่องนำเสนอข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค ต้องการได้รับรายงานทางการเงินที่มีคุณลักษณะแตกต่างกันในเรื่อง สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ในระดับส่วนงานต่างๆ มีคุณลักษณะตามมุมมองที่ผู้บริหารต้องการวิเคราะห์เรียกดูรายงานเช่น ผลิตภัณฑ์/บริการ กลุ่มลูกค้า เพื่อใช้วิเคราะห์รายได้แต่ละบริการบ่งชี้ว่า มีปัญหาอะไรบ้างที่เกิดขึ้นที่ควรสนใจสามารถประมาณผลการดำเนินงานแต่ละส่วนงานได้ และแสดงให้เห็นขอบเขตที่ผู้บริหารแต่ละระดับสามารถควบคุมได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามระดับฝ่าย

ต้องการได้รับรายงานทางการเงิน ที่มีคุณลักษณะ แตกต่างกันในเรื่องสามารถ ติดตาม และปรับปรุง กระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ บ่งชี้ว่ามีปัญหาอะไรบ้างที่เกิดขึ้นที่ควรสนใจ ทราบถึง กระบวนการที่ทำไปในแต่ละช่วงเวลา สามารถประมาณผลการดำเนินงานแต่ละส่วนงานได้ และ แสดงให้เห็นขอบเขตที่ผู้บริหารแต่ละระดับสามารถควบคุมได้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับส่วน ต้องการได้รับรายงานทางการเงินที่มีคุณลักษณะในเรื่องสามารถติดตามและปรับปรุงกระบวนการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ผู้ทำบัญชี จึงต้องเตรียมความพร้อมในการจัดทำบัญชี เพื่อนำเสนอให้ตรงตาม ความต้องการของผู้บริการแต่ละระดับส่วนงานภายใต้ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 ให้ถูกต้องในการให้ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะในมุมมองของนักบัญชี เพื่อสามารถดำเนินการควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายโดยที่ทุกส่วนงานตามโครงสร้างบริษัท มีหน้าที่ ความรับผิดชอบพื้นฐานที่ต้องปฏิบัติตามนอกเหนือจากหน้าที่หลักที่กำหนดไว้ คือ ติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มี ประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5.3 ข้อค้นพบ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีข้อค้นพบ คือ จากผลการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการ รายงานทางการเงินเพื่อการตัดสินใจ ดังนี้

- รายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบัน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค ระดับฝ่าย และระดับส่วน ได้รับรายงานทางการเงิน ในปัจจุบันเป็นรายเดือน คือ งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบพร้อมบทวิเคราะห์ทางการเงิน และ อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อรายได้จากการดำเนินงาน รายงานการใช้จ่ายทำการแยกตาม ต้นทุนบริการและค่าใช้จ่ายขายและบริหาร รายงานผลการดำเนินงานตามใบสั่งงานที่อยู่ระหว่าง ดำเนินการ รายงานสรุปการใช้จ่ายทำการแยกตามหมวดบัญชี รายงานสรุปยอดจ่ายเงินลงทุนจ่าย รายงานการซื้อ/ได้มาสินทรัพย์ถาวร รายงานการ โอนย้ายสินทรัพย์ถาวร และรายงานการ ตัดจำหน่ายสินทรัพย์ถาวร ซึ่งได้รับรายงานทางการเงินในปัจจุบัน เป็นรายปี คือรายงานการตรวจนับ สินทรัพย์ถาวร ทั้งนี้รายงานทางการเงินที่ได้รับในปัจจุบันเป็นรายงานทางการเงินที่ใช้ในการ ประชุมเพื่อทราบผลการดำเนินงานและติดตามผลการปฏิบัติงาน

- รายงานทางการเงินที่ต้องการเพิ่มเติม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับภาค ระดับฝ่าย และระดับส่วน มีความต้องการรายงานทางการเงินเพิ่มเติมเพื่อใช้ข้อมูลที่สำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติงานในด้านผลกระทบต่อกิจกรรมทางธุรกิจที่ดำเนินอยู่ โดยมีความต้องการรายงานทางการเงินเพิ่มเติม เป็นรายเดือนเหมือนกัน ได้แก่ งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบกับงวดก่อนๆ เป็นเปอร์เซ็นต์ และการวิเคราะห์แนวโน้ม โดยการเปรียบเทียบตามแนวโน้มของรายการเดียวกันในแต่ละปี พิจารณาอัตราการเติบโตเมื่อเทียบกับปีฐาน วิเคราะห์อัตราส่วนร้อยละของยอดรวมเป็นการเปรียบเทียบโครงสร้างรายการในงบการเงินของแต่ละปีเพื่อพิจารณาวิธีการจัดสรรเงินลงทุนในสินทรัพย์ การจัดหาแหล่งเงินลงทุน และวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตรากำไรขั้นต้น อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อรายได้ อัตราส่วนรายได้ต่อพนักงาน อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อพนักงานที่สามารถบอกได้ถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของส่วนงาน ความสามารถในการบรรลุเป้าหมายของกิจการ แนวโน้มของธุรกิจ ความสามารถในการทำกำไรระยะยาว รายงานติดตามใบสั่งงานแยกตามส่วนงาน งบดุลพร้อมการให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินของส่วนงานภายใต้สังกัดภาคบริการภูมิภาคที่ 3 ใช้ประเมินคุณภาพกำไร พิจารณาความเหมาะสมด้านการแสดงมูลค่า ผลกระทบที่เกิดขึ้นกับมูลค่าสินทรัพย์ และความเสี่ยงบนสินทรัพย์แต่ละรายการ รายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกตามส่วนงาน เพื่อใช้ติดตามผลจากมาตรการควบคุมค่าใช้จ่าย และรายงานสรุปรายได้แยกตามส่วนงาน เพื่อใช้ติดตามผลจากมาตรการเพิ่มรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับส่วน มีความต้องการรายงานทางการเงินเพิ่มเติม เป็นรายไตรมาส คือ รายงานติดตามใบสั่งงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ เนื่องจากต้องมีการติดตามการปิดใบสั่งงาน เร่งรัดงานติดตั้งให้แล้วเสร็จเป็นการขยายการให้บริการ เพื่อรองรับมาตรการหาแหล่งรายได้และติดตาม การดำเนินงานด้านงบประมาณเงินลงทุน ในเรื่อง การเบิกจ่ายเงินลงทุน โดยขั้นตอนและระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอน และตรวจสอบได้ เกี่ยวกับการจัดทำใบสั่งงานและใบขอเสนอซื้อ การจัดทำเงื่อนไขและข้อกำหนดของงานการจัดหาตามกรรมวิธีการเบิกจ่ายงบประมาณ การติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา รายงานทางการเงินเพิ่มเติม ดังกล่าวถือเป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานซึ่งจะมีผลต่อการประเมินผล การดำเนินงานของภาคบริการภูมิภาคที่ 3 ในเชิงธุรกิจได้

- คุณลักษณะรายงานทางการเงินที่ต้องการได้รับ

ผู้ตอบแบบสอบถามระดับภาค ระดับฝ่ายและระดับส่วน ต้องการได้รับรายงานทางการเงินที่มีคุณลักษณะเหมือนกันในเรื่อง นำเสนอข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร

โดยผู้ตอบถามระดับภาค ต้องการได้รับรายงานทางการเงินที่มีคุณลักษณะในเรื่อง สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ในระดับส่วนงานต่างๆ มีคุณลักษณะตามมุมมองที่ผู้บริหารต้องการวิเคราะห์ เรียกว่า รายงาน เช่น ผลิตภัณฑ์/บริการ กลุ่มลูกค้าเพื่อใช้วิเคราะห์รายได้แต่ละบริการ บ่งชี้ว่ามีปัญหาอะไรบ้างที่เกิดขึ้นที่ควรสนใจ สามารถประมาณผลการดำเนินงานแต่ละส่วนงานได้ และแสดงให้เห็นขอบเขตที่ผู้บริหารแต่ละระดับสามารถควบคุมได้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพผลการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นสอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และกลยุทธ์ที่กำหนด ผู้ตอบแบบถาม ระดับฝ่าย ต้องการได้รับรายงานทางการเงินที่มีคุณลักษณะในเรื่อง สามารถติดตามและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ บ่งชี้ว่ามีปัญหาอะไรบ้างที่เกิดขึ้นที่ควรสนใจทราบถึงกระบวนการที่ทำไปในแต่ละช่วงเวลา สามารถประมาณผลการดำเนินงานแต่ละส่วนงานได้ และแสดงให้เห็นขอบเขตที่ผู้บริหารแต่ละระดับสามารถควบคุมได้ เพื่อนำมาวางแผนให้ผลการดำเนินงานบรรลุหรือดีกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับส่วน ต้องการได้รับรายงานทางการเงินที่มีคุณลักษณะ ในเรื่อง สามารถติดตามและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ติดตามหารายละเอียดควบคุมการปฏิบัติงานต่อไป ให้การบริหารจัดการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความต้องการรายงานทางการเงิน เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหาร บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากผลการศึกษาคั้งนี้ สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อเสนอแนะกับผู้ทำบัญชีในการจัดเตรียมรายงานทางการเงินนำเสนอแก่ผู้บริหารทุกระดับส่วนงานให้สอดคล้องกับความต้องการรายงานทางการเงิน เพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารแต่ละระดับส่วนงานภายใต้ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 ในการสนับสนุนการวางแผน และควบคุมการดำเนินงาน โดยผู้บริหารระดับภาค ระดับฝ่าย และระดับส่วน ต้องการได้รับรายงานทางการเงินเพิ่มเติม เป็นรายเดือน เหมือนกัน ได้แก่ งบดุล พร้อมการให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินของส่วนงานภายใต้สังกัดภาคบริการภูมิภาคที่ 3 งบกำไรขาดทุนเปรียบเทียบงวดนี้กับงวดก่อนๆ เป็นเปอร์เซ็นต์ และการวิเคราะห์แนวโน้มวิเคราะห์อัตราส่วนร้อยละของยอดรวม วิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เช่น อัตรากำไรขั้นต้น อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อรายได้ อัตราส่วนรายได้ต่อพนักงาน อัตราส่วนกำไรจากการดำเนินงานต่อพนักงาน รายงานสรุปรายได้แยกตามส่วนงาน และรายงานสรุปค่าใช้จ่ายแยกตามส่วนงาน นอกจากนี้ผู้บริหารระดับฝ่าย ต้องการได้รับรายงานทางการเงินเพิ่มเติม เป็นรายไตรมาส ได้แก่

รายงานติดตามใบสั่งงานแยกตามส่วนงาน ผู้บริหารระดับส่วนยังต้องการรายงานเพิ่มเติมอีก เป็นรายเดือน ได้แก่ รายงานติดตามใบสั่งงานแยกตามส่วนงาน รายงานแสดงยอดคงค้างลูกหนี้ และรายงานทางการเงินแยกตามส่วนงาน

ทั้งนี้ผู้ทำบัญชี ควรรวบรวมความต้องการรายงานทางการเงินของผู้บริหารระดับภาค ระดับฝ่าย และระดับส่วน นำมาเป็นปัจจัยหลักในการวางแผน กำหนดกลยุทธ์วิธีปฏิบัติงานด้านระบบบัญชีการเงิน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะกำหนดรูปแบบรายงานทางการเงินที่สมบูรณ์พร้อมบทวิเคราะห์รายงานทางการเงิน รวมถึงระยะเวลาที่ต้องนำเสนอและมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจจากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน หรือ ความสามารถในการทำกำไร วิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ วิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงาน โดยต้องมีความเข้าใจความสัมพันธ์ของข้อมูลที่จำเป็นจากข้อมูลการดำเนินธุรกิจไตรมาส รวมทั้งแหล่งข้อมูลจากภายในบริษัท แหล่งข้อมูลภายนอกบริษัทมาประกอบการพิจารณาในด้านต่างๆที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมธุรกิจที่ดำเนินอยู่ และนำมาเป็นข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา สนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารทราบ และสั่งการ ติดตามกำกับดูแล เร่งรัดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง นำไปปรับแผน และวิธีดำเนินงาน เพื่อให้ผลการดำเนินงานในภาพรวมของภาคบริการภูมิภาคที่ 3 บรรลุหรือดีกว่าเป้าหมาย ที่กำหนดไว้

2. ควรให้ผู้ทำบัญชี สังกัดภายใต้ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 เพิ่มขีดความสามารถทางวิชาชีพ เช่น การบัญชี กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพบัญชี เป็นต้น ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการวิชาชีพตามหลักเกณฑ์ วิธีการและระยะเวลาตามประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาในการพัฒนาความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพของผู้ทำบัญชี พ.ศ.2547 โดยผู้ทำบัญชีต้องเข้ารับการพัฒนาคความรู้ทางวิชาชีพ ทุกรอบ 3 ปี ซึ่งแต่ละรอบต้องมีจำนวนชั่วโมงไม่น้อยกว่า 27 ชั่วโมง และต้องเป็นกิจกรรมที่มีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการบัญชี ไม่น้อยกว่า 18 ชั่วโมง ทั้งนี้ในแต่ละปี ผู้ทำบัญชีจะต้องเข้ารับการพัฒนาคความรู้ต่อเนื่องทางวิชาชีพไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง นอกจากนี้ควรพัฒนาความรู้ทางด้านการเงินและด้านอื่นๆ ให้ทันเหตุการณ์ตามสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปในโลกธุรกิจที่จะค้นพบสาเหตุ/ปัญหา เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์รายงานทางการเงิน และสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านระบบบัญชี การเงิน

3. ควรเน้นการนำเสนอข้อมูลคุณภาพมากกว่าการนำเสนอข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อมีข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดที่จะนำมาเป็นข้อมูลการวิเคราะห์ซึ่งช่วยให้ระบุมมาตรการเฉพาะที่จะต้องดำเนินการต่อไป เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาลงกับงานอื่นๆ เช่น มาตรการทางการตลาด ผลิตภัณฑ์ บริการหลักที่ก่อให้เกิดรายได้ในภาคราชการ ภาคธุรกิจ และภาคครัวเรือน แนวทางการควบคุม

ค่าใช้จ่าย การจัดซื้อจัดหา และการบริหารพัสดุ มาตรการเพิ่มรายได้ เพื่อเป็นข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงิน โดยนำมาพิจารณาให้ข้อคิดเห็นร่วมกันที่จะให้ส่วนงานที่รับผิดชอบติดตามงาน และกำกับดูแล โดยเร่งด่วนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลเสียหายต่อกิจกรรมทางธุรกิจที่ดำเนินอยู่ ภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบของทุกส่วนงานภายใต้ภาคบริการภูมิภาคที่ 3

4. ควรเพิ่มการจัดทำระบบข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการเรียกดูรายงานทางการเงิน ของทุกส่วนงานภายใต้ภาคบริการภูมิภาคที่ 3 ที่มีวิธีการติดต่อระหว่างระบบข้อมูลกับผู้บริหาร โดยให้มีระบบข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่มีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลในลักษณะที่ผู้บริหารต้องการ เนื่องจากผู้บริหารมีข้อจำกัดในการประมวลผลข้อมูล ดังนั้นระบบข้อมูลจะต้องมีโมเดลทางสถิติที่จะหาค่าความสัมพันธ์ การจัดการระบบข้อมูลในรูปแบบข้อมูลช่วยในการประมวลผลให้ได้สารสนเทศตามความต้องการแก่ผู้บริหาร อีกทั้งมีการเลือกคำสั่งจากเมนูที่ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน เน้นด้านอำนวยความสะดวกในการเลือกใช้ข้อมูลและมีการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์เรียกข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันให้ปรากฏอยู่ในรายงานฉบับเดียวกันตามความต้องการผู้บริหารทุกระดับส่วนงานได้

5. ควรให้ผู้ทำบัญชีทำการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายกับปัจจัยสำคัญที่จะทำใหบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้จะต้องกำหนดสิ่งที่จะใช้วัดผลการดำเนินงานเพื่อใช้ในการบริหาร เรื่อง สามารถวัดผลการดำเนินงานได้ในแต่ละระดับส่วนงานนั้นในส่วนของด้านการเงิน การกำหนดเป้าหมายการทำงานแต่ละส่วนงานที่จะใช้เป็นหลักในการประเมินผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายและแผนงานที่กำหนดไว้ โดยแต่ละระดับส่วนงานมีปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จของธุรกิจภายใต้หน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรต้องมีการตกลงกันในหลักเกณฑ์ต่างๆว่าจะใช้อะไรเป็นตัวกำหนดเป้าหมาย เช่น กำไรสุทธิ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน กำไรส่วนเกิน และให้คำจำกัดความของสิ่งที่ใช้เป็นเป้าหมายนั้น โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินค่าของแต่ละรายการมาตรฐานที่กำหนดไว้สำหรับแต่ละส่วนงานรวมถึงช่วงระยะเวลาที่จะใช้ประเมินผลที่จะต้องนำมาพิจารณาร่วมกันวิเคราะห์ ค้นหาปัจจัยแห่งความสำเร็จในการวัดผลการดำเนินงานของทุกส่วนงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับส่วนงานนำรายงานทางการเงินไปใช้ในการบริหารงานได้ตรงตามความต้องการของผู้บริหารทุกส่วนงานภายใต้ภาคบริการภูมิภาคที่ 3