

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลและประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจ โรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Relationships Between of Data Quality and Decision Making Efficiency on Hotel Business in the North East

จรรยา หาญอรุณ* จุลสุชดา ศิริสม² และไตรรงค์ สวัสดิกุล³

Janya Han-arwut* Julsuchada Sirisom² and Trairong Swatdikun³

Received : July 18, 2019 Revised : July 20, 2019 Accepted : July 22, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลและประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 214 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (ANOVA และ MANOVA) ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีคุณภาพข้อมูลโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องของข้อมูลด้านความเป็นปัจจุบัน ด้านความตรงตามความต้องการ ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน และด้านความสามารถตรวจสอบได้อยู่ในระดับมาก ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการตัดสินใจโดยรวมและเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วทันเวลา ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุดและด้านการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับมากคุณภาพข้อมูล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการตัดสินใจโดยรวม และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการตัดสินใจโดยรวม (DME) ได้แก่ ด้านความตรงตามความต้องการ (REL) ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (COP) และด้านความสามารถตรวจสอบได้ (VER)

คำสำคัญ : คุณภาพข้อมูล ประสิทธิภาพการตัดสินใจ และธุรกิจโรงแรม

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

* Master Student, Master of Accountancy, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

^{2,3} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} Assistant Professor, Mahasarakham Business School, Mahasarakham University

Abstract

The research objective was to test examine relationships between of data quality and decision making efficiency on hotel business in the North East. Data were collected from 214 Accounting Executive on hotel Business in the North East and using stratified random sampling as sampling method and a questionnaire as an instrument. The statistics used for analyzing the collected data were percentage frequency mean standard deviation t-test, F-test (ANOVA and MANOVA). The findings revealed that the finding revealed that the Accounting executive of the hotel business in the northeastern region There are opinions with regard to the overall quality of information and each aspect, which is the accuracy of current information. In accordance with the requirements Complete And the ability to check is at a high level. The accounting executives of the hotel business in the Northeast region also have opinions about the overall decision-making efficiency and individual aspects on In terms of speed, timeliness In achieving objectives The highest effectiveness and acceptance from those involved were at a high level. Data quality. There is a relationship and a positive impact on overall decision-making efficiency. And variables that can predict overall decision performance (DME) is the requirement (REL) for completeness (COP) and validity (VER)

Keyword :Data Quality , Decision Making Efficiency and Hotel Business

1. บทนำ

สภาพเศรษฐกิจของโลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้เกิดการแข่งขันที่ซับซ้อนขึ้น การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมมาใช้ ทำให้การดำเนินงานแบบข้ามพรมแดนของธุรกิจทำได้สะดวกมากขึ้น และส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งการสื่อสารของโลกไร้พรมแดนนี้องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องมีการลงทุนในด้านต่าง ๆ เพื่อที่จะดำรงรักษาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรและการดำเนินงานขององค์กร ให้สอดคล้องกับโอกาสหรือภัยคุกคามจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปโดยหาแนวทางการเพิ่มผลผลิตและการควบคุมคุณภาพ จึงถือว่าเป็นภารกิจที่สำคัญอย่างยิ่งขององค์กรที่จะต้องดำเนินการ เพื่อความอยู่รอดความเจริญก้าวหน้า และสามารถแข่งขันกับองค์กรต่าง ๆ ได้ (กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ, 2557 : 6) ดังนั้นการที่ธุรกิจโรงแรมจะก้าวไปสู่การแข่งขันระดับโลกได้นั้นจำเป็นต้องมีข้อมูลที่มีคุณภาพสูง เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนการควบคุมและการตัดสินใจ เนื่องจากข้อมูลที่มีคุณภาพสูงจะทำให้ธุรกิจโรงแรมสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเกิดความได้เปรียบและมีความสามารถในการแข่งขันทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้

คุณภาพข้อมูล (Data Quality) เป็นคุณสมบัติของข้อมูลที่เหมาะสมกับการใช้งาน และตรงตามวัตถุประสงค์ โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อสินค้าหรือบริการของธุรกิจนั้น ๆ ซึ่งรวมถึงธุรกิจโรงแรมที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาปรับปรุงให้ธุรกิจได้เปรียบและมีความสามารถในการแข่งขันท่ามกลางการแข่งขันที่เสรี ซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพสูงจะเกิดประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ มีผลทำให้ทราบถึงสถานการณ์ด้านการเงินและด้านต่าง ๆ ของธุรกิจซึ่งถูกกระทบด้วยทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่ธุรกิจควบคุมโครงสร้างทางการเงิน สภาพคล่อง ความอยู่รอดในระยะยาวและความสามารถที่ปรับตัวให้เข้า

กับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่ธุรกิจนั้นดำเนินงานอยู่นอกจากนี้คุณภาพของข้อมูลยังเป็นประโยชน์ต่อการควบคุมภายใน การบริหารเงินสด การวางแผนลงทุน การประเมินผลแหล่งเงินทุน โดยคุณสมบัติของข้อมูลที่ดีมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) ด้านความเป็นปัจจุบัน (Update) ด้านตรงตามความต้องการ (Relevance) ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness) และด้านสามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) (ศิริพันธ์ เหลืองอภิรมย์, 2558 : 103)

ประสิทธิภาพการตัดสินใจ (Decision Making Efficiency) เป็นการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล ระมัดระวัง รอบคอบ จนนำไปสู่ผลลัพธ์ที่น่าพอใจ (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2550: 67-78) ซึ่งการตัดสินใจดังกล่าวจะเป็นการเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด และทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้ประโยชน์สูงสุดทั้งด้านกระบวนการและผลลัพธ์ ซึ่งองค์ประกอบของประสิทธิภาพการตัดสินใจ จะสะท้อนในด้านความรวดเร็วและทันเหตุการณ์ การนำองค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร รวมไปถึงผลจากการตัดสินใจดังกล่าวได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง (สมยศ นาวิการ, 2548 : 160) โดยที่การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพมีองค์ประกอบ 4 ด้านประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วทันเหตุการณ์ (Fastness) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ (Objective Achievement) ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด (Best Efficiency) และด้านการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง (Related Parties Acceptance) (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2550: 67-78)

ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business) เป็นการประกอบธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมบริการเกิดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้บริการ มูลค่าของการบริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เป็นธุรกิจที่ก่อให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ มีเงินเข้าไม่ว่าจากในประเทศหรือต่างประเทศ ก่อให้เกิดการสร้างงาน และการสร้างสิ่งก่อสร้างอย่างต่อเนื่อง เงินลงทุนส่วนใหญ่ได้มาจากสินทรัพย์ของผู้ประกอบการและการกู้ยืม รายได้หลักของโรงแรมได้แก่ ค่าเช่าห้องพัก อาหาร เครื่องดื่ม ขายเป็นของที่ระลึก รวมถึงการบริการในด้านต่าง ๆ ธุรกิจโรงแรมนอกจากต้องมีการดำเนินงานที่ดีและบุคลากรมีความรู้ความสามารถแล้ว ยังต้องมีข้อมูลที่มีคุณภาพสูง เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมมีคุณภาพหรือมาตรฐานการบริการตลอดเวลา เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) มีการจัดลำดับโรงแรม โดยกำหนดระดับดาว 1 ดาวจนถึง 5 ดาว ให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ ซึ่งระดับดาวจะไปเป็นตัวชี้วัดกำหนดค่าห้อง การให้บริการ ความสะอาด ความสะดวกสบาย เป็นต้น ซึ่งปัจจัยหลักในการพิจารณาตัดสินมาตรฐานโรงแรม ได้แก่ สภาพทางกายภาพ การก่อสร้าง สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้เข้าพัก และผู้มาใช้บริการ คุณภาพการบริการและการรักษาคุณภาพ การบำรุงรักษาโรงแรม (จิตตินันท์นันท์ไพบุลย์, 2555 : 38) ทั้งนี้ในปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีการดำเนินงานที่ซับซ้อนขึ้นตามขนาดและความต้องการของลูกค้าจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ข้อมูลที่ดีเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการตัดสินใจเนื่องจากการตัดสินใจเปรียบเสมือนหัวใจของการบริหารงาน และการตัดสินใจจะมีอยู่ในทุกขั้นตอนของกระบวนการของการดำเนินงาน และส่งผลให้สามารถบริหารธุรกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

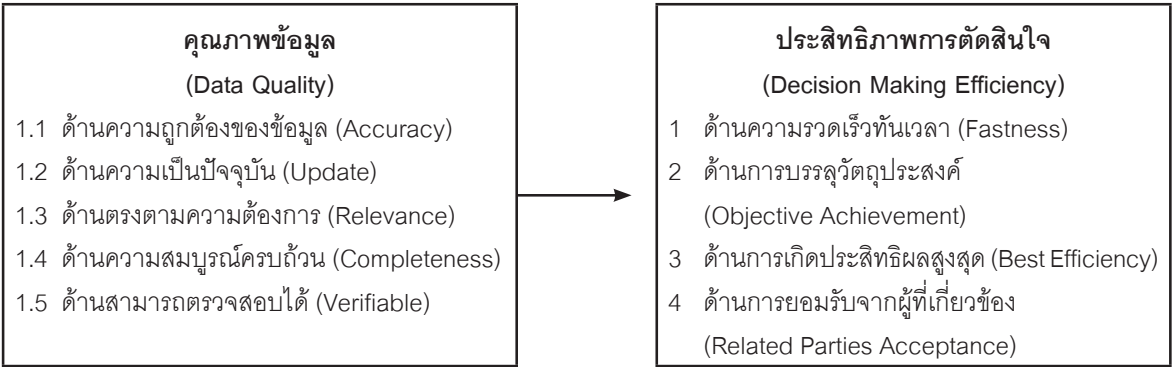
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลกับประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าคุณภาพข้อมูลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการตัดสินใจหรือไม่ อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุง ข้อมูลให้มีคุณภาพสูง และสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้ รวมทั้งจะใช้สนับสนุนแนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายใต้การตัดสินใจและนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมต่อธุรกิจ เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการบริหารธุรกิจโรงแรมต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสำเร็จการศึกษาลำเข้าของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

ภาพประกอบ 1

**โมเดลของความสัมพันธระหว่างคุณภาพข้อมูลและประสิทธิภาพการตัดสินใจของ
ธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**



จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลและประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรในงานวิจัยได้แก่

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูล (Information Quality)

สารสนเทศและความรู้ที่นำมาใช้ในการบริหารงานในองค์กรย่อมมาจากการมีข้อมูลที่มีคุณภาพ ข้อมูลจึงเป็นพื้นฐานที่สำคัญของประสิทธิภาพองค์กร เนื่องจากทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กรย่อมจำเป็นต้องใช้ข้อมูลทั้งสิ้น ข้อมูลที่คุณภาพไม่ดีย่อมทำให้องค์กรเกิดต้นทุนมูลค่าสูง คุณสมบัติของข้อมูลที่ดีมีองค์ประกอบ 5 ประการ (ศิริพันธ์ เหลืองอภิรมย์, 2558 :103)

1. ด้านความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy)

ด้านความถูกต้องของข้อมูล (Accuracy) หมายถึง ลักษณะของข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำสูง หรือถ้ามีความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ควรที่จะสามารถควบคุมขนาดของความคลาดเคลื่อนให้มีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559: เว็บไซต์) โดยที่ความถูกต้องจะช่วยส่งเสริมให้สารสนเทศที่ได้มาเกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น แต่ถ้าข้อมูลที่ถูกป้อนเข้าไปในระบบสารสนเทศเกิดความผิดพลาดหรือมีข้อบกพร่อง อาจส่งผลให้สารสนเทศที่ได้มีความผิดพลาดหรือไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งความถูกต้องหรือความเป็นจริงของข้อมูล จะต้องแสดงรายการและเหตุการณ์อย่างเที่ยงธรรมตามที่ต้องการให้แสดงหรือควรที่จะแสดง ซึ่งความเป็นจริงของข้อมูลพิจารณาได้ ดังนี้ ความถูกต้องชัดเจนและความไม่แน่นอนของข้อมูล ข้อมูลที่เชื่อถือได้จะต้องมีความชัดเจนและแน่นอน แต่ในบางครั้งการวัดมูลค่าโดยประมาณการอาจเป็นวิธีที่ดีที่สุดสำหรับการวัดมูลค่าของรายการและเหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอนอยู่ด้วย ผลกระทบของความลำเอียงในการวัดค่า (Effects of Bias) ความลำเอียงในการวัดค่า เป็นแนวโน้มในการวัดค่าที่จะมองในด้านหนึ่งของสิ่งที่จะวัดค่ามากกว่าอีกด้านหนึ่ง แทนที่จะให้ความสำคัญเท่า ๆ กันซึ่งอาจเกิดจากวิธีการวัดค่าที่ใช้หรือผู้วัดค่ามีความลำเอียง และความสมบูรณ์ครบถ้วน

(Completeness) ข้อมูลควรมีความสมบูรณ์ครบถ้วนภายใต้ข้อจำกัด ความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล จะมีผลกระทบต่อความเกี่ยวข้องกับปัญหา กล่าวคือ หากข้อมูลมีนัยสำคัญขาดหายไป ข้อมูลนั้นจะไม่มีผลกระทบต่อปัญหา และไม่มีผลเชื่อถือได้ (เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2547 : 67-71)

2. ด้านความเป็นปัจจุบัน (Update)

ด้านความเป็นปัจจุบัน (Update) หมายถึง การมีข้อมูลพร้อมที่จะนำไปช่วยในการตัดสินใจในปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ตามความต้องการ ซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นนอกจากจะเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้องเชื่อถือได้แล้ว จะต้องเป็นข้อมูลที่ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้สามารถนำเอาผลลัพธ์ที่ได้ไปใช้ได้ทันเวลา ซึ่งความทันเวลา จะมีความสำคัญต่อผู้ใช้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจหรือปัญหาขององค์กร เช่นธุรกิจเกี่ยวกับการค้า หลักทรัพย์ ย่อมต้องการข้อมูลที่มีความทันเวลาในระดับสูง ขณะที่ธุรกิจค้าปลีกอาจไม่ต้องการข้อมูลในรอบระยะเวลาสั้น ๆ เป็นต้น (ศิรินันท์ เหลืองอภิรมย์, 2558 :103) ซึ่งความสำคัญของความเป็นปัจจุบันหรือความทันต่อเวลาจะเป็นประโยชน์ในกระบวนการตัดสินใจ เช่น การนำเสนองบการเงินต้องนำเสนอภายในเวลาที่กำหนด มิฉะนั้นแล้วจะทำให้ข้อมูลในงบการเงินไม่มีประโยชน์และไม่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้ใช้งบการเงิน อย่างไรก็ตามผู้จัดทำงบการเงินต้องพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างประโยชน์ที่จะได้รับการรายงานทางการเงินที่ทันต่อเวลากับความเชื่อถือได้ของข้อมูลทางการเงินบัญชี โดยในการนำเสนอข้อมูลให้ทันต่อเวลาเพื่อประโยชน์ต่อการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ อาจต้องมีการประมาณการบางรายการ ซึ่งทำให้ข้อมูลในงบการเงินมีความเชื่อถือลดลงได้ ดังนั้น ผู้จัดทำงบการเงินจึงต้องพิจารณาถึงความสมดุลระหว่างความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจและความเชื่อถือได้ของข้อมูล โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้งบการเงินในเชิงเศรษฐกิจเป็นประเด็นพิจารณาหลัก (ศศิวิมล มีอาพล, 2554 : 3-10)

3. ด้านตรงตามความต้องการ (Relevance)

ด้านตรงตามความต้องการ (Relevance) หมายถึง ลักษณะของข้อมูลที่ทำขึ้นมาตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานหรือเป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน เช่น ใช้ในการจัดทำแผนการกำหนดนโยบายหรือตัดสินใจปัญหาในเรื่องนั้น ๆ ไม่ใช่เป็นข้อมูลที่จัดทำขึ้นมามากมาย แต่ไม่มีใครต้องการใช้หรือไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559: เว็บไซต์) โดยสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารต้องได้มาจากการประมวลผลของข้อมูลที่มีสาระตรงกันหรือสัมพันธ์กับปัญหาของงาน ข้อมูลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับงานถึงแม้จะเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้และทันต่อเหตุการณ์ แต่ก็จัดว่าไม่มีคุณภาพเนื่องจากไม่สามารถนำไปประกอบการตัดสินใจหรือไม่ตรงตามความต้องการของงานซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพสูงและมีความสัมพันธ์กับงานชนิดหนึ่ง อาจจะไม่เป็นที่ต้องการของงานชนิดอื่น เช่น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการผลิตในอุตสาหกรรมปิโตรเลียมจะไม่มีผลเกี่ยวข้องธุรกิจส่งออกข้อมูลทางประวัติศาสตร์กับการวิจัยทางวิศวกรรมเครื่องกลหรืออัตราการรู้หนังสือกับการเติบโตของอุตสาหกรรมรถยนต์ เป็นต้น (ศิรินันท์ เหลืองอภิรมย์, 2558 :103) ข้อมูลที่มีประโยชน์จะต้องเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจกล่าวคือเมื่อผู้ใช้ข้อมูล ได้รับข้อมูลนี้แล้วจะช่วยให้การตัดสินใจแตกต่างไปจากที่ไม่ได้รับข้อมูลนี้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถประเมินเหตุการณ์ในอดีตปัจจุบันและช่วยยืนยันหรือชี้ข้อผิดพลาดของการคาดคะเนที่ผ่านมา (นุชจริพิเชษฐกุล, 2553 : 24-27) คุณภาพข้อมูลที่ดี จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมมีประสิทธิภาพและดีที่สุดคุณลักษณะของข้อมูลที่ดีต้องทันเวลากับความต้องการ (Timeliness) ผู้บริหารอาจต้องการใช้ข้อมูลโดยไม่มีกำหนดระยะเวลาแน่นอน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นข้อมูลที่ได้จากการบัญชีบริหารที่ดีต้องสามารถสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารทันเวลาที่ต้องการและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (ปพฤกษ์ อุตสาหะวานิชกิจ, 2551 : 11) บุคคลจะมีความต้องการแสวงหาข้อมูลหรือสารสนเทศเมื่อเห็นว่าข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับมามีค่า มีคุณภาพ และมีความคุ้มค่าต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่าย โดยคุณภาพของข้อมูลหรือสารสนเทศจะ

พิจารณาจากเนื้อหาของข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับ และมีความตรงตามความต้องการมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานหรือช่วยในการตัดสินใจ (จันทิมา เทียวแก้ว, 2558 : 12)

4. ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness)

ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness) หมายถึง ข้อมูลควรมีความสมบูรณ์ครบถ้วนภายใต้ข้อจำกัด ความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล จะมีผลกระทบต่อความเกี่ยวข้องกับปัญหา กล่าวคือ หากข้อมูลมีนัยสำคัญขาดหายไป ข้อมูลนั้นจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหา และไม่มีส่วนที่น่าเชื่อถือ (เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันทร์เพชร, 2547 : 67-71) ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาต้องเป็นข้อมูลที่ให้ข้อเท็จจริงหรือข่าวสารที่ครบถ้วนทุกด้านทุกประการ ไม่ขาดส่วนหนึ่งส่วนใดไปเพราะจะทำให้นำไปใช้ประโยชน์ไม่ได้ หรือทำให้ผู้ใช้เข้าใจผิดจนทำให้การตัดสินใจผิดพลาดได้ ความสมบูรณ์ของสารสนเทศขึ้นอยู่กับกระบวนการรวบรวมข้อมูลและวิธีการทางปฏิบัติด้วยในการดำเนินการจัดทำสารสนเทศต้องสำรวจและสอบถามความต้องการใช้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ในระดับหนึ่งที่เหมาะสม (ศิริพันธ์ เหลืองอภิรมย์, 2558 : 103)

5. ด้านสามารถตรวจสอบได้ (Verifiable)

ด้านความสามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) หมายถึง ความเห็นพ้องต้องกันซึ่งให้ผลลัพธ์เหมือนกัน ความสามารถตรวจสอบได้ช่วยลดความลำเอียงที่จะเกิดจากการเลือกวิธีการวัดค่า (เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันทร์เพชร, 2547 : 67-71) ข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจหาได้จากแหล่งข้อมูลหลาย ๆ แห่ง ซึ่งอาจมีทั้งข้อมูลที่เชื่อถือได้หรือข้อมูลที่เป็นกมลของคู่แข่ง ข้อมูลที่เบี่ยงเบน และข้อมูลที่ขาดความสมบูรณ์ ดังนั้นหากจะนำข้อมูลมาประมวลผลควรเลือกข้อมูลที่มีแหล่งที่มาหลักฐานอ้างอิง เพื่อป้องกันข้อมูลที่ไม่เกิดประโยชน์และอาจนำความเสียหายมาให้กับองค์กรได้ (ศิริพันธ์ เหลืองอภิรมย์, 2558 : 103) การที่ผู้ใช้ข้อมูลไปอ้างอิงหรือนำข้อมูลไปใช้ในงานต่าง ๆ ข้อมูลเหล่านั้นต้องสามารถนำไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้ โดยไม่กระทบต่อฐานข้อมูลและความเป็นอิสระกันระหว่างการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งการนำข้อมูลไปใช้ให้ตรงตามความต้องการจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานนั้น ๆ (ธนากร จุงใจ, 2551 : 14)

สรุปได้ว่า ลักษณะคุณภาพของข้อมูล เป็นคุณสมบัติของข้อมูลสารสนเทศที่มีประโยชน์ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ ทั้งนี้ความสำคัญของคุณภาพข้อมูลแต่ละอย่างจะมีคุณภาพแต่ละลักษณะมาน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นความสมดุลของคุณภาพของข้อมูลจึงไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัว แต่ขึ้นอยู่กับความต้องการและวัตถุประสงค์ในการใช้ข้อมูลที่แตกต่างกัน ผู้บริหารในทุกระดับต้องการสารสนเทศที่มีคุณภาพ แต่ที่สังเคราะห์สารสนเทศที่มีคุณสมบัติครบถ้วนทุกประการย่อมมีค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นผู้บริหารข้อมูลขององค์กรต้องตัดสินใจ โดยเปรียบเทียบความต้องการในการใช้งาน ต้นทุน และผลประโยชน์ที่จะได้รับจากสารสนเทศนั้นว่าต้องการคุณสมบัติในข้อใด และในความสำคัญระดับใด จึงจะเหมาะสมและเป็นประโยชน์กับการใช้งานของธุรกิจ

2. แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ

2.1 ด้านความรวดเร็วทันเวลา (Fastness) หมายถึง การตัดสินใจที่ทันเวลาต่อสถานการณ์ที่เผชิญปัญหาหรือช่วงเวลาที่ต้องการทางเลือก การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพนอกจากจะปฏิบัติตามหลักกระบวนการในการตัดสินใจแล้ว ความสำคัญอย่างยิ่งคือ ต้องตัดสินใจให้ทันเวลา ทั้งนี้ การตัดสินใจทางธุรกิจ ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงแล้วความล่าช้าถือเป็นสิ่งที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสียต่อธุรกิจได้ ดังนั้น การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพนั้นนอกจากจะต้องเลือกทางเลือกที่เหมาะสมแล้วยังต้องรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ทั้งนี้ การตัดสินใจจะเป็นไป

อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์มากนักน้อยเพียงใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น ซึ่งประกอบด้วย (Robbins และ Coulter, 2007 : 71)

2.2 ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ (Objective Achievement) หมายถึง การตัดสินใจที่นำไปสู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ทางองค์กรกำหนดไว้ สามารถวัดได้จากผลลัพธ์จากการตัดสินใจหรือทางเลือกจากการตัดสินใจดังกล่าว นำพาไปสู่เป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่ากระบวนการตัดสินใจดังกล่าวมีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง Robbins และ Coulter (2007 : 77-78) กล่าวถึง แนวทางที่จะนำไปสู่การตัดสินใจที่บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้มีหน้าที่ตัดสินใจต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญต่าง ๆ

2.3 ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด (Best Efficiency) หมายถึง การตัดสินใจที่ทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ผลที่ได้รับจะมีลักษณะคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่ ความถูกต้อง ความเหมาะสม คุ้มค่า ความมีคุณภาพ การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วยความพึงพอใจเต็มความสามารถ และเลือกเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุผลทั้งด้านปริมาณและคุณภาพอย่างสูงสุด แต่ใช้ทุนทรัพยากรและเวลาน้อยที่สุด Robbins และ Coulter (2007 : 78) ผู้บริหารควรตัดสินใจโดยคำนึงลักษณะของกระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิผล

2.4 ด้านการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง (Related Parties Acceptance) หมายถึง การตัดสินใจอะไรที่จะต้องเกี่ยวพัน หรือต้องการการยอมรับและความร่วมมือในการตัดสินใจ ควรให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ร่วมรับรู้ และมีส่วนในการตัดสินใจด้วยจะได้ลดปัญหาการต่อต้านไม่ร่วมมือและไม่ยอมรับในการตัดสินใจ ดังนั้นหากการตัดสินใจได้รับการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้องก็จะส่งผลให้ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามแนวทางอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป และในทางตรงกันข้าม หากผลจากการตัดสินใจดังกล่าว ผู้เกี่ยวข้องเกิดการต่อต้าน หรือมีข้อขัดแย้งปฏิเสธการตัดสินใจ นั้นย่อมส่งสัญญาณว่าแนวทางที่ได้จากการตัดสินใจอาจไม่สามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ เนื่องจากอาจไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจที่จะได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง อาจนำแนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจโดยกลุ่มมาใช้ในการตัดสินใจซึ่งก่อให้เกิดผลดี (Robbins and Coulter, 2007 : 198)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แสดงให้เห็นว่ากระบวนการตัดสินใจเป็นกระบวนการที่สำคัญของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องมีการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วทันเวลา (Fastness) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ (Objective Achievement) ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด (Best Efficiency) และด้านการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง (Related Parties Acceptance)

สมมุติฐานของการวิจัย : ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพข้อมูลและประสิทธิภาพการตัดสินใจแตกต่างกัน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับกรณีศึกษานั้น ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 490 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559 : เว็บไซต์) จำแนกตามระดับมาตรฐานโรงแรม ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามให้มีจำนวนเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยดำเนินการเก็บแบบสอบถามกับผู้บริหารฝ่ายบัญชีธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 490 ชุด โดยการเก็บแบบสอบถามผ่านช่องทางอีเมล และ Facebook ตรวจสอบความสมบูรณ์ ความครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับทั้งหมด 214 ชุด ซึ่งมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 43.67 เมื่อเปรียบเทียบกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง

ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker และคณะ (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ รวมระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 60 วันดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลต่อไป

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และตำแหน่งในปัจจุบัน

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับ รูปแบบธุรกิจ มาตรฐานระดับดาว ระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ จำนวนทุนในการดำเนินงานเริ่มต้น จำนวนห้องพัก จำนวนพนักงาน และทำเลที่ตั้ง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นคุณภาพข้อมูล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพข้อมูล ทั้ง 5 ด้าน จำนวน 17 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความถูกต้องของข้อมูล จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลที่มีความถูกต้องเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ความแม่นยำของข้อมูล ความระมัดระวังในการจัดทำข้อมูลและระบบการสอบทานด้านความเป็นปัจจุบัน จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลในการดำเนินงานได้อย่างทันที และการจัดเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ด้านตรงตามความต้องการ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้วางแผนและจัดทำงบประมาณการจัดทำข้อมูลที่สามารถเปรียบเทียบข้อมูลในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับความสำคัญของความครบถ้วนของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล และการจัดเตรียมข้อมูลที่ใช้ทุกระดับนำไปใช้ ประกอบการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง และด้านสามารถตรวจสอบได้ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับแหล่งของข้อมูลที่สามารถอ้างอิงได้ การหาข้อมูลเพิ่มเติมจากหลายแหล่งเพื่อตรวจสอบความแม่นยำ และการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการตรวจสอบยืนยันข้อมูล

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตัดสินใจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตัดสินใจ ทั้ง 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความรวดเร็วทันเวลา จำนวน 5 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการระบุปัญหาได้อย่างรวดเร็ว การตัดสินใจได้อย่างทันเวลา และการจัดเรียงลำดับความสำคัญในการประเมินผลปัญหาที่เกิดขึ้น ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ จำนวน 3 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการกำหนดทางเลือกในการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ ความสามารถในการยุติทางเลือก เมื่อเห็นถึงความไม่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ขององค์กรและการตัดสินใจโดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์กร ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่มีความเหมาะสมกับสถานการณ์อยู่เสมอการตัดสินใจโดยผสมผสานการวิเคราะห์ข้อมูลจริงกับการประเมินเหตุการณ์ในอนาคตอย่างเหมาะสม และการสร้างกระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพสามารถนำไปประยุกต์ใช้และด้านการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 4 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลที่หลากหลายจากบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายประกอบการตัดสินใจ การใช้นโยบายการตัดสินใจแก้ปัญหาพร้อมกันจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายและการยอมรับผลกระทบด้านลบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจ

3.3 คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของCronbachซึ่งค่าอำนาจจำแนก (r) คุณภาพข้อมูล อยู่ระหว่าง 0.7240 – 0.8950 และประสิทธิภาพการตัดสินใจ อยู่ระหว่าง 0.7040 – 0.9300 ซึ่งสองคล้อยกับ Nunnally, (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกมีค่ามากกว่า 0.4 เป็นค่าที่ยอมรับได้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นรายด้าน (Reliability Test) ของโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งคุณภาพข้อมูล มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8740 – 0.9280 (ตาราง 51 ภาคผนวก ข) และประสิทธิภาพการตัดสินใจ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.9360 – 0.9540 (ตาราง 51 ภาคผนวก ข) ซึ่งสองคล้อยกับ Nunnally, (1978) ได้นำเสนอว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา มีค่ามากกว่า 0.7 เป็นค่าที่ยอมรับได้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (ANOVA และ MANOVA)

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คุณภาพข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความถูกต้องของข้อมูล	4.19	0.44	มาก
2. ด้านความเป็นปัจจุบัน	4.10	0.44	มาก
3. ด้านความตรงตามความต้องการ	4.16	0.43	มาก
4. ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน	4.12	0.45	มาก
5. ด้านความสามารถตรวจสอบได้	4.08	0.49	มาก
โดยรวม	4.13	0.39	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีคุณภาพข้อมูลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านความถูกต้องของข้อมูล ($\bar{X}=4.19$) ด้านความตรงตามความต้องการ ($\bar{X}=4.16$) ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน ($\bar{X}=4.12$) ด้านความเป็นปัจจุบัน ($\bar{X}=4.10$) และด้านความสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X}=4.08$)

ตาราง 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการตัดสินใจโดยรวมและเป็นรายด้านของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพการตัดสินใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความรวดเร็วทันเวลา	3.95	0.47	มาก
2. ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์	3.84	0.57	มาก
3. ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด	3.84	0.58	มาก
4. ด้านการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง	3.72	0.59	มาก
โดยรวม	3.84	0.49	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการตัดสินใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X}=3.95$) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ($\bar{X}=3.84$) ด้านการเกิดประสิทธิผลสูงสุด ($\bar{X}=3.84$) และด้านการยอมรับจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=3.72$)

ตาราง 3 การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์การถดถอยกับประสิทธิภาพการตัดสินใจโดยรวม
ของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คุณภาพข้อมูล	ประสิทธิภาพการตัดสินใจ		t	p-value
	โดยรวม			
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.100	0.252	4.360*	<0.0001
ด้านความถูกต้องของข้อมูล (ACR)	0.019	0.083	0.224	0.823
ด้านความเป็นปัจจุบัน (UPD)	0.117	0.081	1.451	0.148
ด้านความตรงตามความต้องการ (REL)	0.256	0.113	2.255*	0.025
ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน (COP)	0.236	0.093	2.542*	0.012
ด้านความสามารถตรวจสอบได้ (VER)	0.584	0.070	8.348*	<0.0001
F =40.980p <0.0001Adj R ² = 0.508				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า คุณภาพข้อมูล ด้านความตรงตามความต้องการ ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วน และด้านความสามารถตรวจสอบได้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจโดยรวม เนื่องจากการนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจ ข้อมูลที่ได้ต้องตรงประเด็นและสอดคล้องกับงานและมีความสัมพันธ์กับงานนั้น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ หากข้อมูลไม่ได้มีความสัมพันธ์หรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของงาน ถึงแม้จะเป็นข้อมูลที่ถูกต้องก็ถือว่าข้อมูลนั้นไร้ประโยชน์ ไม่สามารถนำมาช่วยในการตัดสินใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของธนากร จุงใจ (2551 : 14) กล่าวว่า การที่ผู้ใช้ข้อมูลไปอ้างอิงหรือนำข้อมูลไปใช้ในงานต่าง ๆ ข้อมูลเหล่านี้ต้องสามารถนำไปใช้อย่างถูกต้อง

เหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้ โดยไม่กระทบต่อฐานข้อมูลและความเป็นอิสระกันระหว่างการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งการนำข้อมูลไปใช้ให้ตรงตามความต้องการจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานนั้น ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ จันทิมา เขียวแก้ว (2558 : 12) พบว่า บุคคลจะมีความต้องการแสวงหาข้อมูลหรือสารสนเทศเมื่อเห็นว่าข้อมูลหรือสารสนเทศ ที่ได้รับมามีค่า มีคุณภาพ และมีความคุ้มค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่าย โดยคุณภาพของข้อมูลหรือสารสนเทศจะพิจารณาจากเนื้อหาของข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้รับ และมีความตรงตามความต้องการ มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานหรือช่วยในการตัดสินใจ และสอดคล้องกับแนวคิดของ ปัทกฤษ อุตสาหะวานิชกิจ (2551 : 11) กล่าวว่า คุณภาพข้อมูลที่ได้จากการบัญชีบริหารนั้น ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมมีประสิทธิภาพ และดีที่สุด ข้อมูลทางบัญชีบริหารจะต้องทันเวลากับความต้องการผู้บริหารอาจต้องการใช้ข้อมูลโดยไม่มีกำหนดระยะเวลาแน่นอน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นข้อมูลที่ได้จากการบัญชีบริหารที่ดีต้องสามารถสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารทันเวลาที่ต้องการและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรตระหนักถึงคุณภาพข้อมูล เนื่องจากคุณภาพข้อมูลมีความสำคัญต่อการตัดสินใจในการบริหารงานของธุรกิจ ซึ่งการบริหารงานภายในองค์กรที่ต้องมีการตัดสินใจอย่างรวดเร็วทันเวลาและให้บรรลุวัตถุประสงค์ต้องอาศัยข้อมูลที่มีคุณภาพ

1.2 ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูล ด้านความตรงตามความต้องการ โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศในการสนับสนุนการตัดสินใจ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ และมีการจัดทำข้อมูลที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้วางแผนและจัดทำงบประมาณและการจัดทำข้อมูลทางการเงินที่สามารถเปรียบเทียบข้อมูลในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตจะเป็นข้อมูลในการตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น

1.3 ผู้บริหารฝ่ายบัญชีของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูล ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วนโดยตระหนักถึงความสำคัญของความครบถ้วนของข้อมูลว่ามีผลต่อประสิทธิภาพของการวางแผนดำเนินงาน และสามารถประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้าได้อย่างทันทุกเวที

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบจากปัจจัยอื่นที่ไม่ใช่คุณภาพข้อมูลที่มีต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจ เช่น ความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการเงินบัญชี เพื่อศึกษาว่าความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการเงินบัญชีจะมีความสัมพันธ์หรือผลกระทบต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจอย่างไร

2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไปนอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ควรใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีอื่นบ้าง เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth-Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลรายละเอียดที่ตรงประเด็น และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

2.3 ควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างจากธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นธุรกิจที่มีขนาดใหญ่ขึ้น เช่น ธุรกิจที่อยู่ในกลุ่มของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ธุรกิจข้ามชาติ เพื่อให้องค์กรได้ทราบถึงคุณภาพข้อมูลจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจอื่น ๆ ด้วยหรือไม่

2.4 ควรมีการศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อคุณภาพข้อมูล เช่น ประสิทธิภาพการควบคุมภายใน เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการควบคุมภายในกับคุณภาพข้อมูล จะมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

2.5 ควรมีการศึกษาข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างก่อนที่จะทำการส่งแบบสอบถาม เกี่ยวกับชื่อบริษัท สถานที่ตั้งของบริษัทที่เป็นปัจจุบัน เพื่อเป็นการป้องกันการการตีกลับของแบบสอบถามอันเนื่องมาจากการเลิกกิจการ หรือการย้ายสถานที่ตั้งของบริษัท

6. สรุปผลการวิจัย

คุณภาพข้อมูลและประสิทธิภาพการตัดสินใจของธุรกิจโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการทำงานของฝ่ายบัญชีของธุรกิจ ควรตระหนักถึงคุณภาพข้อมูล ด้านความตรงตามความต้องการ ด้านความสมบูรณ์ครบถ้วนโดยตระหนักถึงความสำคัญของความครบถ้วนของข้อมูลว่ามีผลต่อประสิทธิภาพของการวางแผนดำเนินงาน และสามารถใช้อุปกรณ์การตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่ความครบถ้วนสมบูรณ์สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้าได้อย่างทันทั่วถึง และมีการจัดทำข้อมูลที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้วางแผนและจัดทำงบประมาณและการจัดทำข้อมูลทางการเงินที่สามารถเปรียบเทียบข้อมูลในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตจะใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กิตติศักดิ์ พลอยวานิชเจริญ. (2557). *การบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) จิตตินันท์หนังสือพิมพ์. (2555). *ธุรกิจโรงแรม*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น
- จันทิมา เขียวแก้ว. (2558). *เอกสารประกอบการสอนการจัดการสารสนเทศเพื่องานนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ธนากร จุงใจ. (2551). *รู้ลึกกระบวนฐานข้อมูล Oracle 11g*. กรุงเทพฯ : เสริมวิทยอินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี.
- นุชจรี พิเชฐกุล. (2553). *การรายงานและการวิเคราะห์งบการเงิน*. ปทุมธานี : คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ปพฤกษ์ อุดสาหะวานิชกิจ. (2551). *การบัญชีบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : อินโฟเมนิ่ง.
- เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2547). *ทฤษฎีการบัญชี*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิรินันท์ เหลืองอภิรมย์. (2558). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือเมืองไทย.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *คุณสมบัติของข้อมูลที่ดี*. ค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2559, จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/known/estat1_5.html>
- สมยศ นาวิการ. (2548). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. 2nded. New York : McGraw-Hill.