

ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการชำระเงินสมทบกองทุน ประกันสังคมจังหวัดลำปาง

วิภารัตน์ ศิลป์ชัย¹ บุญทวรรณ วิงวอน²

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความสำคัญด้านลูกค้าและการตลาดของกิจการ ด้านการจัดการทางการเงิน ด้านกระบวนการจัดการภายในองค์กรด้านการเรียนรู้และการพัฒนาและการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมจังหวัดลำปาง (2) เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมจังหวัดลำปางกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคมจำนวน 358 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์สถิติอนุมานด้วยการถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter Selection

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านลูกค้าและการตลาดมีความสำคัญเป็นอันดับแรกรองลงมาคือกระบวนการจัดการภายในองค์กร การเรียนรู้และการพัฒนาและการจัดการทางการเงินโดยทุกด้านอยู่ในระดับมากส่วนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่าการเรียนรู้และการพัฒนาส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (0.213) รองลงมาคือการจัดการทางการเงินส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมโดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (0.156) ลูกค้าและการตลาดส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมโดยมีสัมประสิทธิ์การถดถอย (0.125) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนกระบวนการจัดการภายในองค์กรมีผลกระทบเชิงลบต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมโดยมีสัมประสิทธิ์การถดถอย (-0.006)

คำสำคัญ : ลูกค้าและการตลาด; การจัดการทางการเงิน; กระบวนการจัดการภายในองค์กร;
การเรียนรู้และการพัฒนา; การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

¹ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

119 หมู่ 9 ต.ชมพู อ.เมือง จ.ลำปาง 52100

อีเมล: wiparat_sso_@hotmail.com

² ประธานหลักสูตรคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

EFFECT OF ENTREPRENEURS PERFORMANCE TOWARD SOCIAL SECURITY FUND PAYMENT, LAMPANG PROVINCE

Wiparat Silapachai¹ Boontawan Wingworn²

Abstract

The purpose of this research aimed 1) to study customer importance and marketing, financial management, internal organizing process of management, learning and developing, and social security fund payment of social security office. 2) to study the effects of entrepreneurs performance toward social security fund payment, Lampang province This study was a survey research. There were 385 registered entrepreneurs to provincial social security fund payment who filled out questionnaires. Data were analyzed with descriptive statistics to find percentage, mean, and standard deviation and inferential statistics by enter selection, multiple regression analysis.

Results indicated that customer and marketing were mainly important. Internal organizing process of management, learning and developing, and financial management were analyzed respectively. However, all factors were considered to be the high level. The multiple regression analysis showed that learning and developing had positively affected to social security fund payment the most by having the regression coefficient of 0.213. The financial management had positively affected to social security fund payment by having the regression coefficient of 0.156 respectively. The customer and the marketing had a positive impact on social security fund payment, and the regression coefficient 0.125 was statistically significant at the 0.05 level. Internal organizing process of management had positively affected to social security fund payment by having the regression coefficient of -0.006.

Keywords: customer and marketing; financial management; internal organizing process of management; learning and developing; social security fund payment

¹ Faculty of Business Administration, Lampang Rajabhat University
 119 Moo 9, Tambon Chompoo, Amphur Muang, Lampang Province.
 E-mail: wiparat_sso_@hotmail.com

² President of Business Administration Program

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายนอกได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง อาทิ สภาวะเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการดำเนินชีวิตของคนไทยเปลี่ยนไปสู่สังคมอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมมากขึ้นส่งผลให้ประเทศไทยได้มีการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการจ้างงานภายในประเทศมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้น แรงงานจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดผลผลิตในระบบเศรษฐกิจเป็นทุนมนุษย์ที่สามารถใช้แรงงานกำลังความคิดความสามารถอันเป็นประโยชน์ในทางเสริมสร้างระบบเศรษฐกิจครัวเรือนอันมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นและประเทศชาติ มีผลต่อแรงงานในทุกสาขาการผลิตและการบริการมีความสำคัญอย่างยิ่งและยังสร้างประโยชน์ให้ทั้งในระดับสถานประกอบการ สังคม ประเทศชาติเพราะแรงงานถือเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ หากแรงงานต้องสูญเสียทักษะและฝีมือความสามารถในการทำงานย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้เช่นเดียวกัน ดังนั้นรัฐบาลจึงเข้ามาดำเนินการให้ความช่วยเหลือโดยการจัดการให้มีสวัสดิการในรูปแบบของการประกันสังคม ซึ่งการประกันสังคมเป็นสวัสดิการรูปแบบของการเฉลี่ยทุกข์เฉลี่ยสุขซึ่งกันและกันระหว่างผู้มีรายได้ในสังคมโดยมีภาคีสามฝ่าย คือ รัฐบาล นายจ้างและลูกจ้างที่มีค่าจ้างร่วมกันจ่ายเงินหรือชำระเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมเพื่อเป็นการสร้างความมั่นคงหรือหลักประกันในการดำรงชีพของแรงงานเมื่อยามเดือดร้อนให้บรรเทาเบาบางลงและสามารถดำเนินชีวิตต่อไปได้โดยมีหน่วยงานภาครัฐ คือ สำนักงานประกันสังคมเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บเงินสมทบ Theeratityangkrun (2011, p.1)

สำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานราชการมีฐานะเทียบเท่ากรมสังกัดกระทรวงแรงงาน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2533 มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลและบริหาร

งาน 2 กองทุน ได้แก่ (Social Security Office, 2016) กองทุนประกันสังคมซึ่งเก็บเงินสมทบจากสามฝ่าย คือ รัฐบาล นายจ้างและลูกจ้างและกองทุนเงินทดแทน ซึ่งเป็นกองทุนที่ได้จากการเก็บเงินสมทบจากนายจ้างเพียงฝ่ายเดียวปีละครั้ง เพื่อนำมาจ่ายเป็นเงินทดแทนให้แก่ลูกจ้างที่เจ็บป่วย ทพพลภาพหรือเสียชีวิตหรือสูญหายอันเนื่องมาจากการทำงานให้กับนายจ้างและให้การฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ลูกจ้างในด้านการแพทย์และด้านอาชีพให้สามารถประกอบอาชีพต่อไปได้

ดังนั้นการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเก็บเงินสมทบนั้นถือว่าเป็นภารกิจหลักของสำนักงานประกันสังคมซึ่งกฎหมายประกันสังคมกำหนดให้นายจ้างที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป มีหน้าที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม โดยพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 มาตรา 47 กำหนดว่าทุกครั้งที่มีการจ่ายค่าจ้างให้ผู้ประกอบการที่เป็นนายจ้างมีหน้าที่หักค่าจ้างของผู้ประกันตนตามจำนวนที่กฎหมายกำหนดเป็นเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตน และให้ผู้ประกอบการนำเงินสมทบในส่วนของผู้ประกันตนที่ได้หักไว้และเงินสมทบในส่วนของผู้ประกอบการนำส่งสำนักงานประกันสังคมภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป ผลจากการกำหนดการหักเงินสมทบในข้อมาตราดังกล่าวหากนายจ้างนำส่งเงินสมทบไม่ครบถ้วน ย่อมส่งผลให้กองทุนประกันสังคมไม่มีความมั่นคง ไม่มีเงินสมทบเพียงพอที่จะจ่ายประโยชน์ทดแทนให้กับแรงงานซึ่งเป็นลูกจ้างผู้ประกันตนตามสิทธิที่จะได้รับจากการถูกหักค่าจ้างเพื่อนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมและอาจก่อให้เกิดวิกฤตกองทุนในอนาคต นอกจากนี้จากผลการดำเนินงานติดตามเงินสมทบค้างชำระของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง ในปี พ.ศ. 2557 มีสถานประกอบการจำนวน 3,096 แห่ง ค้างชำระจำนวน 143 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 4.62 ของจำนวนสถานประกอบการทั้งหมด จำนวนเงินสมทบค้างชำระ 9.25 ล้านบาท ในปี พ.ศ.2558

มีสถานประกอบการจำนวน 3,126 แห่ง ค้ำชำระจำนวน 153 แห่งคิดเป็นร้อยละ 4.89 ของจำนวนสถานประกอบการทั้งหมด จำนวนเงินสมทบค้ำชำระ 9.99 ล้านบาท และปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนสถานประกอบการ 3,142 แห่ง ค้ำชำระจำนวน 158 แห่งคิดเป็นร้อยละ 5.15 ของจำนวนสถานประกอบการทั้งหมด จำนวนเงินสมทบค้ำชำระ 10.36 ล้านบาท (Social Security Office, 2016) ซึ่งจำนวนเงินสมทบที่ผู้ประกอบการค้ำชำระมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะในปี พ.ศ.2559 มีเงินสมทบค้ำชำระสะสมถึง 10.36 ล้านบาท ท้ายที่สุดจะส่งผลให้กองทุนประกันสังคมอ่อนด้อยประสิทธิภาพเพราะการจัดเก็บเงินสมทบที่มาจากผู้ประกอบการไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้

อย่างไรก็ตามด้วยสภาพปัญหาที่เงินสมทบกองทุนประกันสังคมค้ำชำระสะสมเพิ่มขึ้นทุกปี อันเป็นผลมาจากผลการดำเนินงานของเจ้าของกิจการที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมายโดยเฉพาะด้านลูกค่าและการตลาดของกิจการที่มีความผันผวน ทำให้ผลการประกอบการทางการเงินลดลงรวมถึงด้านการจัดการทางการเงินที่เกิดปัญหาเนื่องจากสภาพทางเศรษฐกิจ ส่งผลให้กิจการขาดสภาพคล่อง ด้านกระบวนการจัดการภายในองค์กรแต่ละแห่งไม่มีระบบเนื่องจากเป็นกิจการขนาดเล็กและขาดการเรียนรู้และการพัฒนาหรือผู้ประกอบการบางรายปิดกิจการไปในที่สุด Saisa-ard (Personal communication, 2016) ทำให้การชำระเงินสมทบของผู้ประกอบการไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดอันส่งผลต่อการชำระเงินสมทบทำให้กองทุนประกันสังคมขาดความมั่นคงได้เช่นเดียวกัน (Social Security Office, 2016)

ดังนั้นจากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาถึงผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการด้านลูกค่าและการตลาดของกิจการ ด้านการจัดการทางการเงิน ด้านกระบวนการจัดการภายในองค์กร

และด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของผู้ประกอบการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ด้านนี้ส่งผลต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมจังหวัดลำปางทั้งนี้การศึกษาดังกล่าวจะเป็นการสะท้อนความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงให้การจัดเก็บเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง ภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้เพื่อเสริมสร้างกองทุนประกันสังคมให้มีความมั่นคง ยั่งยืน อันเป็นหลักประกันที่ดีในการดำรงชีวิตแรงงานซึ่งเป็นผู้ประกันตน ตามที่กฎหมายได้บังคับไว้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาความสำคัญด้านลูกค่าและการตลาดของกิจการ ด้านการจัดการทางการเงิน ด้านกระบวนการจัดการภายในองค์กร และด้านการเรียนรู้และการพัฒนาของผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคมจังหวัดลำปาง และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคมจังหวัดลำปาง
2. ศึกษาอิทธิพลด้านลูกค่าและการตลาดของกิจการ ด้านการจัดการทางการเงิน ด้านกระบวนการจัดการภายในองค์กรและด้านการเรียนรู้และการพัฒนาที่ส่งผลต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมจังหวัดลำปาง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมจังหวัดลำปางจำแนกได้ 4 ขอบเขต ดังนี้ (1) ด้านเนื้อหา คือ ศึกษาผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการโดยใช้มาตรวัดแบบดุลยภาพ (Balance Scorecard) ประกอบด้วย 4 ปัจจัย คือ (1.1) ด้านลูกค่าและการตลาดของกิจการ (1.2) ด้านการจัดการทางการเงิน (1.3) ด้านกระบวนการจัดการภายในองค์กร และ (1.4) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา รวมถึงด้านการ

ชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมจังหวัดลำปาง (2) ด้านประชากร คือผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคมจังหวัดลำปางในช่วงปี พ.ศ. 2560 (3) ด้านเวลา คือ การวิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 และ (4) ด้านพื้นที่วิจัย คือสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคมในจังหวัดลำปาง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากผลการวิจัย นำเสนอให้สำนักงานประกันสังคมเพื่อเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์การดำเนินงาน เพื่อหาแนวทางหนุนเสริมการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมให้มีความสม่ำเสมอ หรือให้มีความยั่งยืนเพราะการประกันสังคมเป็นระบบหนึ่งที่รัฐบาลเป็นผู้ดำเนินการจัดขึ้น ด้วยการให้ประชาชนผู้มีรายได้แต่ละคนได้มีส่วนช่วยตนเองหรือครอบครัวโดยการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมโดยมีนายจ้างและลูกจ้างร่วมกันจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนนี้รวมถึงผู้ประกอบการสามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้ในการพัฒนาธุรกิจผ่านการวางกลยุทธ์การตลาดและการดำเนินงานเพื่อสร้างความสามารถในการทำกำไรเพิ่มมากขึ้น และมีความสามารถในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมได้อย่างต่อเนื่อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการประกันสังคม

การประกันสังคมเป็นเรื่องสำคัญที่รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ในโลกให้ความสำคัญและส่วนใหญ่มีระบบประกันสังคมไปใช้ในการให้หลักประกันชีวิตแก่ประชาชนของตนเอง (Thanachaiserdthakit, 1992; Rachprakhon, 2006) ดังนั้น การประกันสังคมจึงเป็นมาตรการหนึ่งของรัฐบาลที่จัดให้เป็นสวัสดิการของลูกจ้างที่อยู่ในระบบประกันสังคมการทำงานโดยมีนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล ร่วมกันส่งเงินสมทบ

เข้ากองทุนประกันสังคม และนำเงินที่ได้มาจัดเป็นสวัสดิการในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย คลอดบุตร ตาย ทูพพลภาพ สงเคราะห์บุตร ชราภาพและกรณีว่างงาน เพื่อเป็นหลักประกันด้านคุณภาพชีวิตของสมาชิกให้มีความมั่นคงและสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างปกติสุข

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลักในการบริหารกองทุนประกันสังคมตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และกองทุนเงินทดแทนตามพระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537 โดยกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2554 ได้มีการกำหนดให้สำนักงานประกันสังคมมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารการประกันสังคมและกองทุนเงินทดแทนโดยการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้แรงงานมีหลักประกันการดำรงชีวิตที่มั่นคง (Social Security Office, 2015, p. 5)

แนวคิดผลการดำเนินงาน

เทคนิคการประเมินเป็นเครื่องมือทางการบริหารจัดการสมัยใหม่เครื่องมือหนึ่งที่ใช้สำหรับการบริหารผลการดำเนินงานขององค์กร (Performance Management) ซึ่งองค์กรที่มีการจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน นิยมนำมาใช้ในการควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร สำหรับแนวคิดของ Kaplan and Norton (1992) สรุปว่าการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (balanced score card: BSC) มีขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับรู้ถึงจุดอ่อนหรือความไม่ชัดเจนของการบริหารงานที่ผ่านมา การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพจะช่วยในการกำหนดกลยุทธ์ในการจัดการองค์กร โดยดูจากทุกมุมมองเพื่อให้เกิดดุลยภาพในทุก ๆ ด้านของธุรกิจมากกว่าที่จะใช้มุมมองด้านการเงินเพียงด้านเดียว

อย่างเช่นที่องค์กรธุรกิจส่วนใหญ่คำนึงถึง เช่น รายได้กำไร ผลตอบแทนจากเงินปันผลและราคาหุ้นในตลาด เป็นต้น การนำการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพมาประยุกต์ใช้จะทำให้ผู้บริหารมองเห็นภาพของธุรกิจชัดเจนมากยิ่งขึ้น

การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ เป็นการประเมินผลแบบทั่วทั้งองค์การเป็นการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์แล้วแปลผลลงไปสู่ทุกจุดขององค์การ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายงาน โดยระบบของการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพจะเป็นการจัดหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงการดำเนินงาน โดยพิจารณาจากผลที่เกิดขึ้นของกระบวนการทำงานภายในองค์การและผลกระทบจากลูกค้าภายนอกองค์การ มาปรับปรุงหรือสร้างกลยุทธ์ใหม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นเมื่อองค์กรได้ปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพเต็มระบบแล้วจะช่วยปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ของธุรกิจจากระบบการทำงานตามคำสั่งหรือสิ่งที่ได้เรียนรู้สืบทอดกันมาไปสู่ระบบการรวมใจเป็นหนึ่งเดียวขององค์การ การวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพได้กำหนดตัวชี้วัดครอบคลุมใน 4 มิติ ดังนี้ (Kaplan and Norton, 1992)

1. มุมมองด้านการเงิน (financial perspective) เช่น อัตราผลตอบแทนจากสินทรัพย์ (Return on Asset:ROA) อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน (Return on investment: ROI) ส่วนแบ่งทางการตลาดผลกำไรสุทธิและสภาพคล่องทางการเงินของกิจการ เป็นต้น

2. มุมมองด้านลูกค้า (customer perspective) เน้นความพึงพอใจของลูกค้าการสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจและการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น

3. มุมมองด้านกระบวนการ (business process perspective) เป็นการปรับปรุงพัฒนากระบวนการภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ การจัดโครงสร้างธุรกิจให้มี

ประสิทธิภาพการประสานงานภายในองค์การและการจัดการสายงานผลิตที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

4. มุมมองด้านการเรียนรู้และการเติบโต (learning and growth perspective) เน้นการสร้างเสริมความสามารถของพนักงานและระบบงานการพัฒนาความรู้ความสามารถของ พนักงาน ความพึงพอใจของพนักงาน การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

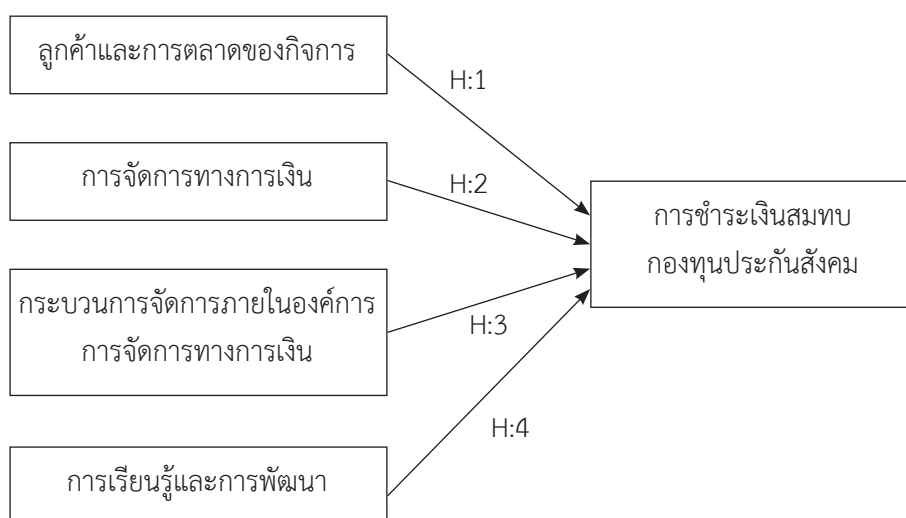
ดังนั้นประโยชน์ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับการชำระหนี้สมทบกองทุนประกันสังคมเพื่อความมั่นคงยั่งยืนของกองทุนประกันสังคม เพื่อจะได้จากการนำระบบการดำเนินงานด้วยการวัดดุลยภาพ (Balanced Scorecard) จึงเป็นเครื่องมือในการนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้(1) ช่วยให้ผลการดำเนินงานขององค์กรอยู่ในระดับดีขึ้นกว่าเดิม (2) ทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งองค์กรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญต่อกลยุทธ์ขององค์กร โดยต้องให้เจ้าหน้าที่ทั่วทั้งองค์กรให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ขององค์กรมากขึ้น และเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม (3) ช่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน และวัฒนธรรมขององค์กรโดยอาศัยการกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความเกี่ยวข้อง และ (4) ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้และเข้าใจว่างานแต่ละประเภทความเชื่อมโยง และมีความสัมพันธ์กัน อีกทั้งผลของงานตนเองจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานของผู้อื่นและขององค์กร ด้วยเช่นกัน Dacharin (2004)

การที่กองทุนประกันสังคมจะดำรงอยู่ได้ต้องพึ่งพาประมาณมาสนับสนุนผ่านการชำระเงินของผู้ประกอบการและลูกจ้าง โดยมีสำนักงานประกันสังคมเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารจัดการ เพราะเงินกองทุนมีรัฐบาลสนับสนุนรวมถึงเงินสมทบส่วนของผู้ประกอบการและส่วนของลูกจ้างผู้ประกันตนที่ต้องนำมาชำระ เพื่อให้กองทุนประกันสังคมมีความสามารถในการจ่าย

สิทธิประโยชน์ให้กับแรงงานซึ่งเป็นลูกจ้างผู้ประกันตนเมื่อยามเดือดร้อนให้บรรเทาเบาบางลง ดังนั้น ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องมีความตระหนัก และมีแนวปฏิบัติในการชำระเงินสมทบร่วมกันเพื่อให้เงินกองทุนมีความมั่นคง Social Security Office (2017)

กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่ส่งผลต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมจังหวัดลำปาง โดยตัวแปรอิสระจำนวน 4 ด้านที่มีผลต่อตัวแปรตาม ดังกรอบแนวคิดต่อไปนี้



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

H:1 ลูกค่าและการตลาดของกิจการมีอิทธิพลต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

H:2 การจัดการทางการเงินมีอิทธิพลต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

H:3 กระบวนการจัดการภายในองค์กรมีอิทธิพลต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

H:4 การเรียนรู้และการพัฒนามีอิทธิพลต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคม จังหวัดลำปาง ในปีพ.ศ. 2560 จำนวน 3,415 แห่ง (Social Security Office, 2017) กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์ของ Krejcie and Morgan (1970) จำนวน 359 รายโดยทำการสุ่มแบบสัดส่วน จำแนกเป็นรายอำเภอ ดังตาราง 1

ตาราง 1

จำนวนอำเภอ โดยลุ่มแบบชั้นภูมิ

ลำดับ	ที่ตั้ง	จำนวนผู้ประกอบการ (แห่ง)	กลุ่มตัวอย่าง (ราย)
1	เมือง	2,238	235
2	แม่เมาะ	133	14
3	แม่ทะ	127	13
4	เกาะคา	235	25
5	เสริมงาม	35	4
6	ห้างฉัตร	194	20
7	สบปราบ	45	5
8	เถิน	146	15
9	แม่พริก	24	3
10	งาว	85	9
11	แจ้ห่ม	65	7
12	วังเหนือ	55	6
13	เมืองปาน	33	3
	รวม	3,415	359

ที่มา : รายงานจำนวนสถานประกอบการและจำนวนผู้ประกอบการแยกตามเขตของสำนักงานประกันสังคมที่
รับผิดชอบในระบบVDR (COMPROV7 : วันที่ออกรายงาน 12 มีนาคมพ.ศ. 2560)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามวรรณกรรมที่ได้ทบทวนมาตามแนวคิดของ Kaplan and Norton (1992); Dacharin (2004) และแนวคิดประกันสังคม ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเนื้อหา ค่า IOC โดยมีผู้เชี่ยวชาญด้านความตรงของเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน สรุปได้ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ (0.84) หลังจากนั้นทำการทดสอบคุณภาพแบบสอบถามโดยการ Try - out จำนวน 30 ชุด ได้ค่าเฉลี่ยรวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.763 รวมถึงทดสอบตามความเชื่อมั่นหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Alpha

coefficient) ของcronbach จำนวน 5 ด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้งฉบับ (0.794) โดยตัวแปรอิสระ คือ ผลการดำเนินงาน จำแนกได้จำนวน 4 ด้าน คือ (1) มาตรการลูกค้าและการตลาดของกิจการ ค่าความเชื่อมั่น (0.812) (2) มาตรการจัดการทางการเงินค่าความเชื่อมั่น (0.803) (3) มาตรการกระบวนการจัดการภายในองค์กรค่าความเชื่อมั่น (0.791) และ (4) มาตรการเรียนรู้และการพัฒนา (0.847) ส่วนตัวแปรตามคือมาตรการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม (0.718) ข้อคำถามใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (5-point

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่มที่ 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

Likert scale) คือ 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด (Likert, 1970, p. 76) แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานประกันสังคม จำนวน 4 ด้าน คือ (1) ลูกจ้างและการตลาดของกิจการ (2) การจัดการทางการเงิน (3) กระบวนการจัดการภายในองค์กร และ (4) การเรียนรู้และการพัฒนา รวมถึงการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมจังหวัดลำปาง โดยแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 ศึกษาผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่ส่งผลการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมจังหวัดลำปาง

3. การเก็บข้อมูลดำเนินการ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือ ผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคมในปี พ.ศ. 2560 ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยส่งจดหมาย และใส่ซองติดแสตมป์ไปรษณีย์ทั้งไป - กลับ หลังจากนั้นส่งไปยังสถานประกอบการตามรายชื่อและที่อยู่ในเขตของสำนักงานประกันสังคมที่รับผิดชอบของจังหวัดลำปาง จำนวน 256 ราย และผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เนื่องจากลงพื้นที่ไปพบผู้ประกอบการอยู่แล้ว จำนวน 102 ราย รวมทั้งหมด 358 ราย จากหน่วยวิเคราะห์จำนวน 359 ราย

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคมจังหวัดลำปาง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมากที่สุด รองลงมาคืออายุระหว่าง 41 - 50 ปี ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ระยะเวลาในการประกอบธุรกิจส่วนใหญ่มากกว่า 15 ปี เป็นบุคคลธรรมดามากที่สุด ส่วนใหญ่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองลำปาง ประเภทกิจการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาเป็นกิจการค้าปลีก/ค้าส่ง ส่วนใหญ่มีลูกจ้างต่ำกว่า 10 คน จำนวนเงินสมทบนำส่งสำนักงานประกันสังคมคำนวณจากค่าจ้างของลูกจ้างทุกคนรวมต่อเดือนไม่เกินเดือนละ 5,000 บาท ผลตอบแทนการลงทุนของกิจการส่วนใหญ่มีสถานะคงเดิม และระดับสภาพคล่องของกิจการลดลงเป็นส่วนใหญ่

2. ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลูกจ้างและการตลาดของกิจการ ด้านการจัดการทางการเงิน ด้านกระบวนการจัดการภายในองค์กรด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของสำนักงานประกันสังคม ปรากฏในตารางแสดง 2 เป็นค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตาราง 2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยด้านผลการดำเนินงาน

ปัจจัยด้านผลการดำเนินงาน	ระดับความสำคัญ		
	ค่าเฉลี่ยรวม	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ด้านลูกจ้างและการตลาดของกิจการ	4.12	0.482	มาก
2. ด้านการจัดการทางการเงิน	3.44	0.447	มาก
3. ด้านกระบวนการจัดการภายในองค์กร	4.08	0.444	มาก
4. ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	3.46	0.536	มาก
5. ด้านการชำระเงินสมทบ	3.56	0.474	มาก

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่มที่ 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จากตาราง 2 พบว่า (1) ด้านลูกค้าและการตลาด ของกิจการ มีความสำคัญระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.12, $SD = 0.482$) (2) ด้านกระบวนการจัดการภายในองค์กร มีความสำคัญระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.08, $SD = 0.444$) (3) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา มีความสำคัญระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.46, $SD = 0.536$) (4) ด้านการจัดการทางการเงิน มีความสำคัญระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.44, $SD = 0.447$) และ (5) ด้านการชำระหนี้สินทางการเงินสมทบกองทุนประกันสังคมมีค่า (ค่าเฉลี่ย = 3.56, $SD = 0.474$) ตามลำดับ

ตาราง 3

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธี Enter

ตัวแปรอิสระ	การชำระหนี้สินทางการเงินสมทบกองทุนประกันสังคม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	1.792	0.264	6.796	0.000
ลูกค้าและการตลาดของกิจการ	0.125	0.058	2.153	0.032*
การจัดการทางการเงิน	0.156	0.056	2.803	0.005**
กระบวนการจัดการภายในองค์กร	-0.006	0.049	-0.117	0.907
การเรียนรู้และการพัฒนา	0.213	0.047	4.508	0.000**

$F = 14.698$ $p\text{-value} = 0.000^b$ Adjust $R^2 = .133$ $R^2 = .143$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าผลการดำเนินงานทั้ง 4 ด้าน โดยเฉพาะปัจจัยด้านการเรียนรู้และการพัฒนาส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการชำระหนี้สินทางการเงินสมทบกองทุนประกันสังคมมากที่สุด เพราะผู้ประกอบการ มีพัฒนาการในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนในกิจการที่เพิ่ม

3. ศึกษาผลการดำเนินงานของผู้ประกอบการ ที่ส่งผลต่อการชำระหนี้สินสมทบกองทุนประกันสังคม จังหวัดลำปาง โดยใช้เทคนิคการถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter โดยมีตัวแปรอิสระ คือ ผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) จำนวน 4 ด้านคือ ด้านลูกค้าและการตลาดของกิจการ ด้านการจัดการทางการเงิน ด้านกระบวนการจัดการภายในองค์กร และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ส่วนตัวแปรตาม คือ การชำระหนี้สินสมทบกองทุน

ขึ้น เน้นผลผลิตภาพในการดำเนินงานมากขึ้นผ่านการจ้างแรงงานที่มีฝีมือส่งผลให้กิจการมีการเติบโตตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (0.213) รองลงมา คือ การจัดการทางการเงินส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการชำระหนี้สินสมทบกองทุนประกันสังคม เพราะหากกิจการมีระบบควบคุมการเงินดีแล้วย่อมส่งผลต่อ

การทำให้มูลค่าของกิจการสูงสุด การทำให้เกิดความมั่นคงสูงสุดแก่ผู้ถือหุ้นโดยแสดงออกมาในรูปของราคาซื้อขายในตลาดหุ้นสามัญสูงสุด ส่งผลให้เกิดความมั่นคงในกิจการทำให้ทราบถึงแหล่งเงินทุนจากเจ้าหนี้หนี้สินระยะสั้น หรือหนี้สินหมุนเวียนของกิจการ หนี้สินระยะยาว และแหล่งเงินทุนของผู้เป็นเจ้าของโดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (0.156)

นอกจากนี้ปัจจัยด้านลูกค้าและการตลาดส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม หากกิจการมีจำนวนลูกค้าขึ้นตีมากย่อมส่งผลให้เกิดยอดการสั่งซื้อสินค้า ที่เพิ่มขึ้น ท้ายที่สุดทำให้กิจการมีความสามารถในการทำกำไร มีผลต่อความสามารถในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม โดยมีสัมประสิทธิ์การถดถอย (0.125) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ส่วนกระบวนการจัดการภายในองค์กร มีผลกระทบเชิงลบต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เนื่องจากกิจการส่วนใหญ่เป็นกิจการเจ้าของคนเดียว มีการบริหารงานแบบระบบครอบครัว ดังนั้นจึงขาดระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้เจ้าของกิจการไม่สามารถส่งเงินสมทบได้อย่างสม่ำเสมอโดยมีสัมประสิทธิ์การถดถอย (-0.006)

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า การเรียนรู้และการพัฒนาส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมมากที่สุด เนื่องจากการเรียนรู้และการปรับตัวหรือการดำเนินงานของผู้ประกอบการที่ต้องผูกพันตามสภาพแวดล้อม ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตังแนวคิดของ Kaplan and Norton (1992) ที่สรุปว่าการเรียนรู้เป็นการสร้างเสริมความสามารถของพนักงาน และระบบงานการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน ความพึงพอใจของพนักงาน การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

อีกทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก ยังมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง อาทิ ระบบเศรษฐกิจ สังคม ภาวะการแข่งขันและเทคโนโลยี ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจต้องมีการเรียนรู้และหาวิธีการปรับตัวในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนากิจการของตนเองให้มีความยั่งยืน

นอกจากนี้การเรียนรู้และการพัฒนายังรวมถึงการสร้างนวัตกรรมในการเพิ่มอัตราการเติบโตและสร้างมูลค่าเพิ่มแก่การดำเนินงานของกิจการในระยะยาว ดังงานวิจัยของ Nakkeid and Kanchana (2011, pp. 195-196) ที่สรุปว่าการจัดทำดัชนีชี้วัดด้านคุณภาพ (BSC) โดยเฉพาะการนำมุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา มาประยุกต์ใช้ในกิจการ พบว่าอัตราการลาออก และการหยุดงานอยู่ในระดับต่ำส่งผลให้การบริหารกิจการด้านการเงินมีผลดีภาพ ดังเช่นผลการวิจัยนี้เช่นกันที่สรุปว่าหากผู้ประกอบการ มีการเรียนรู้และการพัฒนา กิจการอย่างต่อเนื่องแล้ว ย่อมทำให้กิจการมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ท้ายที่สุดส่งผลให้มีความสามารถในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมอย่างสม่ำเสมอ

รองลงมา คือ การจัดการทางการเงินส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เนื่องจากผู้ประกอบการต้องมีการวางแผนและบริหารการเงิน ต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายที่จ่ายไปเพื่อการลงทุนและดำเนินงาน จัดการให้มีเงินทุนเพียงพอ และมีความคุ้มค่า มีการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน เพื่อให้ผลการประกอบการเป็นไปตามเป้าหมาย นำมาซึ่งความสามารถในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม หากกิจการมีระบบควบคุมทางการเงินดีแล้วย่อมส่งผลต่อการทำให้มูลค่าของกิจการสูงสุด การทำให้เกิดความมั่นคงสูงสุด แก่ผู้ถือหุ้น โดยแสดงออกมาในรูปของราคาซื้อขายในตลาดหุ้นสามัญสูงสุดส่งผลให้เกิดความมั่นคงในกิจการทำให้ทราบถึงแหล่งเงินทุนจากเจ้าหนี้หนี้สินระยะสั้นหรือหนี้สินหมุนเวียนของกิจการ หนี้สินระยะยาวและแหล่งเงินทุนของ ผู้เป็นเจ้าของ ซึ่งผลการวิจัยนี้

สอดคล้องกับแนวคิด Sangsan and Khongsawatkiat (2014) ที่สรุปว่าการจัดการทางการเงินทำให้ทราบถึงอัตราผลตอบแทนจากการลงทุน ส่วนแบ่งทางการตลาด ผลกำไรสุทธิ และสภาพคล่องทางการเงิน

นอกจากนี้ยังสัมพันธ์กับงานวิจัยของ Donchanda and Phunikhom (2013) ที่ได้นำตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ กึ่งแสงสว่างหาทำไร โดยประยุกต์ใช้หลักการ Balanced Scorecard พบว่าตัวชี้วัดทางด้าน การจัดการทางการเงินมีความสำคัญเป็นอันดับแรก รองลงมา คือ ด้านลูกค้าและการตลาดของกิจการ ซึ่งงานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับการจัดการ ทางการเงินเป็นอันดับสองซึ่งอันดับแรก คือ การเรียนรู้และการพัฒนากิจการ

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมองว่าการจัดการทางการเงินเป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้บริหาร เพราะงบประมาณเป็นแผนงานที่แสดงออกมาในรูปของตัวเงิน ซึ่งได้ผ่านการคิดพิจารณาและตัดสินใจอย่างรอบคอบจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องภายในองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งในอนาคต สามารถแสดงออกมา ในรูปของการเคลื่อนไหวของเงินสดในรูปแบบต่าง ๆ ของธุรกิจ และควรรวมถึงแหล่งเงินทุนที่วางแผนว่าจะได้รับในอนาคตและการใช้เงินทุนด้วยเช่นกัน

นอกจากนี้ การควบคุมเกี่ยวกับงบประมาณหรือการเงินของธุรกิจต้องมีการจัดการโครงสร้างทางการเงินของธุรกิจซึ่งเป้าหมายหลักส่วนหนึ่งของธุรกิจคือการให้เกิดกำไรสูงสุด และการลดความเสี่ยงภัยของธุรกิจ โดยกำหนดสัดส่วนของการถือสินทรัพย์ให้เหมาะสม เช่น รูปของเงินสด การลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ หรือการถือในรูปของหลักทรัพย์ที่ไม่มีความเสี่ยงในรูปพันธบัตรรัฐบาล เป็นต้นรวมถึงควรมีการจัดโครงสร้างทางการเงินของธุรกิจเกี่ยวกับการจัดหาเงินทุนที่ธุรกิจต้องการใช้ในปัจจุบัน การจัดสรรเงิน

ทุนหมุนเวียน การลดหนี้ผูกพัน การยืดเวลาชำระหนี้ การจัดสรรการลงทุนสินทรัพย์ที่มีให้เหมาะสมกับทุนของธุรกิจและเงื่อนไขเวลาที่จำกัด การกำหนดนโยบายการจ่ายปันผลให้สัมพันธ์กับสินทรัพย์และโครงสร้างทางการเงิน ซึ่งวิธีการจัดการด้านการเงินเพื่อประโยชน์ในด้านการทำกำไร คือการควบคุมต้นทุนผลิต ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น โดยที่ทางฝ่ายการเงินหรืองบประมาณควรจัดทำระบบบัญชี และสามารถวิเคราะห์ต้นทุนของธุรกิจได้เช่นกัน

สำหรับด้านลูกค้าและการตลาดของกิจการส่งผลกระทบต่อการแข่งขันทางการเงินสมทบกองทุนประกันสังคม หากผู้ประกอบการ มีจำนวนลูกค้าที่อยู่ในมือมากย่อมส่งผลให้กิจการมียอดขายเพิ่มขึ้นและกิจการมีส่วนแบ่งทางการตลาดมากตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น หากผู้ประกอบการ มีการสื่อสารคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการไปยังลูกค้า ผ่านการจัดการความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าในทางที่เป็นประโยชน์ต่อกิจการ ย่อมจะส่งผลให้กิจการมีผลการดำเนินงานไปในทิศทางที่ดี ท้ายที่สุดมีศักยภาพ ในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thirathanachaikul (2011) ที่ได้นำเสนอว่าการนำ Balanced Scorecard ไปประยุกต์ใช้เพื่อการวัดผลการดำเนินงานของอุตสาหกรรมและนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างยั่งยืน ย่อมต้องการปัจจัยแห่งความสำเร็จนอกเหนือจากมุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการทางธุรกิจ และมุมมองด้านพนักงาน โดยปัจจัยแห่งความสำเร็จทั้ง 4 มุมมองดังกล่าวนี้จะไม่เพียงพอที่จะทำให้อุตสาหกรรมประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้

แต่ในทางตรงกันข้ามกระบวนการจัดการภายในองค์กรมีผลกระทบต่อการแข่งขันสมทบกองทุนประกันสังคม อันเป็นผลเนื่องจากกิจการของผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นธุรกิจครอบครัว มีการ

บริหารงานแบบไม่เป็นระบบ ดำเนินงานในลักษณะที่แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ตัดสินใจด้วยตนเองบางครั้งทำให้เกิดความผิดพลาดส่งกระทบต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เพราะเจ้าของกิจการไม่สามารถ ส่งเงินได้อย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rompho (2005) ที่สรุปว่าในบางครั้งปัญหาในการใช้ระบบการประเมินผลแบบสมดุล (Balanced Scorecard) ก็เกิดขึ้นได้เช่นเดียวกัน โดยเฉพาะกรณีของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยเฉพาะด้านการจัดการภายในองค์กร เนื่องจากขาดระบบในการจัดการที่ดีเจ้าของกิจการไม่มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ส่งผลให้กิจการขาดสภาพคล่องทางการเงิน ดังผลการวิจัยนี้เช่นเดียวกัน ดังนั้น จึงขาดระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม มุมมองของ WanThong (2015) ที่นำเสนอว่าเหตุผลประการหนึ่งที่ต้องมีการยุคปัจจุบันมีความจำเป็นต้องปรับตัวเป็นองค์การแบบสมรรถนะสูงเพราะความอดทนของลูกค้า ได้เปลี่ยนแปลงไปและลดน้อยลงกว่าเดิมมาก โดยสมัยก่อน ถ้าสินค้ามีราคาถูกลูกค้าก็จะมี ความอดทนได้ว่าสินค้าอาจมีคุณภาพต่ำ แต่ปัจจุบัน ไม่เป็นเช่นนั้น ลูกค้าต้องการทั้งความรวดเร็ว ราคาสินค้าที่ถูก มีคุณภาพ และมีคุณค่าทางนวัตกรรม เพราะลูกค้าจะไม่อดทนต่อสินค้าที่มีคุณภาพไม่เป็นไปตามนั้นและพร้อมเปลี่ยน ไปซื้อผู้ผลิตรายอื่นที่พร้อมจะให้ในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงเสมอเพราะส่งผลถึงความเจริญเติบโตของกิจการ ในระยะยาว ซึ่งการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมของผู้ประกอบการจะดำเนินไปได้โดยสม่ำเสมอ ส่งผลดีต่อกองทุนประกันสังคมที่ได้มีการดูแลผู้ประกันตนที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการ ลูกค้าและการตลาดส่งผลกระทบต่อ การชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมหากกิจการมีจำนวนลูกค้าขึ้นดีมาก ย่อมส่งผลให้เกิดยอดการสั่งซื้อสินค้าที่เพิ่มขึ้น ท้ายที่สุดทำให้กิจการมีความ

สามารถในการทำกำไร มีผลต่อความสามารถในการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ดังงานวิจัยของ ChadJohn, (2005) ที่นำเสนอว่าปัจจัยที่ส่งผลการนำส่งเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ของสถานประกอบการ คือ ความสามารถในการประกอบการที่มีผลกำไร อันก่อให้เกิดสภาพคล่องต่อกิจการ สามารถส่งเงินสมทบได้ตามกำหนด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์

1. การดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพเป็นหัวใจสำคัญสำหรับผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน ดังนั้น เจ้าของกิจการควรมีการหมุนเวียนสมรรถนะที่มุ่งทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลลัพธ์ของกิจการ มีกำไร ท้ายที่สุดมีความสามารถในการชำระเงินกองทุน

2. สำนักงานประกันสังคม จังหวัดลำปางสามารถนำผลลัพธ์ของงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์สำหรับขับเคลื่อนกลุ่ม ผู้ประกอบการให้มีความตระหนักในการวางแผนกลยุทธ์ให้กิจการมีความสามารถทำกำไรอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. นักวิจัยหรือนักวิชาการที่สนใจต่อยอดวิจัยนี้ควรศึกษารูปแบบและการกระบวนการจัดการภายในองค์กรแห่งความเป็นเลิศ เพราะผลการวิจัยนี้มีจุดอ่อนคือ กระบวนการจัดการภายในองค์กรมีผลกระทบเชิงลบต่อการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เพราะมีค่าสถิติค่อนข้างต่ำ

2. งานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคม จังหวัดลำปาง หากจะศึกษาผู้ประกอบการที่ขึ้นทะเบียนกองทุนประกันสังคมจังหวัดอื่นมา ทำการเปรียบเทียบก็จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม โดยเน้นเปรียบ

เทียบให้ เห็นถึงความเหมือนหรือความแตกต่างของ
สถานประกอบการขึ้นทะเบียนในทุกอำเภอ

3. งานวิจัยนี้ใช้ Balance Scorecard เป็นตัวแบบ

ช่วยในการวิเคราะห์ ดังนั้น ยังมีตัวแปรแทรกซ้อนอื่น ๆ
อีกที่จะส่งผลกระทบ เช่นกฎระเบียบ ข้อบังคับในส่วน
ของภาครัฐ รวมถึงสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่มากระทบ

Reference

- ChadJohn, S. (2005). *Factors affecting social security fund contribution payment of establishment in Lopburi Province*. Master of Economics Program. Kasetsart University. [In Thai]
- Dacharin, P. (2004). *Implementation of the Balanced Scorecard for the Air Force*. Bangkok: Faculty of Commerce and Accountancy. Chulalongkorn University. [In Thai]
- Donchanda, S., & Phunikhom, K. (2013). Key Success Indicators of Semi-profits Business Operations by Applying Balance Scorecard Principle : A Case Study in Royal Development Project. *Industrial Technology Journal Ubon Ratchathani Rajabhat University*, 3(6), 52-60. [In Thai]
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The balanced score card-measures that drive performance. *Harvard business Review*, 70(1): 71-79.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3): 607-610.
- Likert, R. N. (1970). "A technique for the measurement of attitude". *Attitude Measurement*. Chicago : Ronal McNally & Company.
- Nakkeid, T., & Kanchana, R. (2011). *Develop of Performance Measurement System Based on Balance Scorecard (BSC) Case study : Plastic injection factory*. *Conference on Industrial Engineering Network 2011*, Master of Engineering Thesis Department of Industrial Engineering Rajamangala University of Technology Thanyaburi. [In Thai]
- Rompho, N. (2005). *The use of balanced assessment and economic value added Evaluate the performance of the organization*. Retrieved from <http://thaiscorecard.com/> [In Thai]
- Rachprakhon, N. (2006). *Knowledge, Understanding And Satisfaction Of Customers About Compensation Services of Social Security Offices In Buriram Province*. Master Thesis of Public Administration Public Administration Buriram Rajabhat University. [In Thai]

- Social Security Act B. E. 2533 (1990). *Amended by Social Security Act (No.2) B. E.2537 (1994) Social Security Act (No.3) B.E.2542 (1999) and Social Security Act (No.4) B. E. 2558 (2015).*
- Sangsan, P., & Khongsawatkiat, K. (2014). *Fundamentals of Corporate Finance*. Bangkok: Chulalongkorn University Press. [In Thai]
- Social Security Office. (2015). *Report on the Status of investment management Social Security Fond*. Retrieved from <http://www.sso.go.th/wpr/category.jsp?lang=th&cat=886>
- Social Security Office. (2015). *Social Security Scheme in Thailand*. Nonthaburi.
- Social Security Office. (2016). *Social Security Office journal*, 22(7), September - October 2016.
- Social Security Office. (2016). *Social Security Office journal*, 23(9), September 2016.
- Social Security Office. (2017). *Summary of Establishments and Outstanding Contributions*. Retrieved from <http://www.intranet.sso.go.th/>
- Thirathanachaikul, k. (2011). Strategic performance measurement of the organizationBy using Balance Scorecard. *Journal of Business Administration Srinakharinwirot*, 2(1), 135-147. [In Thai]
- Theeratityangkrun, D. (2011). *Attitude of social security staffs toward problems and obstacles on social security fund debt pressing of employers : A case study in Bangkok and metropolitan area*. Master of Arts Thesis (Justice Administration). Faculty of Social Sciences, Thammasat University. [In Thai]
- Thanachaiseardthakit, B. (1992). *An analysis of the rights of employees in Thai society*. Retrieved from <http://www.unionesso.org>. [In Thai]
- WanThong, P. (2015). *High performance organization*. Retrieved from <http://www.202.143.129.18/> [In Thai]