

ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อบทบาท อำนาจหน้าที่ และภาวะผู้นำของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม

Insured Persons' Expectations about the Roles, Authority, and Leadership of Social Security Board Representatives

อภิญญา อินทจร^{1,*} และ วิลัยลักษณ์ อยู่สำราญ²

Apinya Intajorn^{1,*} and Wilailak Yoosamran²

¹ หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; Master of Social Work Program, Faculty of Social Administration, Thammasat University; email: peach.ecommerce@gmail.com

² หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; Master of Social Work Program, Faculty of Social Administration, Thammasat University; email: wilailakyoosamran@gmail.com

* Corresponding author email: peach.ecommerce@gmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อบทบาท อำนาจหน้าที่ และภาวะผู้นำของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อบทบาท อำนาจหน้าที่ และภาวะผู้นำของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกับความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อบทบาท อำนาจหน้าที่และภาวะผู้นำของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม

วิธีการศึกษา: เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนมาตรา 33 โดยทำงานในกรุงเทพมหานคร เขตบางรัก และเขตปทุมวัน จำนวน 400 คน ผ่านแบบสอบถามความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อบทบาท อำนาจหน้าที่ และภาวะผู้นำ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบ F-tests โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อค้นพบ: กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.00) อายุ 25-35 ปี (ร้อยละ 35.80) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 69.50) มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง ในหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 77.30) และมีระยะเวลาการทำงาน จำนวน 5-10 ปี (ร้อยละ 27.00) ความคาดหวังของผู้ประกันตน พบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีระดับความคาดหวังมากที่สุดในทุกมิติ โดยเฉพาะอำนาจหน้าที่ของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ปัจจัยด้านอาชีพส่งผลต่อคาดหวังในอำนาจหน้าที่ของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคมในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การประยุกต์ใช้จากการศึกษา: ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเร่งผลักดันนโยบายส่งเสริมสิทธิประโยชน์ผู้ประกันตนในกรณีชราภาพ การเสียชีวิต และเจ็บป่วย นอกจากนี้ ควรประเมินบทบาทและผลการดำเนินงาน

ของตัวแทนผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคมอย่างสม่ำเสมอ โดยใช้เกณฑ์ที่สะท้อนความคาดหวังของผู้ประกันตนทุกมาตรา

คำสำคัญ: ความคาดหวัง; ผู้ประกันตน; คณะกรรมการประกันสังคม

Abstract

Purpose: This study examined insured persons' expectations about the roles, powers, and leadership of Social Security Board representatives, as well as factors influencing those prospects.

Methodology: Data was collected by questionnaire from a sample of 400 insured persons and analyzed by descriptive (percentage, mean, and standard deviation) and inferential statistics (F-test), at a .05 significance level.

Findings: Results were that most respondents were female (65.00%), aged between 25 and 35 (35.80%), having earned a bachelor's degree (69.50%), employed as staff or private sector workers (77.30%), with professional experience from 5 to 10 years (27.00%). Most samples had the highest level of expectations across all dimensions. The authority and duties of Social Security Committee insured persons' representatives received the highest average score. Additionally, occupational factors influenced expectations about Social Security Board authority and duties.

Applications of this study: The findings of this study may serve as a foundation for advancing policies that promote the rights and benefits of insured persons in cases of old age, death, and illness. Furthermore, the roles and performance of insured persons' representatives on the Social Security Committee should be regularly evaluated based on criteria that reflect the expectations of insured persons across all categories.

Keywords: Expectations; Insured persons; Social security board

1. บทนำ

การประกันสังคมเป็นกลไกสำคัญในการสร้างหลักประกันให้แก่แรงงานในกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยจากการทำงาน ประเทศไทยเริ่มต้นระบบนี้ด้วยการจัดตั้งกองทุนเงินทดแทนในปี พ.ศ. 2515 และขยายความคุ้มครองทั่วประเทศในปี พ.ศ. 2531 ต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และจัดตั้งสำนักงานประกันสังคมขึ้นเพื่อบริหารงานอย่างเป็นระบบ (พระราชบัญญัติประกันสังคม, 2533) กฎหมายฉบับนี้กำหนดให้มีคณะกรรมการประกันสังคมซึ่งมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายและกำกับดูแลการดำเนินงาน โดยมีองค์ประกอบจากทั้งภาครัฐ นายจ้าง และผู้ประกันตน เพื่อให้การบริหารกองทุนเกิดความสมดุล โปร่งใส และตอบสนองต่อสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนอย่างเหมาะสม

ระบบประกันสังคมของไทยเป็นกลไกสำคัญที่ให้ความคุ้มครองด้านรายได้ สุขภาพ และความมั่นคงในการดำรงชีวิตของแรงงานในระบบ ด้วยการบริหารจัดการโดยคณะกรรมการประกันสังคมซึ่งประกอบด้วยผู้แทนฝ่ายรัฐบาล นายจ้าง และผู้ประกันตน โดยมีบทบาทในการกำหนดนโยบายและดูแลกองทุนประกันสังคมให้เป็นไป

อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย อย่างไรก็ตาม ในอดีตการได้มาซึ่งกรรมการจากฝ่ายนายจ้างและผู้ประกันตนไม่ได้มาจากการเลือกตั้งโดยตรง ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดในการสะท้อนเจตจำนงของผู้ประกันตนและอาจนำไปสู่ข้อกังขาเรื่องความชอบธรรมในการบริหารจัดการกองทุน โดยเฉพาะในกรณีที่มีข้อวิพากษ์เกี่ยวกับการลงทุนของกองทุนและการใช้เงินในลักษณะที่อาจไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของระบบประกันสังคม เช่น การนำเงินไปลงทุนในกิจการบางประเภทที่มีความเสี่ยงหรือขัดต่อหลักประกันผลประโยชน์ของผู้ประกันตน (สถาบันปรีดี พนมยงค์ และนภาพร อดิวนิชยพงศ์, 2566)

แม้พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558 จะกำหนดให้มีการเลือกตั้งผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้ประกันตนโดยตรง แต่คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 40/2558 ได้ระงับกระบวนการดังกล่าวไว้ ส่งผลให้การเลือกตั้งไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริงจนกระทั่งคำสั่งดังกล่าวถูกยกเลิกในปี 2562 (คณะรักษาความสงบแห่งชาติ, 2558; 2562) กระทั่งในปี 2566 จึงมีการจัดให้มีการเลือกตั้งคณะกรรมการประกันสังคมเป็นครั้งแรก ซึ่งนับเป็นพัฒนาการสำคัญของระบบการมีส่วนร่วมของผู้ประกันตนในเชิงโครงสร้าง

การเลือกตั้งผู้แทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม เป็นกระบวนการสำคัญที่สะท้อนการมีส่วนร่วมของผู้ประกันตนในการกำหนดทิศทางนโยบาย โดยในการเลือกตั้งครั้งล่าสุด มีผู้มีสิทธิเลือกตั้งจำนวน 854,930 ราย ปรากฏว่ามีผู้มาแสดงตนขอรับบัตรเลือกตั้งเพียง 156,602 ราย คิดเป็นประมาณร้อยละ 18.32 จากจำนวนทั้งหมด โดยบัตรดีมีจำนวน 145,572 บัตร บัตรเสีย 4,307 บัตร และบัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน 6,722 บัตร สำหรับในเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานประกันสังคมกรุงเทพมหานครพื้นที่ 4 ซึ่งครอบคลุมพื้นที่เขตบางรักและเขตปทุมวัน มีจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้สิทธิสูงสุดในกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังเป็นพื้นที่สำคัญของเขตเศรษฐกิจ รวม 1,402 ราย จากทั้งหมด 13 หน่วยเลือกตั้ง โดยจัดสถานที่เลือกตั้งในโรงเรียนวัดหัวลำโพง และโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา ทั้งนี้ หน่วยเลือกตั้งแต่ละแห่งมีจำนวนผู้ใช้สิทธิไม่เกิน 1,000 ราย เพื่อความสะดวกและมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเลือกตั้ง (กองกฎหมาย สำนักงานประกันสังคม, 2567)

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการเปิดโอกาสให้ผู้ประกันตนใช้สิทธิเลือกตั้ง แต่ข้อมูลจากสำนักงานประกันสังคมระบุว่า มีผู้มาใช้สิทธิคิดเป็นเพียงร้อยละ 18.32 ของผู้มีสิทธิทั้งหมด ซึ่งสะท้อนถึงความไม่ตื่นตัวหรือข้อจำกัดบางประการทั้งในเชิงโครงสร้าง ระบบการสื่อสาร หรือความเชื่อมั่นของผู้ประกันตนที่มีต่อกระบวนการเลือกตั้งและบทบาทของผู้แทนในคณะกรรมการประกันสังคม

การที่จำนวนผู้ใช้สิทธิเลือกตั้งผู้แทนในคณะกรรมการประกันสังคมอยู่ในระดับต่ำสะท้อนให้เห็นถึงช่องว่างของการมีส่วนร่วมในเชิงประชาธิปไตยของระบบประกันสังคม ซึ่งอาจมีสาเหตุจากการขาดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของผู้แทน รวมถึงความไม่แน่ชัดว่าผู้มีผู้แทนจะสามารถสะท้อนความต้องการหรือคุ้มครองสิทธิของผู้ประกันตนได้จริงหรือไม่

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาแนวทางเชิงนโยบายและส่งเสริมตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคมให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประกันตนได้อย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อบทบาท อำนาจหน้าที่ และภาวะผู้นำของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อบทบาท อำนาจหน้าที่และภาวะผู้นำของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม

3. ทบทวนวรรณกรรม/เอกสารงานที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดความคาดหวัง (Expectancy)

Vroom (1964) แนวคิดเรื่องความคาดหวังเป็นผลลัพธ์ที่มีลักษณะเฉพาะตัวบุคคล โดยการบรรลุผลลัพธ์ดังกล่าวไม่ได้ขึ้นอยู่กับทางเลือกกระทำของบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยและเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของเขา ความคาดหวังถูกนิยามว่าเป็นความเชื่อชั่วคราวเกี่ยวกับความน่าจะเป็นที่การกระทำหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะ โดยความคาดหวังเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ ซึ่งมีค่าตั้งแต่ 0 หมายถึงไม่มีความน่าจะเป็นเชิงอัตวิสัยที่ผลลัพธ์จะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น จนถึง 1 หมายถึง ผลลัพธ์จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอนจากการกระทำดังกล่าว และในทางตรงกันข้าม เครื่องมือ (Instrumentality) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ 2 ประการ โดยมีค่าตั้งแต่ -1 หมายถึง การบรรลุผลลัพธ์ที่สองเป็นไปได้หากไม่มีผลลัพธ์แรก จนถึง +1 หมายถึง ผลลัพธ์แรกเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นและเพียงพอสำหรับการบรรลุผลลัพธ์ที่สอง

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถสรุป “แนวคิดความคาดหวังของ Vroom” ได้ว่า เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความเชื่อของบุคคลว่า ความพยายามจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี ผลลัพธ์ที่เกิดจากการกระทำนั้นจะนำไปสู่สิ่งที่ต้องการ และผลลัพธ์ดังกล่าวมีคุณค่าหรือน่าพึงพอใจในสายตาของผู้กระทำ ดังนั้น แรงจูงใจในการเลือกกระทำพฤติกรรมหนึ่งจึงขึ้นอยู่กับประเมินของบุคคลต่อความเป็นไปได้และคุณค่าของผลลัพธ์ที่คาดหวังว่าจะได้รับ

3.2 แนวคิดบทบาท (Role)

พิชาภ พันธ์แพ (2554) กล่าวว่าไว้ว่า บทบาท (Role) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ถูกคาดหวังเมื่ออยู่ในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งในองค์การ ผู้นำจะต้องมีฐานะผู้บริหารในระดับใดระดับหนึ่งในองค์การ อันมีหน้าที่สำคัญในการบริหารหน่วยงานภายในองค์การให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในองค์การ

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545) กล่าวว่าไว้ว่า บทบาท หมายถึง การกระทำหรือพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มที่อยู่ในสถานภาพนั้น ๆ ดังนั้น บทบาทจึงเป็นการกระทำ หรือพฤติกรรมตามตำแหน่ง หรือสถานภาพซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของสังคม หรือตามลักษณะของการรับรู้บทบาทเป็นผลรวมของการแสดงออกตามสิทธิและหน้าที่

พจน มาศิริ (2557) กล่าวว่าไว้ว่า บทบาท หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาซึ่งมีความเชื่อมโยงกับตำแหน่งหรือสถานภาพของบุคคลที่ได้รับ รวมถึงความคาดหวังจากสังคมที่จะให้บุคคลผู้ดำรงอยู่ในตำแหน่งนั้น ๆ แสดงบทบาทได้อย่างเหมาะสม

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถสรุป “แนวคิดบทบาท” ได้ว่า พฤติกรรมที่บุคคลถูกคาดหวังให้แสดงออกตามตำแหน่งหรือสถานภาพในองค์การ ซึ่งสะท้อนความคาดหวังของสังคมหรือองค์กร บทบาทประกอบด้วยองค์ประกอบที่ส่งเสริมบทบาท องค์ประกอบที่ขาดไม่ได้และองค์ประกอบตามกฎหมายหรือข้อบังคับ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

3.3 แนวคิดภาวะผู้นำ (Leadership)

ก่อนจะทำการศึกษาภาวะผู้นำ ควรจะต้องมีความเข้าใจความหมายของคำว่า อำนาจ (Power) เพราะปกติมักเข้าใจในทางลบกับอำนาจ เนื่องจากมีประสบการณ์กับการใช้อำนาจในทางที่ผิด ความจริงอำนาจเป็นคำที่เป็นกลาง แต่จะสามารถจะก่อให้เกิดผลเป็นบวกหรือลบก็ได้

อำนาจที่เกิดจากตัวบุคคลจะเกิดขึ้นจากตัวของบุคคลนั่นเอง โดยไม่ขึ้นอยู่กับตำแหน่ง แต่จะขึ้นอยู่กับความรู้ ทักษะ ความสามารถพิเศษหรือจุดเด่นของแต่ละบุคคล ในขณะที่อำนาจที่ได้รับจากตำแหน่งนั้น จะเป็นอำนาจที่ได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งมาโดยที่แต่ละตำแหน่งในองค์กรจะมีอำนาจหน้าที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวถึงแหล่งที่มาของอำนาจ (Sources of power) 5 ประการ (ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์, 2556) ดังนี้ (1) อำนาจที่ได้รับมอบหมาย (Legitimate power) หมายถึง อำนาจที่ได้รับการแต่งตั้งและมอบหมายมา เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในขอบเขตของหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งจะขึ้น อยู่กับตำแหน่งของบุคคล (2) อำนาจในการให้รางวัล (Reward power) หมายถึง อำนาจที่บุคคลสามารถจะให้รางวัล หรือผลประโยชน์แก่บุคคลอื่น เช่น เงินเดือน เงินรางวัล หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น (3) อำนาจในการบังคับ (Cohesive power) หมายถึง อำนาจที่บุคคลสามารถลงโทษต่อผู้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม โดยอาจจะเป็นอำนาจที่ได้รับตามตำแหน่งหรือจากบุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคลอื่นยอมปฏิบัติตาม (4) อำนาจจากความเชี่ยวชาญ (Expert power) หมายถึง อำนาจที่เกิดจากความรู้ ทักษะ หรือความชำนาญของบุคคล และ (5) อำนาจจากการยอมรับหรือยกย่อง (Reference power) หมายถึง อำนาจที่บุคคลได้รับจากบุคคลอื่นที่ตระหนัก และยอมรับว่าคุณลักษณะบางประการของบุคคลมีคุณค่าหรือความสำคัญทำให้ทุกคนยอมรับและปฏิบัติตาม

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้กล่าวถึง ความหมายของภาวะผู้นำ ดังนี้

Bass (1990, อ้างถึงใน สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2546) กล่าวว่า “ภาวะผู้นำ” หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกกับสมาชิกหรือสมาชิกกับกลุ่ม มักเกี่ยวกับการจัดโครงสร้างของสถานการณ์การรับรู้ และความคาดหวังของสมาชิก ผู้นำเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้ซึ่งการกระทำของเขามีผลกระทบต่อคนอื่น ๆ มากกว่าการกระทำของคนอื่นที่จะมาผลกระทบต่อเขา ภาวะผู้นำเกิดขึ้นได้เมื่อสมาชิกกลุ่มคนหนึ่งสามารถปรับเปลี่ยนแรงจูงใจ หรือสมรรถวิสัย (Competency) ของคนอื่นในกลุ่มได้

Ivancevich, Konopaske, & Matteson (2005, อ้างถึงใน สุธรรม รัตนโชติ, 2552) กล่าวว่า “ภาวะผู้นำ” หมายถึง กระบวนการของการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นในอันที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ตามความหมาย ภาวะผู้นำอย่างเป็นทางการ (Formal) หรือไม่เป็นทางการ (Informal) ก็ได้ โดยภาวะผู้นำอย่างเป็นทางการ หมายถึง เป็นผู้นำโดยกฎหมายหรือโดยคำสั่งอย่างเป็นทางการขององค์การ ส่วนผู้นำอย่างไม่เป็นทางการ หมายถึง การเป็นผู้นำโดยไม่มีการแต่งตั้ง ซึ่งเป็นผู้นำตามสถานการณ์เปลี่ยนแปลงได้ เป็นผู้นำโดยผู้อื่นยอมรับ โดยไม่ต้องอ้างคำสั่งหรือกฎหมายใด ๆ

เดชา เดชะวัฒนไพศาล (2565) กล่าวว่า “ภาวะผู้นำ” หมายถึง ความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกของทีม หน่วยงาน หรือองค์การรับรู้และเข้าใจความคาดหวังของสมาชิก รู้จักใช้อำนาจหน้าที่ ดำเนินการวางแผน กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน จูงใจให้สมาชิกปฏิบัติตาม และทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ สร้างแรงบันดาลใจ และกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง รวมถึงพัฒนาการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้เติบโตก้าวหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สามารถสรุป “แนวคิดภาวะผู้นำ” ได้ว่า ความสามารถของบุคคลในการมีอิทธิพลต่อผู้อื่นเพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่น่าไปสู่เป้าหมายหรือการเปลี่ยนแปลงที่ดี โดยประกอบด้วยผู้นำ ผู้ตาม การสื่อสาร และสถานการณ์ ซึ่งต้องมีความยืดหยุ่นตามสภาพแวดล้อม และนอกจากนี้ผู้นำจำเป็นต้องเข้าใจในอำนาจด้วยซึ่งไม่ใช่เรื่องลบลบเสมอไป โดยอำนาจสามารถมาจากตัวบุคคลเองที่มีความรู้และทักษะเฉพาะ หรือมาจากตำแหน่งในองค์กร ทั้งนี้ การใช้อำนาจอย่างเหมาะสมถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ภาวะผู้นำมีประสิทธิภาพสูงสุด

3.4 กฎหมายเกี่ยวกับการประกันสังคม

ประเทศไทยเริ่มใช้กฎหมายประกันสังคมครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2479 เพื่อจัดระบบการช่วยเหลือด้านความผาสุกและความมั่นคงในชีวิตของประชาชน แต่เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลง ทำให้ไม่สามารถใช้กฎหมายฉบับเดิมได้อีกต่อไป จึงมีการยกเลิกและตราพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ขึ้นแทน และมีการแก้ไขเพิ่มเติมอีกหลายครั้ง ได้แก่ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2537 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 และฉบับที่ 4 พ.ศ. 2558 ซึ่งเป็นฉบับที่ใช้ในปัจจุบัน โดยเน้นการเพิ่มสิทธิประโยชน์และปรับปรุงกระบวนการได้มาซึ่งผู้แทนในคณะกรรมการประกันสังคมให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ (สำนักงานกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559)

องค์ประกอบของคณะกรรมการประกันสังคม ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงแรงงานเป็นประธานกรรมการ ผู้แทนภาครัฐ 5 คน ได้แก่ (1) ผู้แทนกระทรวงการคลัง (2) ผู้แทนกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (3) ผู้แทนกระทรวงมหาดไทย (4) ผู้แทนกระทรวงสาธารณสุข และ (5) ผู้แทนสำนักงานประกันสังคม ผู้แทนฝ่ายนายจ้าง และฝ่ายผู้ประกันตน ฝ่ายละ 7 คน มาจากการเลือกตั้ง เลขาธิการสำนักงานประกันสังคมเป็นกรรมการและเลขานุการ และมีข้าราชการในสำนักงานประกันสังคมเป็นผู้ช่วยเลขานุการ การได้มาซึ่งผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้ประกันตนต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่รัฐมนตรีกำหนด โดยคำนึงถึงควมมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน รวมถึงความเท่าเทียมระหว่างเพศ และการเปิดโอกาสให้คนพิการและผู้ด้อยโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ (พระราชบัญญัติประกันสังคม, 2558)

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการประกันสังคม ดังนี้ (1) เสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการประกันสังคมตามพระราชบัญญัตินี้ (2) พิจารณาให้ความเห็นต่อรัฐมนตรีในการตราพระราชกฤษฎีกา การออกกฎกระทรวง และระเบียบต่าง ๆ เพื่อดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ (3) วางระเบียบโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน และการเก็บรักษาเงินของกองทุน (4) วางระเบียบโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลังเกี่ยวกับการจัดหาผลประโยชน์ของกองทุน (5) พิจารณางบดุล และรายงานการรับจ่ายเงินของกองทุน และรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีของสำนักงานในส่วนที่เกี่ยวกับการประกันสังคมตามพระราชบัญญัตินี้ (6) ให้คำปรึกษา และแนะนำแก่คณะกรรมการอื่น หรือสำนักงาน และ (7) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่พระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นบัญญัติให้เป็นอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ หรือตามที่รัฐมนตรีมอบหมายในการปฏิบัติหน้าที่ คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงานเป็นผู้ปฏิบัติเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ พิจารณาดำเนินการต่อไปก็ได้

4. กรอบแนวคิดในการศึกษา

การสังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกับความคาดหวัง ดังนี้

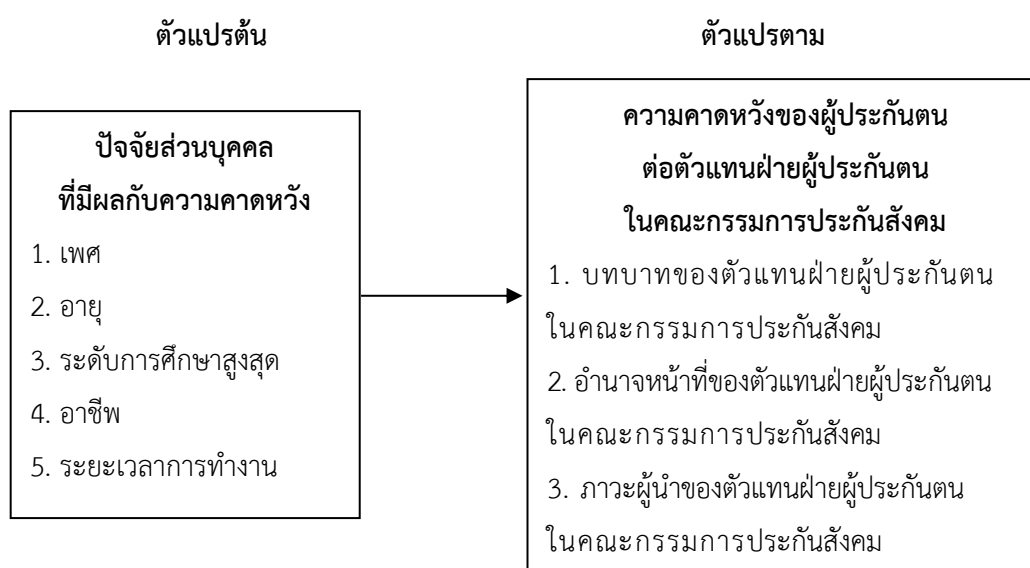
ตารางที่ 1 สังเคราะห์ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกับความคาดหวัง

นักวิจัย/นักวิชาการ (ปี)	ตัวแปร: ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกับความคาดหวัง						ระยะเวลาการทำงาน
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ/ตำแหน่ง	รายได้	
ณัฐสุตา ธิปทา (2557)	✓	✓		✓	✓		✓

นักวิจัย/นักวิชาการ (ปี)	ตัวแปร: ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกับความคาดหวัง						
	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	อาชีพ/ตำแหน่ง	รายได้	ระยะเวลาการทำงาน
อรณิชา ทศดา, อนุชา พิ มายนอก, อนุชา พิมา นอก และจันทร์จิรา ใจ อดทน (2558)	✓	✓		✓	✓		
กาญจนา สนามน้อย (2562)	✓	✓	✓	✓		✓	
รัชพล มณีเหล็ก (2566)	✓	✓		✓			✓
รวม	4	4	1	4	2	1	2

จากการสังเคราะห์ตัวแปรตามตารางข้างต้น สามารถสรุปและนำมาเป็นตัวแปรต้นได้ ดังนี้ (1) เพศ (2) อายุ (3) ระดับการศึกษา (4) อาชีพ และ (5) ระยะเวลาการทำงาน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา



5. วิธีการศึกษา

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร เขตบางรัก และเขตปทุมวัน จำนวนทั้งสิ้น 556,638 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 คน คำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane (1967, อ้างถึงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าคลาดเคลื่อน 0.05 ทั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติ

ของกลุ่มตัวอย่างให้เป็นผู้ประกันตนที่มีสถานะเป็นลูกจ้างตามมาตรา 33 และทำงานอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตบางรัก และเขตปทุมวัน

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วยคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการทำงาน จำนวน 5 ข้อ และส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังของผู้ประกันตน จำนวน 34 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ (1) บทบาทของกรรมการในคณะกรรมการประกันสังคม (10 ข้อ) (2) อำนาจหน้าที่ของกรรมการในคณะกรรมการประกันสังคม (13 ข้อ) และ (3) ภาวะผู้นำของกรรมการในคณะกรรมการประกันสังคม (11 ข้อ) ซึ่งดัดแปลงจากงานวิจัยของ อรณิชา ทศตา, อนุชา พิมายนอก, อนุชา พิมายนอก และจันทร์จิรา ใจอดทน (2558) และใช้มาตราวัดแบบ Likert scale 5 ระดับ

ขั้นตอนการพัฒนาแบบสอบถามประกอบด้วย การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การจัดทำข้อคำถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ผ่านการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ตามเกณฑ์ของ Rovinelli & Hambleton (1977, อ้างถึงใน พงษ์เทพ สันติกุล, 2565) ซึ่งข้อคำถามทั้งหมดมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าใช้ได้ หลังจากนั้น ได้ทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวอย่างจริง โดยเป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคม (สำนักงานใหญ่ จังหวัดนนทบุรี) มีสถานะเป็นพนักงานประกันสังคม เป็นผู้ประกันตนมาตรา 33 จำนวน 30 คน และตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์น่าเชื่อถือ ได้แก่ ด้านบทบาทของกรรมการ = 0.902 ด้านอำนาจหน้าที่ของกรรมการ = 0.946 และด้านภาวะผู้นำของกรรมการ = 0.889 เมื่อผ่านการตรวจสอบความตรงและความเชื่อมั่นแล้ว จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้เก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อดำเนินการสร้างเครื่องมือในการศึกษาเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาใช้วิธีสร้างแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสร้างแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทาง Google Form แล้วจัดพิมพ์ QR Code ในรูปแบบกระดาษเพื่อเตรียมให้ผู้ตอบแบบสอบถามสแกนตอบคำถาม และจัดพิมพ์แบบสอบถามในรูปแบบกระดาษเพื่อเตรียมให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรณีผู้ตอบไม่สะดวกทำแบบสอบถามออนไลน์

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่เก็บรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์แล้ว จะนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ (1) วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาการทำงาน ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และ (2) วิเคราะห์ระดับความคาดหวังของผู้ประกันตน โดยแปลงค่าระดับความคาดหวังเป็นคะแนน 1-5 ตามระดับ Likert Scale และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการแสดงผล

สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ F-test เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้ประกันตนที่มีลักษณะแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานและเลือกใช้สถิติให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา

6. ผลการศึกษา

6.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษารั้วนี้เป็นการศึกษา ความคาดหวังของผู้ประกันตน ต่อบทบาท อำนาจหน้าที่ และภาวะผู้นำของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65) รองลงมาเป็นเพศชาย (ร้อยละ 23.80) และเพศทางเลือก (ร้อยละ 11.30) ตามลำดับ

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 25-35 ปี (ร้อยละ 35.80) รองลงมาอายุ 36-45 ปี (ร้อยละ 35) อายุมากกว่า 45 ปี (ร้อยละ 25.80) และอายุต่ำกว่า 25 ปี (ร้อยละ 3.50) ตามลำดับ

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 69.50) รองลงมาระดับอนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) (ร้อยละ 11) ระดับปริญญาโท หรือสูงกว่า (ร้อยละ 10.30) และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) (ร้อยละ 9.30) ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง ในหน่วยงานเอกชน (ร้อยละ 77.30) รองลงมาเป็นพนักงาน/ลูกจ้าง ในหน่วยงานรัฐบาล (ร้อยละ 22.80) ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการทำงาน จำนวน 5-10 ปี (ร้อยละ 27) รองลงมาจำนวน 11-15 ปี (ร้อยละ 24.50) และเป็นจำนวนเท่ากันคือ จำนวนต่ำกว่า 5 ปี กับจำนวนมากกว่า 5 ปี (ร้อยละ 24.30) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และ ระยะเวลาการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) N = 400	ร้อยละ (100%)
1. เพศ		
- ชาย	95	23.80
- หญิง	260	65.00
- เพศทางเลือก	45	11.30
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 25 ปี	14	3.50
- 25-35 ปี	143	35.80
- 36-45 ปี	140	35.00
- มากกว่า 45 ปี	103	25.80
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
- มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	37	9.30
- อนุปริญญา หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	44	11.00
- ปริญญาตรี	278	69.50
- ปริญญาโท หรือสูงกว่า	41	10.30

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน) N = 400	ร้อยละ (100%)
4. อาชีพ		
- พนักงาน/ลูกจ้าง ในหน่วยงานเอกชน	309	77.30
- พนักงาน/ลูกจ้าง ในหน่วยงานรัฐบาล	91	22.80
5. ระยะเวลาการทำงาน		
- ต่ำกว่า 5 ปี	97	24.30
- จำนวน 5-10 ปี	108	27.00
- จำนวน 11-15 ปี	98	24.50
- มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	97	24.30

6.2 ระดับความคาดหวังของผู้ประกันตน ความคาดหวังของผู้ประกันตน 3 มิติ ประกอบด้วย

6.2.1 บทบาทของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า (1) การรักษาสีทธิแทนผู้ประกันตนเพื่อได้รับสิทธิตามความเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.664 (2) การนำเทคโนโลยีที่สะดวก ทันสมัย มาพัฒนาระบบงานประกันสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.745 และ (3) การมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร และได้ตอบกับผู้ประกันตน มีค่าเฉลี่ย 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.757 ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานบทบาทของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม สูงสุด 3 ลำดับแรก

บทบาทของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. การรักษาสีทธิแทนผู้ประกันตนเพื่อได้รับสิทธิตามความเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน	4.53	0.664	มากที่สุด
2. การนำเทคโนโลยีที่สะดวก ทันสมัยมาพัฒนาระบบงานประกันสังคม	4.47	0.745	มากที่สุด
3. การมีช่องทางการติดต่อ สื่อสาร และได้ตอบกับผู้ประกันตน	4.44	0.757	มากที่สุด

6.2.2 อำนาจหน้าที่ของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ จากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า (1) นำเสนอ และผลักดันนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตน กรณีชราภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.645 (2) นำเสนอ และผลักดันนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตน กรณีตาย มีค่าเฉลี่ย 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.647 และ (3) นำเสนอ และผลักดันนโยบายที่เป็นประโยชน์

ต่อผู้ประกันตน กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย มีค่าเฉลี่ย 4.58 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.652 ตามลำดับ
ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอำนาจหน้าที่ของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม
สูงสุด 3 ลำดับแรก

อำนาจหน้าที่ของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการ ประกันสังคม	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. นำเสนอ และผลักดันนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้ประกันตน กรณีชราภาพ	4.62	0.645	มากที่สุด
2. นำเสนอ และผลักดันนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้ประกันตน กรณีตาย	4.59	0.652	มากที่สุด
3. นำเสนอ และผลักดันนโยบายที่เป็นประโยชน์ต่อ ผู้ประกันตน กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย	4.58	0.757	มากที่สุด

6.2.3 ภาวะผู้นำของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ
จากค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก พบว่า (1) ด้านความโปร่งใส มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.729 กับด้าน
การบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.708 (2) ด้านทักษะความรู้ ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 4.58
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.652 และ (3) ด้านความยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.728 ตามลำดับ
ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานภาวะผู้นำของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม
สูงสุด 3 ลำดับแรก

ภาวะผู้นำของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการ ประกันสังคม	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านความโปร่งใส	4.50	0.729	มากที่สุด
ด้านการบริหารงาน	4.50	0.708	
2. ด้านทักษะความรู้ ความสามารถ	4.58	0.652	มากที่สุด
3. ด้านความยุติธรรม	4.47	0.728	มากที่สุด

6.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง จากการวิเคราะห์ความแตกต่างของระดับความคาดหวังตามปัจจัย
ส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ One-way ANOVA สรุปผลได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกมิติของความคาดหวัง ($p > 0.05$)

อายุ พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกมิติของความคาดหวัง ($p > 0.05$)

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกมิติ ($p > 0.05$)

อาชีพ พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในมิติของบทบาท ($F = 6.305, p = 0.012$) ส่วนอำนาจหน้าที่และภาวะผู้นำ ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ระยะเวลาการทำงาน พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุกมิติของความคาดหวัง ($p > 0.05$)

จากการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และระยะเวลาการทำงานที่ส่งผลต่อระดับความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อบทบาท อำนาจหน้าที่ และภาวะผู้นำของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม พบว่า ผลการวิเคราะห์สามารถแบ่งออกได้ 2 ประเด็น ดังนี้ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และระยะเวลาการทำงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ (2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อาชีพ ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่าความคาดหวังของผู้ประกันตนแตกต่างกันตามอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการศึกษาที่ตั้งไว้

7. สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

7.1 จากผลการศึกษาที่ชี้ว่า ความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อบทบาท อำนาจหน้าที่ และภาวะผู้นำของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยอำนาจหน้าที่ของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคมเชื่อมโยงกับแนวคิดความคาดหวัง (Expectancy) ของ Vroom (1964) กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังเป็นความเชื่อชั่วขณะเกี่ยวกับความน่าจะเป็นที่การกระทำใดการกระทำหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์เฉพาะ กล่าวคือ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ และในบริบทของการศึกษานี้ผู้ประกันตนมีความคาดหวังว่าตัวแทนในคณะกรรมการประกันสังคมจะใช้อำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อดำเนินการแทนตนอันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่คาดหวังไว้ เช่น การคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ที่เหมาะสมของผู้ประกันตน

นอกจากนี้ยังพบว่า อำนาจหน้าที่ดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับแหล่งที่มาของอำนาจตามแนวคิดของ ฌ็อง-ฌัก อ็องรี (1956) ซึ่งได้แบ่งประเภทของอำนาจออกเป็นหลายประเภท โดยเฉพาะ “อำนาจที่ได้รับมอบหมาย” (Legitimate power) หมายถึง อำนาจซึ่งได้จากการแต่งตั้งหรือมอบหมายให้ดำรงตำแหน่งเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตความรับผิดชอบ ซึ่งในบริบทของการศึกษานี้คณะกรรมการประกันสังคม มีอำนาจหน้าที่ที่มาจากพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558

ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิบูลย์ ไคว์ตระกูล (2558) ศึกษาวิเคราะห์บทบาทที่คาดหวังของคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด พบว่า มีบทบาทที่คาดหวังในด้านการกำหนดอำนาจหน้าที่ตามระเบียบฯ อยู่ในระดับสูงที่สุด เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ฌ็อง-ฌัก อ็องรี (1956) ศึกษาความคาดหวังของผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลนครลำปางต่อการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือทางสังคม One Stop Service Crisis Center (OSCC) จังหวัดลำปาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังในระดับสูงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อบทบาทของผู้นำ และคาดหวังให้ผู้มีหน้าที่ดำเนินการตามอำนาจที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ

7.2 จากผลการศึกษาที่ชี้ว่าปัจจัยที่ส่งผลกับความคาดหวังของผู้ประกันตนต่อบทบาท อำนาจหน้าที่ และภาวะผู้นำของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคมได้ว่า ปัจจัยด้านอาชีพของผู้ประกันตนเป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อระดับความคาดหวังต่อบทบาท อำนาจหน้าที่ และภาวะผู้นำของตัวแทนฝ่ายผู้ประกันตนในคณะกรรมการประกันสังคม โดยเฉพาะกลุ่มที่ประกอบอาชีพเป็นพนักงาน/ลูกจ้างในหน่วยงานเอกชน มีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสอดคล้องของผลการศึกษาสามารถอธิบายความคาดหวังประกอบด้วย 4 องค์ประกอบของ ชูชัย สมितिไกร (2564) กล่าวไว้ว่า (1) ความเชื่อว่าการพยายามจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี (Expectancy) (2) ความเชื่อว่าการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Instrumentality) (3) ผลลัพธ์ที่ได้รับ (Outcome) และ (4) คุณค่าที่บุคคลให้กับผลลัพธ์นั้น (Valence)

แม้ว่าปัจจัยด้านอาชีพจะไม่ใช่องค์ประกอบหลักของความคาดหวังโดยตรง แต่สามารถสะท้อนให้เห็นว่าผู้ประกันตนซึ่งมีสถานะเป็นพนักงาน/ลูกจ้างในหน่วยงานเอกชน มีความเชื่อว่าการพยายามจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดี (Expectancy) เพราะเชื่อว่าการทำหน้าที่ของตัวแทนในคณะกรรมการประกันสังคมสามารถนำไปสู่การคุ้มครองสิทธิหรือผลประโยชน์ของตนได้ มีความเชื่อว่าการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (Instrumentality) เนื่องจากเห็นความเชื่อมโยงระหว่างบทบาทของตัวแทนในคณะกรรมการประกันสังคมกับผลลัพธ์ที่เป็นสวัสดิการหรือความมั่นคงในชีวิต และมีผลลัพธ์ที่ได้รับ (Outcome) กับคุณค่าที่บุคคลให้กับผลลัพธ์นั้น (Valence) เพราะให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ที่ได้จะรับจากระบบประกันสังคม ซึ่งคาดหวังว่าผลลัพธ์จะส่งผลต่อสิทธิและสวัสดิการของตนอย่างชัดเจน

8. ข้อเสนอแนะการวิจัย

ในการศึกษาครั้งถัดไป ควรขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมทุกเขตหรือจังหวัดทั่วประเทศ รวมถึงกลุ่มผู้ประกันตนทุกมาตรา ได้แก่ มาตรา 33 มาตรา 39 และมาตรา 40 เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้จำกัดเฉพาะกลุ่มผู้ประกันตนในมาตรา 33 ในเขตบางรัก และเขตปทุมวันเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้ผลการศึกษาไม่ครอบคลุมและไม่สามารถสะท้อนภาพรวมได้ครบถ้วน ดังนั้น การขยายขอบเขตการศึกษาจะทำให้สามารถเปรียบเทียบข้อมูลระหว่างเขตในกรุงเทพมหานครกับเขตในต่างจังหวัดได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานประกันสังคมมีหน่วยงานกระจายอยู่ทั่วประเทศไทย การศึกษาในวงกว้างจะช่วยเพิ่มความแม่นยำในการวิเคราะห์และประเมินผลกระทบจากนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เอกสารอ้างอิง

- กองกฎหมาย สำนักงานประกันสังคม. (2567). หนังสือเวียน ด่วนที่สุด ที่ รง 0602/ว 912 เรื่อง ขอส่งประกาศคณะกรรมการการเลือกตั้งผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายผู้ประกันตน.
- กาญจนา สนมน้อย. (2562). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้นำคนพิการในจังหวัดฉะเชิงเทรา (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ. (2558). คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 40/2558 เรื่อง การได้มาซึ่งคณะกรรมการประกันสังคม ที่ปรึกษาของคณะกรรมการประกันสังคม คณะกรรมการการแพทย์ และคณะกรรมการกองทุนเงินทดแทน เป็นการชั่วคราว.

- คณะกรรมการความสงบแห่งชาติ. (2562). คำสั่งหัวหน้าคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ ที่ 9/2562 เรื่อง การยกเลิกประกาศคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ คำสั่งหัวหน้าคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ และคำสั่งหัวหน้าคณะกรรมการความสงบแห่งชาติบางฉบับที่หมดความจำเป็น.
- ชูชัย สมิทธิไกร. (2564). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2556). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ณัฐสุดา ธิปทา. (2557). การรับรู้และความคาดหวังของผู้นำชุมชนและคณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลนครลำปางต่อการให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือทางสังคม One Stop Service Crisi Center (OSCC) จังหวัดลำปาง (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เดชา เดชะวัฒนไพศาล. (2565). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์เทพ สันติกุล. (2565). การวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคมสำหรับนักศึกษาและปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พจนา มาศิริ. (2557). บทบาทของกรรมการสงเคราะห์ในกิจกรรมป้องกันยาเสพติด กรณีศึกษาสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนในพื้นที่เขตภาคกลาง (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 132 ตอนที่ 53 ก.
- พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 107 ตอนที่ 161.
- พิชาภพ พันธุ์แพ. (2554). ผู้นำกับการจัดการการเปลี่ยนแปลง. พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัชพล มณีเหล็ก. (2566). ความคาดหวังของสหวิชาชีพต่อบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ พ.ศ. 2556 มาตรา 28(1). วารสาร มจร การพัฒนาสังคม, 8(3), 330-339.
- วิบูลย์ ไคว์ตระกูล. (2558). การศึกษาบทบาทที่คาดหวังและบทบาทที่ปฏิบัติจริงของคณะกรรมการธรรมาภิบาลจังหวัด (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2545). จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- สถาบันปรีดี พนมยงค์ และนภาพร อดิวนิชยพงศ์. (2566). สรุปประเด็น: เลือกตั้งคณะกรรมการประกันสังคมปฏิรูพอะไร ? อย่างไร ?. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2567 จาก <https://pridi.or.th/th/content/2023/12/1791>
- สำนักงานกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). รวมกฎหมายประจำปี พุทธศักราช 2558 เล่ม 3. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2567 จาก <https://odl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/556625>
- สิทธิโชค วรรณสันติกุล. (2546). จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: สามลดา.
- สุธรรม รัตนโชติ. (2552). พฤติกรรมองค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.
- อรณิชา ทศตา, อนุชา พิมายนอก, อนุชา พิมายนอก และจันทร์จิรา ใจอดทน. (2558). การศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา. ใน การประชุม

วิชาการและเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ “สร้างสรรค์และพัฒนา เพื่อก้าวหน้าสู่ประชาคมอาเซียน ”
ครั้งที่ 2. (น. 539-545). นครราชสีมา: วิทยาลัยนครราชสีมา.

Vroom, V.H. (1964). **Work and Motivation**. New York: John Wiley & Sons.