



ISSN 2286-6922

วารสารสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

Rajamangala University of Technology Tawan-ok Social Science Journal

ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2565 Vol.11 No.1 January - June 2022



จริยธรรม/จรรยาบรรณวารสาร

ผู้แต่ง (Authors)

1. ผู้แต่งต้องรับรองว่าผลงานที่ส่งมานั้นเป็นผลงานใหม่ และไม่เคยนำเสนอในรูปแบบรายงานการประชุม (Proceedings) หรือได้รับการตีพิมพ์ที่ใดมาก่อน รวมทั้งการไม่อยู่ระหว่างการส่งหรือรอเพื่อการตีพิมพ์บทความ
2. ผู้แต่งต้องเขียนบทความวิจัยให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดของวารสาร ตามคำแนะนำของรายละเอียดการจัดเตรียมต้นฉบับ มิฉะนั้นทางบรรณาธิการวารสารจะไม่รับพิจารณาบทความนั้น ๆ
3. บทความต้องนำเสนอรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการวิจัย ไม่มีบิดเบือนข้อมูลหรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ
4. ผู้แต่งต้องไม่นำผลงานของผู้อื่นมาอ้างเป็นผลงานของตัวเอง โดยบทความต้องมีการอ้างอิงอย่างถูกต้อง หากมีการนำผลงานผู้อื่นมาอ้างอิง และจะต้องจัดทำรายการอ้างอิงของผู้นั้นในรายการอ้างอิงท้ายบทความด้วย
5. ผู้แต่งที่มีชื่อปรากฏในบทความ จะต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในการดำเนินการวิจัยจริง และผู้แต่งจะต้องระบุผลประโยชน์ทับซ้อน (กรณีที่เกี่ยวข้องกับการส่งบทความ)
6. ผู้แต่งต้องระบุแหล่งทุนที่สนับสนุนในการทำวิจัยในกิตติกรรมประกาศ

บรรณาธิการวารสาร (Editors)

1. มีหน้าที่พิจารณารูปแบบความครบถ้วนและคุณภาพของบทความ ก่อนเริ่มกระบวนการประเมินเพื่อตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารที่รับผิดชอบ และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้นิพนธ์และผู้ประเมินบทความ แก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง ในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความและการตีพิมพ์วารสารฉบับนั้น ๆ
2. เป็นผู้ประเมินเบื้องต้นในการตัดสินใจคัดเลือกบทความเข้าสู่กระบวนการประเมินบทความ และตัดสินใจรับตีพิมพ์โดยพิจารณาจากผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้บรรณาธิการวารสารจะต้องคำนึงถึงความใหม่ ความชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหา กับนโยบายของวารสารเป็นสำคัญ
3. บรรณาธิการวารสารจะไม่รับตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์เผยแพร่จากที่อื่นมาแล้ว ทั้งในรูปแบบของวารสารหรือบทความหลังการนำเสนอในที่ประชุมวิชาการฉบับเต็ม (Proceeding) และต้องมีการตรวจสอบบทความในด้านการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง โดยใช้โปรแกรมที่ยอมรับในทางวิชาการ และกรณีตรวจพบการคัดลอกผลงานของผู้อื่น บรรณาธิการวารสารต้องติดต่อผู้นิพนธ์หลักเพื่อขอคำชี้แจง และหากไม่มีข้อชี้แจงตามหลักวิชาการ บรรณาธิการจะ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้น ๆ
4. บรรณาธิการวารสารต้องไม่ปฏิเสธการตีพิมพ์บทความที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือเพียงด้วยข้อสงสัย ความไม่แน่ใจ จนกว่าจะมีหลักฐานมาพิสูจน์ข้อสงสัยเหล่านั้น
5. บรรณาธิการวารสารจะต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนใด ๆ กับผู้นิพนธ์ ผู้ประเมินบทความ และทีมผู้บริหาร

ผู้ประเมินบทความ (Reviewers)

1. ผู้ประเมินบทความจะต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ เช่น เป็นผู้ร่วมโครงการ หรือรู้จักผู้นิพนธ์เป็นการส่วนตัว หรือเหตุผลอื่น ๆ ที่จะทำให้ผู้ประเมินไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ ซึ่งหากมีกรณีดังกล่าวผู้ประเมินบทความควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบ และปฏิเสธการประเมินบทความนั้น ๆ และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ของบทความและผู้นิพนธ์แก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง ในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ
2. ผู้ประเมินบทความ ควรมีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาของบทความที่ประเมิน โดยพิจารณาจากเนื้อหาของบทความ และการประเมินบทความโดยพิจารณาจากความสำคัญ ความใหม่ ความชัดเจน ความสอดคล้องของเนื้อหา และความเข้มข้นของบทความ ไม่ใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลทางวิชาการรองรับ มาเป็นหลักเกณฑ์ในการตัดสินบทความ
3. ผู้ประเมินบทความสามารถเสนอแนะผลงานวิจัยที่สำคัญ ๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน แต่ผู้นิพนธ์ไม่ได้อ้างถึงเข้าไปในการประเมินบทความได้ นอกจากนี้ หากมีส่วนใดของบทความที่มีความเหมือนหรือความซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่น ๆ โดยมีหลักฐานชัดเจน ผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบ และปฏิเสธการตีพิมพ์บทความนั้น ๆ



**Institute of Research and Development
Rajamangala University
of Technology Tawan-ok**

วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
Rajamangala University of Technology Tawan-ok Social Science Journal
ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2565 Vol.11 No.1 January - June 2022

ISSN 2286-6922



วารสารสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

วัตถุประสงค์เพื่อ

1. เป็นสื่อ รวบรวม เผยแพร่ผลงานวิจัยด้าน มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยครอบคลุม 7 ศาสตร์ ได้แก่ 1. พาณิชยศาสตร์ (บริหารธุรกิจ, ท่องเที่ยวและบริการ) 2. ศิลปศาสตร์ (ประวัติศาสตร์, จิตวิทยา, ภาษาและวัฒนธรรม) 3. ศึกษาศาสตร์ 4. นิเทศศาสตร์ 5. เศรษฐศาสตร์ 6. นิติศาสตร์ 7. รัฐศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้มีการนำผลงานวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์
2. เป็นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผลงานของงานวิจัยสู่ระดับมาตรฐานสากล
3. เสริมสร้างให้เกิดผลงานวิจัยใหม่ ๆ ทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย

ผู้จัดพิมพ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

กำหนดการเผยแพร่

ตีพิมพ์ 2 ฉบับต่อปี มกราคม - มิถุนายน และ กรกฎาคม - ธันวาคม และเผยแพร่ในเว็บไซต์ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

การเผยแพร่

มอบให้หน่วยงาน/บุคคลที่สนใจ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ ThaiJO

สำนักงาน

สำนักงานวารสารสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 5 สถาบันวิจัยและพัฒนา

เลขที่ 43 ม.6 ต.บางพระ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20110

โทร. 0-3835-8142 โทรสาร 0-3835-8142



ชลกิจการพิมพ์ (Chonlakit Printing)

47 ถ.ศรีราชานคร 1 ต.ศรีราชา อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20110

โทร. 038-324711 E-mail : chonlakit555@hotmail.com

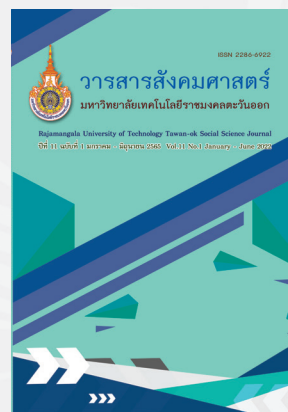
วารสารสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

(RMUTTO SOCIAL SCIENCE JOURNAL)

ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2565

Vol. 11 No. 1 January - June 2022



ISSN 2286-6922

เจ้าของ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

บรรณาธิการ

ผศ.ดร.คมเดือน โพธิ์สุวรรณ

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

อ.ดนุชาวัฒน์ สุวรรณศิลป์

ที่ปรึกษา

รศ.ดร.ฤกษ์ชัย พุประทีปศิริ

ศ.ดร.สุมาลี สังข์ศรี

ศ.ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์

รศ.ดร.นวลละออ แสงสุข

รศ.ดร.ณกร อินทรผดุง

รศ.ดร.ดุสิต เวชกิจ

รศ.ดร.จำเริญ ชูช่วยสุวรรณ

รศ.ดร.วิกร ตันฑฑูทไธม

ดร.จตุพร อรุณกมลศรี

กองบรรณาธิการ

ศ.ดร.สิน พันธุ์พินิจ

ศ.ดร.สุมาลี สังข์ศรี

ศ.ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์

ศ.กิตติคุณ สุมน อมรวิวัฒน์

ศ.ดร.วีระ อินพันทัง

รศ.ดร.วิกร ตันฑฑูทไธม

รศ.ดร.สุพจน์ บุญวิเศษ

รศ.ดร.จำเริญ ชูช่วยสุวรรณ

รศ.ดร.วราภรณ์ ศรีวงษ์กุล

รศ.พ.ต.อ.ดร.พงษ์พิชญ์ ภัคตินรงค์

ม.สุโขทัยธรรมมาธิราช

ม.กรุงเทพธนบุรี

สำนักงาน

ราชบัณฑิตยสภา

ม.ศิลปากร

ม.เกษตรศาสตร์

ม.บูรพา

มทร.ศรีวิชัย

มจพ.

โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

ผลงานวิจัยและบทความในวารสารสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นแนวคิด
ของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบ
ของคณะผู้จัดทำ บรรณาธิการ กองบรรณาธิการ
ไม่สงวนสิทธิ์การคัดลอก แต่ควรระบุแหล่งอ้างอิงจาก
วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก

วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ฉบับนี้เป็นฉบับที่ 1 ปีที่ 11 ตีพิมพ์ในช่วงครึ่งปีแรกของปี พ.ศ. 2565 นับเป็นฉบับแรกของทศวรรษที่ 2 ของการเผยแพร่ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ควบคู่ไปกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกที่มีความก้าวหน้าทั้งในด้านวิชาการและงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการศึกษา สังคม และชุมชน

ในวารสารฉบับนี้ นำเสนอบทความวิจัย ในประเด็นต่าง ๆ ด้านการศึกษา ได้แก่ เรื่อง Investigating the attitude of Guangzhou private university architecture graduates towards construction safety management เรื่อง ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน และการสื่อสารการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเรื่องการใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อแก้ปัญหาการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ: กรณีศึกษานักเรียนนายเรืออากาศ ชั้นปีที่ 2 โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช

บทความวิจัยด้านธุรกิจ สังคมและชุมชน ได้แก่ เรื่อง Advertising Claims in Smartphone Slogans เรื่อง แนวทางสู่ความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานคลินิกด้านความงามในประเทศไทย เรื่อง พลังแห่งปัญญาในผู้สูงอายุ: บทวิเคราะห์ตัวละครในนวนิยาย เรื่อง แฮร์รี่ พอตเตอร์ และเกมล่าชีวิต เรื่อง การรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ของธุรกิจประกันวินาศภัย เรื่อง แนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน เรื่อง การป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย เรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพซิปรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย และเรื่อง การศึกษาความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ

ทั้งนี้ วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้จัดให้มีผู้อ่านประเมินบทความวิจัยทุกบทความ ตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre) เพื่อให้บทความทุกเรื่อง มีคุณภาพ ส่งผลให้เกิดประโยชน์ในแวดวงวิชาการอย่างแท้จริง



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมเดือน โพธิสุวรรณ
บรรณาธิการ

สารบัญ

หน้า

Investigating the attitude of Guangzhou private university architecture graduates towards construction safety management	1
<i>Liu Xiaoya, Suwaluk Huangyen and Thitinant Warewanich</i>	
Advertising Claims in Smartphone Slogans.....	15
<i>Parika Viruncha and Nattapat Pattana</i>	
ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน และการสื่อสารการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	26
<i>กมลทิพย์ ประสิทธิ์นราพันธุ์ และ วสันต์ สกุลกิจกาญจน์</i>	
แนวทางสู่ความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานคลินิกด้านความงามในประเทศไทย	37
<i>กรกัญญาอร่าม บุญสุขเกิด และ นพรุจ คักดิ์ศิริ</i>	
การใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปัญญาผ่านระบบออนไลน์ เพื่อแก้ปัญหาคำพิงภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ: กรณีศึกษานักเรียนนายเรืออากาศ ชั้นปีที่ 2 โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช	49
<i>กัญญาเลข พุตระกูล</i>	
พลังแห่งปัญญาในผู้สูงอายุ: บทวิเคราะห์ตัวละครในนวนิยาย เรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ และเกมล่าชีวิต	62
<i>ฐิติพร สังข์รัตน์ สิทธิชัย สุขธรรมสถิต อิงคยทศ พูลทรัพย์ ยศกร วรรณวิจิตร และสิรินทร์ สว่างวรรณ</i>	
การรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ของธุรกิจประกันวินาศภัย	69
<i>บุญจิรา มากอ้น กวีพร ทองดี กษิติศ ดาวกระจาย จรรย์พร แก้วยอด ชญาดา ธรรมทอง ปรีชนันท์ คงขวัญ สพลदनัย ชินสิทธิ์ สุนิสา นิลลออ สุวิมล ปราบทุกซ์ อนุชา ชุมร์รักษ์ อภิขญา แซ่จี้ และ วรพงศ์ ฤทธิเทวา</i>	
แนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน.....	79
<i>ปฐมพร ศรีอำพัน พงษ์พิชญ ภัคดีณรงค์ กฤษณพงศ์ พุตระกูล และ ดิฐภัทร บวรชัย</i>	
การป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย.....	91
<i>สุพิชญ์กฤตา พาณิกกิจโรจน์ และ นพรุจ คักดิ์ศิริ</i>	

พลังแห่งปัญญาในผู้สูงอายุ: บทวิเคราะห์ตัวละครในนวนิยาย เรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ และเกมล่าชีวิต

The Power of Intelligence of Elderly: an analysis of the characters in the novels, Harry Potter and The Hunger Games

ฐิติพร สังขรัตน์ สิทธิชัย สุขธรรมสถิต อิงคยुท พูลทรัพย์ ยศกร วรณวิจิตร และสิรินทร์ สว่างวรรณ

Thitiporn Sangkharat, Sittichai Sukthumsatit, Ingkayut Poolsub, Yosakorn Wannawijit and Sirin Sawangwan

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารถ

Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Chakrabongse Bhuvaranarth Campus

E-mail: sangkharatthitiporn@gmail.com โทร.0860808800

Received 05/09/2563

Revised 05/06/2565

Accepted 08/06/2565

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้นำเสนอการวิเคราะห์บทบาทของผู้สูงอายุผ่านตัวละครหลักในนวนิยาย เรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ และเกมล่าชีวิต ซึ่งผู้เขียนเลือกใช้กลวิธีการสอดแทรก ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ ผ่านตัวละครที่มีอายุมาก แสดงให้เห็นบทบาทของผู้สูงอายุว่าเป็นวัยมีประโยชน์ต่อสังคมไม่ใช่วัยที่เป็นภาระ นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงมุมมองของความชราว่าเป็นสิ่งสวยงาม เปี่ยมไปด้วยความเข้มแข็ง ความรู้ ความคิด และประสบการณ์อันมีค่าที่สามารถนำมาเป็นต้นแบบที่ดีให้กับคนรุ่นหลังได้ บทความเรื่องนี้เลือกใช้ทฤษฎีทางสังคมเชิงพุทธิปัญญาของ แบนดูรา มาวิเคราะห์เปรียบเทียบมุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุ ผลคือ ผู้สูงอายุเป็นวัยที่จัดเป็นต้นแบบทางด้านความคิด ทักษะ และสติปัญญาให้กับคนรุ่นหลัง รวมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงวิธีการสร้างความสุขในวัยชราซึ่งจะสอดคล้องกับโครงสร้างของประเทศที่กำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และช่วยจุดประกายความคิดที่จะนำศักยภาพของผู้สูงอายุมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและประเทศชาติ

คำสำคัญ: ทฤษฎีทางสังคมเชิงพุทธิปัญญาของแบนดูรา แฮร์รี่ พอตเตอร์ เกมล่าชีวิต

Abstract

This article represents an analysis of the perspective on the role of the elderly through the characters in the novel Harry Potter and The Hunger Game in which the authors chose to use strategies to integrate knowledge, ideas, and experiences through older characters. It shows the viewpoint of aging that old age is not an abomination nor a burden to society; aging is the age that has accumulated knowledge, ideas, and valuable experiences that can be passed on to future generations. This intelligence will be a good model for future generations to learn by using experiences of the elderly to continue living that life can go without the same mistake again. This article selects Bandura's cognitive social theory to analyze and compare views on the elderly. As a result, the elderly is the age that provides a model for their thinking, skills, and intellect. Perspective on happiness in old age and in accordance with the structure of the country which is entering the aging society. It also helps spark the idea to bring the potential of the elderly to replace the view that the elderly is only a burden of the country.

Keywords: Bandura's cognitive social theory, Harry Potter, The Hunger Game

1. บทนำ

วรรณกรรม (Literature) จัดเป็นสารประเภทหนึ่งซึ่งช่วยพัฒนาทักษะการอ่าน เพิ่มพูนความรู้ และยกระดับจิตใจ วรรณกรรมบางประเภทยังนับได้ว่ามีข้อมูลทางวิชาการเทียบเท่าตำรา (Text) ได้ด้วย นั่นคือมีเนื้อหาสาระ ความรู้ ความคิด ตลอดจนสอดแทรกคติสอนใจและความบันเทิงไว้ด้วยกันอย่างกลมกลืน นวนิยาย (Novel) จัดเป็นวรรณกรรมประเภทหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในกลุ่มนักอ่าน และนักวิชาการเพื่อใช้ในการแสวงหาความบันเทิง การศึกษาเกร็ดประวัติศาสตร์ และความรู้ต่าง ๆ นวนิยายจึงจัดเป็นสื่อวรรณกรรมประเภทบันเทิงคดี ที่แต่งขึ้นเพื่อมุ่งให้ความเพลิดเพลิน สอดแทรกศิลปะวิทยาการ แสดงถึงภูมิความรู้ ทักษะคิด ค่านิยม ความเชื่อของผู้เขียนได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ผู้อ่านย่อมสามารถเรียนรู้เรื่องราว แง่คิด ความเชื่อ ความผิดพลาดผ่านพฤติกรรมของตัวละครได้โดยไม่ต้องใช้ประสบการณ์ตรง

ด้วยเหตุนี้ผู้เขียนนวนิยายในหลายเรื่องมักนิยมใช้กลวิธีการเขียนเรื่องโดยใช้บุรุษที่หนึ่งซึ่งเป็นตัวละครสำคัญในเรื่องเป็นผู้เล่า โดยบรรยายถึงภูมิความรู้ ทักษะคิด ค่านิยม ความเชื่อที่มีผ่านตัวละคร ตัวละครจึงเปรียบเสมือนตัวแทนของผู้เขียนที่ถ่ายทอดสิ่งต่าง ๆ ไปสู่ผู้อ่าน อย่างไรก็ตามในส่วนของภูมิความรู้ ปัญหา และข้อคิดพบว่า ผู้เขียนมักเลือกใช้ตัวละครที่สูงอายุมาเป็นผู้สนับสนุนตัวละครเอกในการดำเนินเรื่อง ทั้งนี้ตัวละครเอกในการดำเนินเรื่องที่มีความอ่อนเยาว์ย่อมได้รับความสนใจและสร้างความสนใจจากผู้อ่านได้มากกว่า ดังที่ ปารีชาติ สุคนธ์พานิช (ปารีชาติ สุคนธ์พานิช, 2545) กล่าวว่า สิ่งที่โดดเด่นและประทับใจผู้อ่านมากคือการสร้างตัวละครเอกเป็นเด็ก ได้แสดงบทบาทในด้านความกล้าหาญที่หลากหลาย ดังจะนำเสนอผ่านตัวละครชื่อต้มเบิลดอร์ในนวนิยายเรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ ของเจ.เค. โรว์ลิ่ง และตัวละครจากประชากรในเขตการปกครองต่าง ๆ ในนวนิยายเรื่องเกมล่าชีวิตของซูซาน คอลลินส์

จากนวนิยายเรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ (Harry Potter) ของเจ.เค. โรว์ลิ่ง ผู้อ่านจะได้เรียนรู้แนวความคิด สติปัญญา ความเชื่อของผู้เขียนผ่านตัวละครหลัก คือ ต้มเบิลดอร์ ที่มักจะแฝงข้อคิดผ่านเรื่องราว หรือสถานการณ์ที่แฮร์รี่ พอตเตอร์ ต้องพบเจอหรือผ่านอุปสรรคต่าง ๆ เหล่านั้นไปให้ได้ เช่นเดียวกับ เอเวอร์ติน ตัวละครเอกฝ่ายหญิงของเรื่อง เกมล่าชีวิต (The Hunger Game) ของซูซาน คอลลินส์ ที่ใช้ตัวละครผู้สูงอายุมากำกับและให้ข้อเตือนใจเพื่อให้ตัวละครสามารถฝ่าฟันปัญหาที่พบ อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีทางสังคมเชิงพุทธิปัญญาของแบนดูราหรือทฤษฎีต้นแบบ (Bandura's cognitive social theory) มีแนวคิดสำคัญว่า บุคคลจะเกิดการเรียนรู้ที่ดีได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียนรู้เลือกที่จะรับสารจากต้นแบบที่ดีด้วย ดังนั้นการมีความตระหนักรู้ที่จะเลือกต้นแบบที่ดี จึงมีความสำคัญมาก เพราะแน่นอนว่าผู้อ่านจะพบว่าผู้สูงอายุที่ปรากฏในหนังสือ นั้น ย่อมมีทั้งดีและร้าย ดังนั้นการเกิดพุทธิปัญญาย่อมเกิดจากการเลือกต้นแบบที่ดีด้วยนั่นเอง โดยผ่านกระบวนการทั้ง 4 แบบ (Bandura, A. 1977) คือ 1. กระบวนการความเอาใจใส่ (Attention) 2. กระบวนการจดจำ (Retention) 3. กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (Reproduction) 4. กระบวนการการจูงใจ (Motivation) จึงจะทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่สมบูรณ์

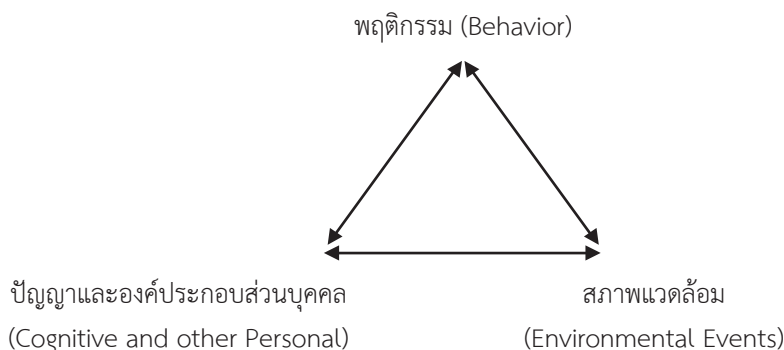
ในบทความเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อนำเสนอมุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุ ผ่านตัวละครในนวนิยาย เรื่อง แฮร์รี่ พอตเตอร์ และเกมล่าชีวิต และ 2. เพื่อแสดงให้เห็นคุณค่าของผู้สูงอายุที่มีต่อสังคมและประเทศชาติ โดยเลือกศึกษาบทบาทของตัวละครผู้สูงอายุผ่านบทสนทนาของตัวละครชื่อต้มเบิลดอร์ในหนังสือนวนิยาย เรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ และผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตการปกครองต่าง ๆ จาก เรื่อง เกมล่าชีวิต เนื่องจากนวนิยายทั้งสองเรื่องจัดเป็นนวนิยายที่มีชื่อเสียงและได้รับความนิยม เป็นที่ยอมรับว่าดีในระดับนานาชาติ

2. บทวิเคราะห์

วรรณกรรมเรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ และเกมล่าชีวิต เป็นวรรณกรรมประเภทนวนิยายที่มีชื่อเสียง และได้รับความนิยมในหมู่ผู้อ่านเป็นอย่างมาก ด้วยลักษณะโครงเรื่องที่แปลกใหม่ น่าสนใจ ประกอบกับกลวิธีการนำเสนอเรื่องของผู้เขียนที่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้อ่านไปได้โดยตลอดทั้งเรื่อง ทั้งนี้ภายในเรื่องมีฉากสำคัญ ๆ ที่มีตัวละครผู้สูงอายุปรากฏอยู่ ได้แก่ ต้มเบอร์ดอร์ จากเรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ และผู้สูงอายุในเขตการปกครองต่าง ๆ จากเรื่อง เกมล่าชีวิต จากเรื่อง

จะเห็นได้ว่าตัวละครผู้สูงอายุ เหล่านี้จะได้รับเลือกให้มีบทบาทในการให้ข้อคิด สั่งสอน และเป็นตัวแทนของผู้เขียนในการเล่าประสบการณ์ที่น่าสนใจสอดแทรกอยู่เป็นจำนวนมาก

บทความเรื่องนี้มีจุดประสงค์ข้อ 1. เพื่อนำเสนอมุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุ ผ่านตัวละครในนวนิยาย เรื่องแฮร์รี พอตเตอร์และเกมล่าชีวิต ซึ่งต้องการนำเสนอมุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุแตกต่างไปจากความคิดเห็นของบุคคลทั่วไปที่มองว่า ผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่ไร้ประโยชน์ เป็นภาระทางสังคม สังคม หรือประเทศชาติที่กำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอาจต้องสิ้นเปลืองทรัพยากรมากมายในการดูแลบุคคลเหล่านี้ คนหลายกลุ่มรังเกียจความชราว่าเป็นสิ่งน่ารังเกียจ และพยายามทุกทางที่จะปิดบังซ่อนเร้นความชราของตน แต่หากจะพิจารณาให้ถ่องแท้จะพบว่า ความชราเป็นสัญลักษณ์ที่มีความหมายแฝงมากมาย ดังจะพิจารณาพฤติกรรมของตัวละครผู้สูงอายุโดยใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) ของแบนดูรา (Bandura, 1977) ในการวิเคราะห์พฤติกรรมมนุษย์ตามลักษณะการเรียนรู้ด้วยการสังเกตและการเลียนแบบ โดยบทความเรื่องนี้จะเลือกวิเคราะห์ตามตัวแบบในเชิงบวก โดยมีรายละเอียดสะท้อนภาพของความเป็นต้นแบบของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อคนรุ่นหลัง สอดคล้องกับพฤติกรรมตามแผนการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างองค์ประกอบ 3 ด้าน (Triadic Reciprocity) ของ (Bandura, 1988) ดังนี้



ภาพที่ 1 ปฏิสัมพันธ์ของอินทรีย์และสิ่งแวดล้อม

จากแผนภาพที่ 1 แสดงให้เห็นแนวคิดของแบนดูราที่เชื่อว่ามนุษย์จัดเป็นกลุ่มบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเสมอ กล่าวคือ พฤติกรรมส่วนมากของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ที่แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ 1. การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง (Direct Experience) ด้านการใช้ความสามารถทางปัญญา (Cognitive Capacities) ในการพิจารณาก่อนแสดงพฤติกรรม และ 2. การเรียนรู้โดยการสังเกตจากตัวแบบ (Observational Modeling) เป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต หรือการเรียนรู้จากตัวแบบ โดยแบนดูราเชื่อว่า คนสามารถเรียนรู้ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้จากการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม รวมทั้งสามารถเรียนรู้จากผลจากการกระทำของตนเอง ซึ่งสามารถวิเคราะห์ลักษณะผู้สูงอายุจากเรื่องแฮร์รี พอตเตอร์และเกมล่าชีวิต ดังนี้

1. มุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุ ผ่านตัวละครในนวนิยาย เรื่องแฮร์รี พอตเตอร์และเกมล่าชีวิตผู้สูงอายุที่ปรากฏในนวนิยายทั้งสองเรื่องนั้น จัดเป็นต้นแบบที่ดีให้กับตัวละครในรุ่นหลัง ทั้งนี้การที่จะเป็นต้นแบบให้กับใครได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ผู้เลียนแบบเกิดความรู้สึกประทับใจ ภาคภูมิใจ หรือศรัทธาในตัวต้นแบบเสียก่อน จึงจะสามารถพัฒนาขั้นเรียนรู้ถัดไปได้ ดังที่ Bandura (1988) ได้อธิบายขั้นการเลียนแบบที่ดีไว้ว่า การเลียนแบบจะเกิดขึ้นได้ ย่อมเกิดจากการเห็นคุณค่าของการเลียนแบบ ตามกระบวนการของความพึงพอใจ (Attention Processes) ไปสู่กระบวนการจูงใจให้กระทำพฤติกรรม (Motivational Processes) ได้ จากนวนิยายทั้งสองเรื่องพบว่า ตัวละครเอกของทั้งสองเรื่องมีพื้นฐานในความศรัทธา รัก และเคารพ ในแนวคิด และพฤติกรรมของผู้สูงอายุ จึงเกิดการลอกเลียนแบบพฤติกรรมนั้น ๆ ขึ้นดังนี้

ตารางที่ 1 มุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุ ผ่านตัวละครในนวนิยาย เรื่องแฮร์รี พอตเตอร์และเกมล่าชีวิตผู้สูงอายุ

เรื่อง แฮร์รี พอตเตอร์	เรื่อง เกมล่าชีวิต
<p>แฮร์รี พอตเตอร์ ตัวละครเอกฝ่ายชายมีมุมมองต่อ ตัมเบิลบอร์ว่าเป็นผู้สูงอายุที่ยิ่งใหญ่ เสียสละ แม้สถานการณ์ในอดีตจะเลวร้าย แต่ตัมเบิลบอร์ก็สามารถเอาชนะและรอดชีวิตจากการต่อสู้ได้ แม้ว่าในท้ายที่สุดจะเสียชีวิต แต่ก็เกิดจากความเต็มใจที่จะเสียสละและเตรียมพร้อม</p> <p>ตัวอย่างเนื้อหาในนวนิยาย</p> <p>“พอมดที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในโลก คือ อัลบัสดัมเบิลบอร์ ทุกคนพูดเช่นนี้ ทุกคนพูดเช่นนี้ (เจ เค โรว์ลิง. แฮร์รี พอตเตอร์ เล่ม 1 หน้า 359)</p> <p>“ก่อนอื่น แฮร์รี ฉันต้องขอโทษเธอ ...เธอต้องแสดงความจงรักภักดีต่อฉันอย่างแท้จริงในห้องข้างล่างนั้น ไม่มีอะไรนอกจากสิ่งนั้นที่จะเรียกพอกส์ไปหาเธอได้” (เจ เค โรว์ลิง. แฮร์รี พอตเตอร์ เล่ม 2 หน้า 378)</p> <p>ความเอาใจเขามาใส่ใจเราของสังคมในยุคนั้นสะท้อนผ่านชนชั้นที่แบ่งแยกโดยผู้มีอำนาจเหนือกว่า ตั้งแต่ พอมดผู้พิเศษควิพ มักเกิ้ล เอลฟ์ ฯลฯ หลายเผ่าพันธุ์ต้องประสบปัญหาจากผู้ถือครองไม้กายสิทธิ์ที่ได้สิทธิ์ในการกำหนดกฎหมายในการปกครอง ตัมเบิลบอร์เป็นตัวละครสำคัญที่เป็นต้นแบบ (modeling) ทั้งในด้านสติปัญญาความสามารถและประสบการณ์ ส่งผ่านไปยังแฮร์รี</p> <p>ตัวอย่างเนื้อหาในนวนิยาย</p> <p>“บางครั้ง คนเราก็ต้องคิดถึงสิ่งอื่นมากกว่าความปลอดภัยของตัวเอง! บางครั้งเราก็ต้องคิดถึงประโยชน์สุขของคนส่วนใหญ่! พี่ชายของคุณรู้วิธีการจัดการที่เราไม่รู้ใคร แล้วเขาส่งต่อความรู้ที่นั่นมาให้ผม” (เจ เค โรว์ลิง. แฮร์รี พอตเตอร์ เล่ม 7 หน้า 522-523)</p>	<p>แคตนิส เอเวอร์ติน ตัวละครเอกฝ่ายหญิงมีมุมมองว่า ความซื่อสัตย์เป็นความงดงาม มิใช่ความน่ารังเกียจที่ต้องพยายามปิดบังซ่อนเร้นไว้ แต่วีรกรรมของความซื่อสัตย์คือสิ่งที่น่ายกย่อง ด้วยแสดงให้เห็นว่าพวกเขาคือผู้รอดชีวิตจากยุคมืดของการปกครอง การเอาใจเขามาใส่ใจจากชนชั้นทางสังคม และความอดอยากมาได้ ตรงกันข้ามกับคนที่พยายามปกปิดร่างกายของตนด้วยการศัลยกรรม กลับกลายเป็นผู้ที่แสดงถึงความอ่อนแอทางความคิด และมีชีวิตอยู่ด้วยการกำกับของสังคม ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวคิดนี้แตกต่างไปจากแนวความคิดของคนในสังคมเมื่อที่ยกย่องผู้มีหน้าตาอ่อนเยาว์ว่างดงาม จึงต้องพยายามรักษาหน้าตาให้เยาว์วัยอยู่เสมอ Singhakowinta, J. (2014)</p> <p>ทั้งนี้แนวคิดด้านการศัลยกรรมเพื่อให้ดูอ่อนวัยยังสอดคล้องกับงานเขียนของ Barry & McArthur (1986) อ้างใน Knapp & Hall, (2002) ที่ว่า เมื่อคุณต้องออกไปแสดงความคิดเห็น ไปต่อสู้ หรือ ไปใช้ชีวิตที่แสดงภูมิปัญญาคนที่มีใบหน้าอ่อนเยาว์นั้น จะถูกมองว่าเป็นคนอ่อนแอ อ่อนน้อม ยินยอม และดูไร้เดียงสา ไม่มีที่น่าเชื่อถือเท่ากับคนที่มีใบหน้าแก่กว่าวัย ดังนั้น วีรกรรมที่ยอมบนใบหน้า คนสูงอายุ แสดงถึงความแข็งแกร่ง ไม่ยอมแพ้ให้ใครโดยไม่มีเหตุผลอีกด้วย</p> <p>ตัวอย่างเนื้อหาในนวนิยาย</p> <p>“ในเขต 12 หน้าตาดูมีอายุถือเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่ง เพราะคนส่วนใหญ่จะตายตั้งแต่อายุยังน้อย ดังนั้นเมื่อเห็นคนสูงวัย คนจะเข้าไปแสดงความยินดีกับอายุที่ยืนนานของพวกเขา ถ้ามได้เคล็ดลับการเอาตัวรอด” (ซูซานน์ คอลลินส์. เกมล่าชีวิต เล่ม 1 หน้า 132-133)</p> <p>จากเนื้อหาในหนังสือพบได้ว่า แคตนิส เอเวอร์ติน ตัวละครเอกฝ่ายหญิงชื่นชมผู้สูงอายุที่สามารถรอดชีวิตจากยุคสมัยที่เลวร้าย และยังยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือ และส่งต่อภูมิปัญญาล่วงหน้าสู่คนรุ่นหลังด้วยความเต็มใจ</p>

จากตารางที่ 1 สรุปผลได้ว่าการที่มนุษย์จะเกิดการยอมรับหรือเรียนรู้จากการเรียนรู้โดยการสังเกตจากตัวแบบ (Observational Modeling) ของแบนดูรา ได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้เลียนแบบต้องเกิดความสนใจ หรือเห็นว่ามีประโยชน์ มีคุณค่า สร้างความพึงพอใจได้ จึงจะเกิดความรู้สึกอยากที่จะลอกเลียนแบบ ในขั้นของการจูงใจให้กระทำพฤติกรรม (Motivational Processes) อันได้แก่ ความใส่ใจ (attention) การจดจำ (retention) การแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (reproduction) และ แรงจูงใจ (motivation) (สุรางค์ โค้วตระกูล, 2554) จึงสัมพันธ์กับเรื่องราวของเรื่องที่เกิดขึ้นกับนวนิยายทั้งสองเรื่อง คือ

1) เรื่องแฮร์รี พอตเตอร์ ตัวละครเอกฝ่ายชายเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ ยกย่อง และศรัทธาว่าเป็นตัวแบบที่งดงาม ทั้งแนวคิด สติปัญญา และทักษะความสามารถ

2) เรื่องเกมล่าชีวิต ตัวละครเอกฝ่ายหญิงเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ ยกย่อง และศรัทธาต่อผู้สูงอายุ และมีความคิดอยากมีอายุที่ยืนยาวเช่นเดียวกับผู้สูงอายุเหล่านั้น เพื่อที่ตนเองจะได้มีโอกาสถ่ายทอดความรู้ ความคิด เรื่องราวที่เป็นประโยชน์ต่อให้กับคนรุ่นหลังบ้าง

2. ผู้สูงอายุเป็นนักปราชญ์ มีภูมิปัญญาที่เปรียบเสมือนคลังแห่งประสบการณ์

จากนวนิยายทั้งสองเรื่องจะพบว่าตัวละครที่มีอายุน้อยต่างเรียนรู้และนำประสบการณ์ของผู้สูงอายุทั้งในด้านที่ดีและผิดพลาดมาปรับใช้จนสามารถผ่านอุปสรรคที่ยากลำบากและสามารถรอดชีวิตไปได้ ดังจะเห็นได้จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในหนังสือทั้งสองเรื่อง คือ ตัวละครเอกทั้งสองเรื่องจำเป็นต้องผ่านอุปสรรคจากปมขัดแย้ง (conflict) หรือสิ่งที่มีกระทบภายนอกและภายใน เพื่อสร้างลักษณะเฉพาะของบุคคลตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ตามโครงสร้างบุคลิกภาพ ทั้ง 3 ส่วน อิด (Id) อีโก้ (Ego) และซูเปอร์อีโก้ (Super Ego) ส่วนทั้งสามนี้ประกอบเป็นโครงสร้างทางจิต (Freud, 1964) นั้น จะเห็นได้ว่าประสบการณ์และข้อคิดที่ได้จากผู้สูงอายุ ช่วยให้ตัวละครเอกของเรื่องสามารถผ่านเหตุการณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คับขันมาได้

ตารางที่ 2 ลักษณะภูมิปัญญาผู้สูงอายุ

เรื่อง แฮร์รี พอตเตอร์	เรื่อง เกมล่าชีวิต
<p>จากสถานการณ์ที่คับขัน ตัวละครเอกฝ่ายชาย แฮร์รี พอตเตอร์ ได้รับการช่วยเหลือจากดัมเบิลดอร์ในหลาย ๆ ครั้ง นอกเหนือไปจากทักษะการต่อสู้ที่เก่งกาจ และมันสมองที่ชาญฉลาดแล้วยังช่วยคลี่คลายปมสงสัยที่เกิดขึ้นในจิตใจของแฮร์รีได้ เช่น</p> <p>สถานการณ์ที่ 1 การแก้ปัญหาปมในใจในเรื่องของความตาย ทำให้มองเห็นความตายว่าเป็นเรื่องที่ไม่น่ากลัว ทุกคนจำเป็นต้องเผชิญหน้าอย่างกล้าหาญ การหลบเลี่ยงจากความตายย่อมสร้างความทุกข์มากกว่าความสุข</p> <p>สถานการณ์ที่ 2 การอธิบายคุณค่าของ ความรัก ทำให้มองเห็นคุณค่าและพลังของความรัก เพราะถึงแม้ว่าความรักจะเป็นสิ่งนามธรรมไม่สามารถมองเห็นได้ หรือแม้แต่คนที่มอบให้เราจะจากไปแล้ว แต่ความรักก็จะคอยคุ้มครองปกป้องรักษาเราตลอดไป บุคคลที่มีความเกลียดชัง ความโลภ และความทะเยอทะยานจึงไม่สามารถเข้าใจสิ่งทีเรียกว่าความรักได้</p>	<p>ในสถานการณ์ที่คับขันจากศัตรู หรือในยามที่ขาดแคลนอาหาร แคตนิส เอเวอร์ดิน ตัวละครเอกฝ่ายหญิงเรียนรู้วิธีการเอาตัวรอดจากผู้สูงอายุ ทำให้สามารถผ่านช่วงเวลาอันยากลำบากมาได้ ดังนี้</p> <p>สถานการณ์ที่ 1 การเรียนรู้การทำนูจากพ่อเพื่อใช้ในการล่าสัตว์</p> <p>สถานการณ์ที่ 2 การเรียนรู้เรื่องพืช สมุนไพร จากสมุดสเก็ตซ์ภาพของบิดา เพื่อใช้เป็นอาหารและยารักษาโรค</p> <p>สถานการณ์ที่ 3 การเรียนรู้การทำเบ็ดตกปลาจากหญิงชรา เขต 4 เพื่อใช้ในการหาอาหารในทะเล และการเรียนรู้เรื่องถั่วที่กินได้</p> <p>สถานการณ์ที่ 4 การเรียนรู้การรักษาแผลสดจากแม่โดยการใช้หิมะในกรณีที่ไม่สามารถหายารักษาใด ๆ ได้เลย</p> <p>สถานการณ์ที่ 5 การเรียนรู้อาการ และการรักษาแผลติดเชื้อจากแม่ โดยใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ในบริเวณนั้น ๆ</p>

จากตารางที่ 2 สรุปผลได้ว่า มนุษย์มีความเกี่ยวข้องกับธรรมชาติรอบตัวอยู่เสมอเกิดเป็นปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวไม่ว่าจะเป็นมนุษย์ สัตว์ หรือสิ่งแวดล้อมรอบตัว การเรียนรู้ของแต่ละบุคคลต่างเกิดขึ้นจากการสังเกต สะสม ทดลองผิดและถูก ซึ่งความสามารถเหล่านี้จะถูกเก็บ และเพิ่มพูนทั้งในด้านสติปัญญา และทักษะไปตามวันและเวลาที่มากขึ้นสอดคล้องตามทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ของอินทรีย์และสิ่งแวดล้อมของ แบนดูรา ตามกฎการเรียนรู้คือ 1. การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง (Direct Experience) ด้านการใช้ความสามารถทางปัญญา (Cognitive Capacities) และ 2. การเรียนรู้โดยการสังเกตจากตัวแบบ (Observational Modeling)

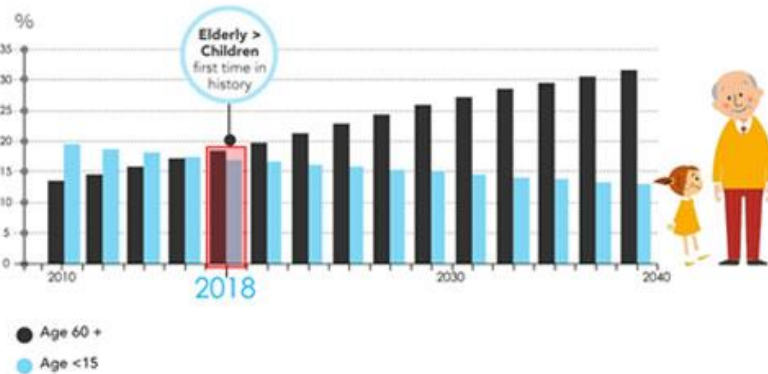
ทั้งนี้จึงจะเห็นได้จากพฤติกรรมการเรียนรู้ รวมถึงความสามารถที่มีของตัวละครล้วนเกิดจากองค์ความรู้ที่ได้การอบรม สั่งสอน ลอกเลียนแบบมาจากผู้ที่มีอายุสูงกว่าทั้งสิ้น การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบจึงมีผลต่อพฤติกรรม ความคิดของคนรุ่นหลัง ต้นแบบที่มีลักษณะในเชิงบวกย่อมส่งผลให้ ผู้ลอกเลียนแบบเป็นไปในทางบวกด้วย จากนวนิยายทั้งสองเรื่องจึงสรุปได้ คือ

1) เรื่องแฮร์รี พอตเตอร์ ตัวละครเอกฝ่ายชายเกิดการเรียนรู้จากการสังเกตพฤติกรรมของดัมเบิลดอร์ เพื่อล้มล้างระบอบการปกครองที่มีผู้วิเศษคอยกดขี่ข่มเหงผู้ที่ด้อยกว่า

2) เรื่องเกมล่าชีวิต ตัวละครเอกฝ่ายหญิงเกิดการเรียนรู้จากการสังเกตพฤติกรรม และลอกเลียนแบบผู้สูงอายุทั้งในด้านของการทำอาหาร การเรียนรู้เรื่องพืชผัก สมุนไพร การปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดบาดแผลโดยใช้ อุปกรณ์และสมุนไพรที่มีอยู่ใกล้ตัว

ด้านคุณค่าที่ได้รับเพื่อแสดงให้เห็นคุณค่าของผู้สูงอายุที่มีต่อสังคม ประเทศชาติ ดังจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันของสังคมไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Age Society) นั่นคือสัดส่วนของประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรในประเทศ ซึ่งจากการคาดการณ์ของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (องค์การสหประชาชาติ, 2019), (United Nation World Population Ageing) คาดการณ์ว่าในปี 2564 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมประชากรสูงวัยอย่างเต็มรูปแบบ ดังแผนภาพที่ 2 แสดง

Proportion of the Population under Age 15 and 60 Years or Over: 2010 - 2040



ภาพที่ 2 แผนภาพเปรียบเทียบประชากรผู้สูงอายุกับประชากรผู้มีอายุน้อย

จากภาพที่ 2 แสดงข้อมูลผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เปรียบเทียบกับผู้มีอายุน้อยกว่า 15 ปี พบว่า ปี 2561 ไทยจะเริ่มมีประชากรที่มีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นมากกว่าผู้มีอายุน้อย และจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต ผลที่ตามมาของสถิตินี้ อาจส่งผลต่อประเทศที่กำลังพัฒนาในด้านผลผลิตที่จำเป็นต้องใช้แรงงาน การลงทุน การออมลดลง ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GNP) หรือรายได้ประชาชาติลดลง ซึ่งแน่นอนว่าส่วนเสียเปรียบในด้านกำลังในการพัฒนาประเทศย่อมลดลง สวนทางกับอัตราค่ารักษาพยาบาล และการจ่ายค่าจ้างชีพย่อมสูงขึ้น คนในสังคมจึงมองและตัดสินผู้สูงอายุว่าเป็นว่าเป็นภาระ และเป็นจุดที่ต้องรีบแก้ไข หากแต่เรามองเห็นแง่มุมของพลังแห่งปัญญาของผู้สูงอายุ และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสม ย่อมจะสร้างความภาคภูมิใจและสร้างพลังให้เกิดขึ้นกับประเทศชาติได้

3. บทสรุป

1. บทความเรื่องนี้แสดงให้เห็นมุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุ ผ่านตัวละครในนวนิยาย เรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์และเกมล่าชีวิต ว่าผู้สูงอายุจัดเป็นต้นแบบที่ดีให้กับคนรุ่นหลังได้ ทั้งนี้การที่จะเป็นต้นแบบได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้เป็นต้นแบบจะต้องเป็นผู้ถึงพร้อมด้วยสติปัญญา ความสามารถ และแนวคิดที่ดี เพื่อให้ผู้เลียนแบบเกิดความรู้สึกประทับใจ ภาคภูมิใจ หรือศรัทธาในตัวต้นแบบ ผู้เลียนแบบจึงจะสามารถพัฒนาขั้นเรียนรู้ถัดไปได้ เพราะการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลมักเกิดขึ้นจากการสังเกต สะสม ทดลองผิดและถูกเป็นสำคัญ (Observational Modeling) ดังนั้นต้นแบบที่มีลักษณะในเชิงบวกย่อมส่งผลให้ ผู้ลอกเลียนแบบเป็นไปในทางบวกด้วย

2. สังคมไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Age Society) อาจส่งผลต่อประเทศที่กำลังพัฒนาในด้านผลผลิตที่จำเป็นต้องใช้แรงงาน การลงทุน การออมลดลง ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GNP) หรือรายได้ประชาชาติลดลง คนในสังคมจึงมองและตัดสินผู้สูงอายุว่าเป็นว่าเป็นภาระ และเป็นจุดที่ต้องรีบแก้ไข หากแต่การสร้างคุณค่าและความภาคภูมิใจให้กับผู้สูงอายุ ย่อมสามารถนำพลังความรู้ สติปัญญาและความสามารถมาสร้างประโยชน์ได้อีกมหาศาล

4. เอกสารอ้างอิง

- เจ เค โรว์ลิง. สุมาลี (ผู้แปล). 2545. *แฮร์รี่พ็อตเตอร์กับศิลาอาถรรพ์*. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
- เจ เค โรว์ลิง. สุมาลี (ผู้แปล). 2563. *แฮร์รี่พ็อตเตอร์กับห้องแห่งความลับ*. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
- เจ เค โรว์ลิง. สุมาลี (ผู้แปล). 2552. *แฮร์รี่พ็อตเตอร์กับเครื่องรางยมทูต*. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
- ชูชานัน คอลลินส์. นรา สุภัคโรจน์ (ผู้แปล). 2552. *เกมล่าชีวิต*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โปสต์บุ๊คส์.
- ชูชานัน คอลลินส์. นรา สุภัคโรจน์ (ผู้แปล). 2552. *ปีกแห่งไฟ*. กรุงเทพฯ: โปสต์บุ๊คส์.
- ชูชานัน คอลลินส์. นรา สุภัคโรจน์ (ผู้แปล). 2552. *มือกิ้งเจย์*. กรุงเทพฯ: โปสต์บุ๊คส์.
- ฐิติพร สังข์รัตน์ และสิรินทร์ สว่างวรรณ. 2561. “ความมั่งคั่งของผู้สูงอายุ: บทวิเคราะห์มุมมองความต่างในนวนิยาย *The Hunger Game*” *เอกสารการบรรยายราชภัฏวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่ความยั่งยืน ครั้งที่ 10 มอ. ตรัง*. ตรัง: 11
- ปารีชาติ สุคนธ์พานิช. 2545. *แฮร์รี่ พ็อตเตอร์: วรรณกรรมเพื่อพัฒนานิสัยการอ่าน*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. 2556. *รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุ*. Nation Statistical Office. 1
- สุรงค์ ไคว์ตระกูล. 2554. *จิตวิทยาการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์การสหประชาชาติ, 2019. *สูงวัยในศตวรรษที่ 21 การเฉลิมฉลองและการท้าทาย*. กรุงเทพฯ: กองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติและโครงการเฮลท์เพอเอง อินเตอร์เนชั่นแนล.
- Bandura, A. 1977. *Self-regulation of motivation and action through goal systems*. New York: Hamilton.
- Bandura, A. 1988. *Social cognitive theory and social referencing*. In S. Feinman, *Social referencing and social construction of reality*. New York: Plenum.
- Freud,S. (1964). *Group Psychology and the Analysis of the Ego* Sigmund Freud. New York: Bantam Books.
- Knapp, M.L & Hall, J.A. 2002. *Nonverbal Communication*. (5th Ed.).TX: Wadsworth Thomson Learning,
- Singhakowinta, J. 2014. *Media Valorization of Feminine Beauty in Thai Public Discourse*. *Kasetsart Journal*, 35, 1-9.

การรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ของธุรกิจประกันวินาศภัย

Perception of COVID-19 Insurance in non-life insurance business

บุญจิรา มากอัน^{1*} กวีพร ทองดี² กษิติศ ดาวกระจาย² จรรย์พร แก้วยอด²
ชญาดา ธรรมทอง² ปรีชนันท์ คงขวัญ² สพลदनัย ชินสิทธิ์² สุนิสสา นิลลออ²
สุวิมล ปราบทุกซ์² อนุชา ชุมรักษ์² อภิขญา แซ่จี้² และ วรพงศ์ ฤทธิเทวา²

Bunjira Makond^{1*}, Kaweepon Thongdee², Kasidit Daokrajai²,
Janyaporn Kaewyod², Chayada Tamthong², Preechanan Kongkwan²,
Saphondanai Chinnasid², Sunisa Ninlaor², Suwimon Prabtook²,
Anucha Chumrak², Apichaya Saejee² and Worapong Rittawa²

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

² นักศึกษาคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

^{1*} Assistant Professor of Faculty of Commerce and Management Prince of Songkla University, Trang campus

² Student of Faculty of Commerce and Management Prince of Songkla University, Trang campus

E-mail: bunjira.m@psu.ac.th

Received 06/02/2564

Revised 27/11/2564

Accepted 06/12/2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 และเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล งานวิจัยนี้ทำการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลทั่วไปที่ปัจจุบันอาศัยอยู่ใน จังหวัดตรัง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง จังหวัดสงขลา และจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 438 คน โดยวิธีการอาศัยความสะดวก สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณีตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบ แมนวิทนี (Mann - Whitney Test) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบครุสคัล - วอลลิส (Kruskal - Wallis Test) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี มีสถานภาพโสด ไม่มีบุตร อยู่ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลา และมีประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 อยู่ในระดับมีการรับรู้มากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการรับรู้ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาคือการรับรู้ด้านความคุ้มครอง และการรับรู้ด้านภาพลักษณ์ ตามลำดับ ยกเว้นการรับรู้ด้านการบริการที่มีการรับรู้ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1) สถานภาพสมรส จำนวนบุตร อาชีพ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 โดยภาพรวมแตกต่างกัน 2) อายุ ระดับการศึกษา ประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 แตกต่างกันทุกด้าน

คำสำคัญ: การรับรู้ ประกันภัยโควิด-19 ประกันวินาศภัย

Abstract

The purposes of this research are to study the level of perceptions about COVID-19 insurance and to compare perceptions about COVID-19 insurance classified by personal factors. The data was

collected by distributing 438 copies of the questionnaire to samples using the convenient sampling method. The samples are people who currently live in Trang Province, Phuket Province, Phatthalung Province, Songkhla Province and Nakhon Si Thammarat Province. Descriptive statistics used are percentage values, arithmetic mean and standard deviation. For mean comparisons, Mann - Whitney Test and Kruskal - Wallis Test are used for two groups and multiple groups, respectively. The results showed that most of the respondents are female, aged 20-29 years, single and student. They have no children, bachelor's degree, monthly income less than 15,000 baht, monthly expenses less than 15,000 baht. They live in Songkhla province and ever purchased COVID-19 insurance. Most of the respondents have high level of perceptions for distribution channel, coverage and image perception, decreasing in order; while the perception of service is moderate. The results of mean comparisons at a significant level of 0.05 show as follows: 1) the differences in marital status, number of children, and occupations are differently perceived in the perceptions of COVID-19 insurance. 2) the differences in gender, education level, and history of purchase of COVID-19 insurance are differently perceived in the perceptions of COVID-19 insurance overall.

Keywords: Perception, COVID-19 insurance, Non-life insurance

1. บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ของประเทศไทย มีความรุนแรงและแพร่ระบาดออกไปเป็นวงกว้างทั่วทั้งประเทศ โดยปัจจุบันประเทศไทยยังมีผู้ติดเชื้อเป็นกลุ่มใหญ่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2564 ดังภาพที่ 1 และพบว่าปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนผู้ติดเชื้อสะสมมากกว่า 2 ล้านคน และจำนวนผู้เสียชีวิตสะสมมากกว่า 20,000 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0.98 ของจำนวนผู้ติดเชื้อสะสม (กรมควบคุมโรค, 2564) ดังรายละเอียดในภาพที่ 2 ดังนั้นเมื่อประเทศไทยประสบปัญหาการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงของโรคโควิด-19 ทำให้ประชาชนรู้สึกหวาดกลัวและกังวลเป็นอย่างมากเพราะหากมีการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 จะทำให้ไม่สามารถออกไปใช้ชีวิตประจำวันหรือออกไปทำงานได้ตามปกติ ผู้ติดเชื้อจำเป็นต้องกักตัวอยู่ที่สถานที่กักตัวตามที่แพทย์ระบุ จึงส่งผลให้ผู้คนจำนวนมากหาวิธีป้องกันความเสี่ยงนี้และหาวิธีลดภาระทางการเงินหากติดเชื้อโควิด-19 โดยการทำประกันภัย



ที่มา : ข้อมูลภาพรวมสถานการณ์ผู้ติดเชื้อ COVID-19 รายวันของกรมควบคุมโรค

ภาพที่ 1 สถานการณ์ผู้ติดเชื้อโรคโควิด-19 รายวัน



ที่มา : ข้อมูลภาพรวมสถานการณ์ผู้ติดเชื้อ COVID-19 รายวันของกรมควบคุมโรค

ภาพที่ 2 สถานการณ์ผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตจากโรคโควิด-19 สะสม

ปัจจุบันอุตสาหกรรมประกันภัยจึงเข้ามามีบทบาทในการดูแลประชาชนเป็นอย่างมากโดยบริษัทประกันภัยทำหน้าที่เป็นผู้รับความเสี่ยงซึ่งเมื่อผู้เอาประกันภัยซื้อกรมธรรม์ประกันภัยแล้วนั้น ความเสี่ยงจะถูกโอนไปยังผู้รับประกันภัยหรือบริษัทประกันภัย และหากผู้เอาประกันภัยติดเชื้อโควิด-19 โดยมีการวินิจฉัยและได้รับการรับรองจากแพทย์แล้วนั้นสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ตามที่ระบุไว้ในสัญญากรมธรรม์ได้ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2564) ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์การประกันภัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประกันชีวิต (life insurance) และประกันวินาศภัย (non-life insurance) โดยประกันภัยโรคโควิด-19 เป็นประกันวินาศภัยที่ให้ความคุ้มครองกรณีเจ็บป่วยหรือเกิดความสูญเสียเฉพาะโรคโควิด-19 เท่านั้น (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2564) หากป่วยเป็นโรคอื่นประกันภัยนี้ไม่สามารถให้ความคุ้มครองได้

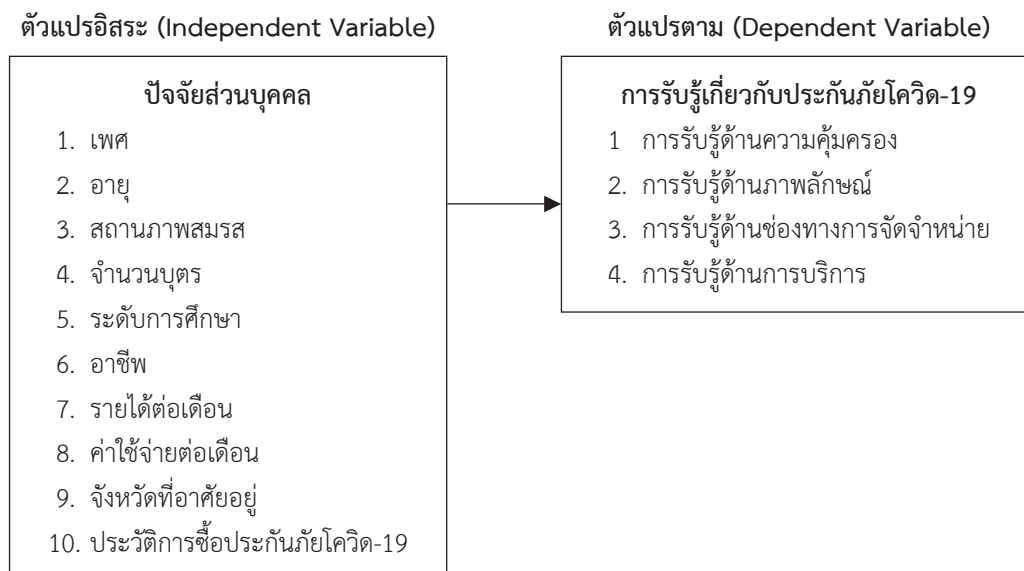
แม้ว่าคนส่วนใหญ่ในประเทศจะได้รับวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ครบ 2 เข็มแล้วแต่ก็ยังมีโอกาสติดเชื้อไวรัสได้เพียงแต่หากมีการติดเชื้อไวรัสแล้วอาการความรุนแรงของโรคที่เกิดขึ้นอาจจะลดลงหรือไม่รุนแรง ส่งผลให้จำนวนผู้ทำประกันประกันภัยโรคโควิด-19 เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก จนกระทั่งมีเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดผลกระทบในแง่ลบต่อภาคอุตสาหกรรมประกันภัยในภาพรวม อาทิเช่น เหตุการณ์ที่บริษัทวินาศภัยประกาศบอกเลิกประกันภัยโควิด เจอ จ่าย จบ หรือ COVID 2 in 1 และคืนเงินผู้เอาประกันภัยภายใน 15 วัน นับแต่วันที่กรมธรรม์ประกันภัยสิ้นสุดบังคับ และเหตุการณ์ที่บริษัทประกันวินาศภัยประกาศปิดปรับปรุงชั่วคราว เพื่อดำเนินการเสริมสภาพคล่องของบริษัท เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2564) นอกจากนี้ยังมีปัญหาการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโรคโควิด-19 ที่ผู้เอาประกันภัยบางคนอาจไม่ทราบ อาทิเช่น กรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 ไม่คุ้มครองการติดเชื้อโควิด-19 ภายในระยะเวลา 14 วัน นับจากวันที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับครั้งแรก ขณะที่กรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 ผู้เอาประกันภัยต้องอาศัยอยู่ในประเทศไทย และกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 คุ้มครองค่ารักษาพยาบาลรวมถึงค่ารักษาโรคหรือภาวะแทรกซ้อนอันเนื่องมาจากโรคโควิด-19 เป็นต้น ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้กรณีประกันภัยโควิด-19 ของธุรกิจประกันวินาศภัยจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจในปัจจุบัน

ปัจจุบันมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับประกันภัยในประเด็นที่หลากหลาย เช่น การศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ประกันภัยรถยนต์โดยสมัครใจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ขวัญชัย กิตติไพศาลกุล, 2543) การศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริโภคในประเทศไทย (ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ และคณะ, 2562) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี (ชัยวัฒน์ หลุทัยพันธ์ และ วรพล แจ่มสวัสดิ์, 2563) ในส่วนของการศึกษาเกี่ยวกับประกันภัยโรคโควิด-19 พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจในการเลือกซื้อประกันโควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร (ทรงศักดิ์ ชมบุญ, 2562) และการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตในสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนาของบุคลากรศาลอาญา (จาตุรนต์ สุรวินิจ, 2563) เป็นต้น จากการสืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยยังไม่พบว่า มีงานวิจัยที่ทำการศึกษาด้านการรับรู้กรณีประกันภัยโควิด-19 ดังนั้นทางคณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้กรณีประกันภัยโควิด-19 ของธุรกิจประกันวินาศภัยเพื่อนำผลการศึกษาไปเผยแพร่ให้ประชากรมีความตระหนักถึงความสำคัญของการเลือกซื้อประกันภัยโควิด-19 อีกทั้งการนำข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์สร้างความเชื่อมั่นต่ออุตสาหกรรมประกันภัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร อาชีพ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน จังหวัดที่อยู่อาศัย และประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ประกอบด้วย การรับรู้ด้านความคุ้มครอง การรับรู้ด้านภาพลักษณ์ การรับรู้ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และการรับรู้ด้านการบริการแตกต่างกัน

1.4 การทบทวนวรรณกรรม

การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัยผ่านทางประสาทสัมผัสแล้วตอบสนองออกมาผ่านความรู้สึกหรือทัศนคติ โดยบุคคลจะทำการแปลผลจากสิ่งที่ได้สัมผัสให้มีความหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้นผ่านการใช้ประสบการณ์ในอดีตมาช่วยแปลความหมายของสิ่งนั้นออกมาเป็นความคิดความรู้ และความเข้าใจ (ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ และคณะ, 2562) สอดคล้องกับ นิตยา สุภาภรณ์ (2552) ที่กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลหนึ่งได้รับความรู้สึกและนำความรู้สึกที่ได้รับมาตีความผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำ ความรู้ มาผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่บุคคลนั้นมีอยู่ออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจต่อธุรกิจนั้น ๆ โดย กันยา สุวรรณแสง (2544) ได้อธิบายว่า มนุษย์สามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายปัจจัย โดยปัจจัยจะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ว่าสิ่งเร้าอย่างเดียวกันอาจจะทำให้คนสองคนมีการรับรู้ที่ต่างกันได้ แต่จะรับรู้ได้ตีความน้อยเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น ประสบการณ์ทางวัฒนธรรม หรือ การศึกษา เป็นต้น และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มี 2 ประเภท คือ (1) อิทธิพลที่มาจากภายนอก ได้แก่ ความเข้ม และขนาดของสิ่งเร้า การกระทำซ้ำ ๆ (2) อิทธิพลที่มาจากภายใน ได้แก่ แรงจูงใจ การคาดหวัง ความสนใจ ความคิดและความรู้สึกต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ

ความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 เป็นที่ตกลงกันว่า หากผู้เอาประกันภัยได้มีการวินิจฉัยจากแพทย์ว่าจะเจ็บป่วยระยะสุดท้ายอันเนื่องมาจากโรคโควิด-19 เป็นครั้งแรก ทำให้เกิดภาวะโคม่า ไรโรคหลอดเลือดปอดอุดตัน เรื้อรังขั้นรุนแรง/โรคปอดระยะสุดท้าย ในระหว่างที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับใช้ บริษัทจะจ่ายเงินชดเชยให้แก่

ผู้เอาประกันภัยตามจำนวนเงินที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ (บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน), 2564) ซึ่ง บริษัท พินัยประกันภัย จำกัด (มหาชน) (2563) ได้ให้ความหมายของภาวะโคม่าไว้ว่า ภาวะโคม่า (Coma) หมายถึง การที่หมดความรู้สึกโดยได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์แล้ว และมีการตรวจพบว่า ต้องใช้เครื่องช่วยหายใจ ไม่มีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างน้อย 96 ชั่วโมง และได้รับการประเมินว่าสมองถูกทำลายอย่างถาวร ซึ่งจะไม่รวมการหมดความรู้สึกจากการใช้ยาในทางที่ผิดหรือการตีศีรษะ และโดยทั่วไปกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 จะมีการกำหนดระยะเวลาที่ไม่คุ้มครอง โดย บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) (2564) ได้ให้ความหมายของระยะเวลาที่ไม่คุ้มครองไว้ว่า ระยะเวลาที่ไม่คุ้มครอง (Waiting Period) หมายถึง หลังการทำประกันภัยแล้วเมื่อมีการออกกรมธรรม์ที่มีผลบังคับใช้เป็นครั้งแรก ในช่วงระยะเวลาพักคอย 14 วัน หากผู้เอาประกันภัยเกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคโควิด-19 ผู้รับประกันภัยจะไม่จ่ายรับผิดตามกรมธรรม์

รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ (2547) ได้จำแนกปัจจัยสภาพลักษณะองค์กรโดยภาพรวมออกเป็น 3 ประเภท คือ (1) ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ คือ ภาพที่เกิดขึ้นภายในใจของผู้บริโภคหรือลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทนั้น ๆ เพียงอย่างเดียวไม่รวมถึงองค์รวมรวม ปัจจุบันภาพลักษณ์ด้านบริการของธุรกิจประกันภัยเกิดปัญหาของตัวแทนหรือนายหน้าที่ไม่มีการรายงานการบริการที่ดี (นพพร บุญลาภ, 2560) ซึ่งมีความสำคัญมากเพราะประชาชนส่วนใหญ่ซื้อประกันภัยผ่านทางตัวแทนขายประกัน (ทรงศักดิ์ ชมบุญ, 2562) ดังนั้นหากตัวแทนหรือนายหน้าไม่มีการรายงานในการบริการที่ดีก็ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้ง่าย (2) ภาพลักษณ์ต่อตราหือ คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าใดสินค้าหนึ่งไม่ว่าจะเป็นยี่ห้อ ตรา เครื่องหมายการค้า ขึ้นอยู่กับบริษัทนั้น ๆ ว่าจะสามารถสร้างความแตกต่างของตัวผลิตภัณฑ์ได้อย่างไร ในการสร้างภาพลักษณ์ส่วนมากจะอาศัยวิธีการโฆษณาและส่งเสริมการขายเพื่อบ่งบอกถึงลักษณะของสินค้าโดยเน้นคุณลักษณะเฉพาะหรือจุดขายที่เป็นสิ่งเฉพาะตัวขึ้นอยู่กับข้อกำหนดตำแหน่งครองใจของสินค้าที่บริษัทต้องการให้มีความแตกต่างจากยี่ห้ออื่น ๆ (3) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร คือ ภาพที่เกิดขึ้นภายในใจของผู้คนในสังคมที่มีต่อองค์กรหรือสถาบันต่าง ๆ ซึ่งจะเน้นไปที่ภาพรวมของสถาบันหรือองค์กรเพียงอย่างเดียว โดยอาจจะพิจารณาจากผลการประเมินการดำเนินงานทั้งหมดภายในองค์กร ทั้งในด้านของระบบการบริหารจัดการ และระบบการจัดการบุคลากรในองค์กรที่ให้พนักงานทุกคนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดทิศทางขององค์กร (ทั้งในผู้บริหารระดับสูงและในระดับพนักงานปฏิบัติการ) ให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมและทำสาธารณประโยชน์มากยิ่งขึ้น เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรหรือสถาบันต่าง ๆ

ฉลอสรี พิมลสมพงษ์ (2542) กล่าวว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง เส้นทางที่ผู้ผลิตกำหนดขึ้นในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์นั้นให้แก่ผู้บริโภคขั้นสุดท้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาด ในขณะที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2554) ได้ระบุช่องทางหลักในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันภัย ได้แก่ (1) ตัวแทน หมายถึง ผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทโดยที่ตัวแทนจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย (2) นายหน้า หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่มีหน้าที่ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทโดยกระทำการเพื่อบำเหน็จในการนั้น โดยที่นายหน้าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย (3) ธนาคาร หมายถึง การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านธนาคารที่ได้รับใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย (4) โทรศัพท์ หมายถึง การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ซึ่งต้องเป็นกรมธรรม์ประกันภัยที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนเท่านั้น (5) ลูกค้าติดต่อโดยตรงกับบริษัท หมายถึง ช่องทางการจำหน่ายที่ผู้เอาประกันภัยติดต่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัยโดยตรงกับบริษัท (6) ขายผ่านอินเทอร์เน็ต หมายถึง ช่องทางการจำหน่ายที่ผู้เอาประกันภัยติดต่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท

การบริการนั้นเป็นงานหรือการกระทำที่ได้ทำเพื่อผู้อื่น เพื่อบุคคลคนนั้นจะได้รับประโยชน์และความพึงพอใจจากงานหรือการกระทำของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการนั้นจะต้องมีความสุขในงานหรือการกระทำนั้นด้วย (ศิริพร ตันติพลูนิย, 2538) สอดคล้องกับ เกียรติภูมิ วงษ์รจิต (2538) ที่กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นงานหรือการกระทำที่กระทำ

เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้า (Customer's satisfaction) แต่เนื่องจากผู้รับบริการทุกท่านนั้นมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จึงจะทำให้การบริการนั้นเป็นการบริการที่มีคุณภาพ

2. วิธีการทดลองหรือวิธีการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดตรัง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสงขลา ซึ่งไม่ทราบจำนวนของประชากรที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นโดยวิธีการอาศัยความสะดวก (Convenient Sampling) และกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ W.G. Cochran ได้จำนวนตัวอย่าง 438 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัย คือ แบบสอบถามความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ในด้านต่าง ๆ โดยแปลความหมายของระดับความคิดเห็นทั้ง 5 ระดับ (5 หมายถึง มากที่สุด , 4 หมายถึง มาก , 3 หมายถึง ปานกลาง , 2 หมายถึง น้อย , 1 หมายถึง น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19

2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ใช้การทดสอบเครื่องมือวิจัยด้วยการหาความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1. การหาความตรง (Validity) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา และทำการปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การหาความเที่ยง (Reliability) เป็นการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เป็นรายข้อ จากแบบสอบถามที่ใช้ในการทดลอง 30 ข้อ ซึ่งพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.85 ซึ่งมากกว่า 0.7 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างได้

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษานี้ไว้ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายผลการศึกษาในเรื่อง ดังต่อไปนี้

(1) ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้สถิติค่าร้อยละเพื่อแจกแจงความถี่

(2) ตัวแปรด้านระดับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิตตามเกณฑ์มาตรา

ประมาณค่า (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00 หมายถึง มีการรับรู้มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50 หมายถึง มีการรับรู้มาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50 หมายถึง มีการรับรู้ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50 หมายถึง มีการรับรู้น้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50 หมายถึง มีการรับรู้น้อยที่สุด

และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดูความเบี่ยงเบนของระดับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 และดูการกระจายของข้อมูลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้คล้ายคลึงกันหรือไม่

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบหาความเกี่ยวข้องระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ใช้สถิติดังนี้

(1) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณีตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบ Mann - Whitney Test ในการวิเคราะห์หาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ซึ่งได้แก่ เพศ และประวัติการซื้อประกันโควิด-19 โดยเพศมีกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม คือ เพศชาย เพศหญิง และประวัติการซื้อประกันโควิด-19 มีกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม คือ ผู้ที่เคยซื้อประกันโควิด-19 และผู้ที่ไม่เคยซื้อประกันโควิด-19 ที่เป็นอิสระต่อกัน

(2) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบ Kruskal - Wallis Test ในการวิเคราะห์หาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งมีตัวแปรย่อยมากกว่า 2 ตัวแปรขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร อาชีพ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน และจังหวัดที่อยู่อาศัย ณ ขณะนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ผลการวิจัย

3.1 ผลสรุปข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.60 อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 26.3 สถานภาพโสด ร้อยละ 53.9 ไม่มีบุตร ร้อยละ 54.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 62.1 อาชีพพนักงาน/นักศึกษา เป็นร้อยละ 26 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 42.5 ค่าใช้จ่ายต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 50.2 อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลา ร้อยละ 34.5 และไม่เคยซื้อประกันภัยโควิด-19 ร้อยละ 58.39 เป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19

การรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19	ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การรับรู้ด้านความคุ้มครอง	3.605	0.902	มีการรับรู้มาก
การรับรู้ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.675	0.860	มีการรับรู้มาก
การรับรู้ด้านภาพลักษณ์	3.565	0.861	มีการรับรู้มาก
การรับรู้ด้านการบริการ	3.482	0.860	มีการรับรู้ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.582	0.871	มีการรับรู้มาก

3.2 ผลสรุปภาพรวมการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 (จากตารางที่ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 อยู่ในระดับมีการรับรู้มากทุกด้าน ยกเว้นการรับรู้ด้านการบริการที่มีระดับการรับรู้ปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ การรับรู้ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การรับรู้ด้านความคุ้มครอง การรับรู้ด้านภาพลักษณ์ และการรับรู้ด้านการบริการตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานรายย่อยที่ปฏิเสธ H_0

สมมติฐานรายย่อย	Sig.
เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองแตกต่างกัน	0.044*
เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านการบริการแตกต่างกัน	0.009*
อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองแตกต่างกัน	0.002*
อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน	0.007*
อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน	0.004*
อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านการบริการแตกต่างกัน	0.000*
สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองแตกต่างกัน	0.002*
สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน	0.001*
สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านการบริการแตกต่างกัน	0.001*
จำนวนบุตรที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองแตกต่างกัน	0.008*
จำนวนบุตรที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน	0.004*
จำนวนบุตรที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านการบริการแตกต่างกัน	0.002*
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองแตกต่างกัน	0.000*
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน	0.001*
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน	0.007*
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านการบริการแตกต่างกัน	0.001*
อาชีพที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองแตกต่างกัน	0.005*
อาชีพที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน	0.012*
อาชีพที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านการบริการแตกต่างกัน	0.002*
ประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองแตกต่าง	0.000*
ประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านภาพลักษณ์แตกต่าง	0.000*
ประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่าง	0.000*
ประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านการบริการแตกต่าง	0.000*

* หมายถึง Sig. < α = 0.05

3.3 ผลสรุปการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 จากสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 แตกต่างกัน ประกอบไปด้วยสมมติฐานย่อยอยู่ 40 สมมติฐาน ซึ่งเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 10 ตัวแปร กับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 จำนวน 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 โดยการทดสอบ นำค่า Sig. มาเปรียบเทียบกับ α = 0.05 โดย Sig. > α = ยอมรับ H_0 แต่ถ้า Sig. < α = ปฏิเสธ H_0 โดยที่ในการวิจัยนี้มีสมมติฐานย่อยทั้งหมด 40 สมมติฐาน ยอมรับ H_0 จำนวน 17 สมมติฐาน และปฏิเสธ H_0 จำนวน 23 สมมติฐาน (ดังตารางที่ 2) มีผลสรุปดังนี้ อายุ ระดับการศึกษา และประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 แตกต่างกันทุกด้าน สถานภาพ จำนวนบุตร และอาชีพที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 แตกต่างกัน ยกเว้นด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองและด้านการบริการที่แตกต่างกัน และรายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน และจังหวัดที่อาศัยอยู่ ณ ขณะนี้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ไม่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. สรุป

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ต้องการศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดตรัง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสงขลาและศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัย

โควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาในระดับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 พบว่าประชาชนมีระดับการรับรู้ด้านความคุ้มครองด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านภาพลักษณ์เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 อยู่ในระดับมาก มีเพียงการรับรู้ในด้านการบริการเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่และมีรูปแบบด้านการบริการของประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างไปจากรูปแบบของการประกันภัยประเภทอื่น ๆ ซึ่งเป็นการบริการที่เฉพาะเจาะจงของประกันภัยโควิด-19 และจากที่ประชาชนมีการรับรู้ในด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลางนั้นก็แสดงให้เห็นว่าการเผยแพร่ข้อมูลในด้านบริการเกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ให้กับประชาชนนั้น ยังคงไม่ครบถ้วนและทั่วถึง

จากผลการวิจัยการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้ในแต่ละด้านสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน จังหวัดที่อยู่อาศัยอยู่ ณ ขณะนี้ ที่มีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ที่ไม่แตกต่างกัน อีกทั้งมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งส่วนใหญ่มีการรับรู้ด้านภาพลักษณ์มากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ และคณะ (2562) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “การรับรู้ภาพลักษณ์ธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริโภคในประเทศไทย” พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันชีวิตต่างกัน และผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านภาพลักษณ์ของบริษัทอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ภายใต้สถานการณ์ที่โรคโควิด-19 ยังคงแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง มีการกลายพันธุ์อยู่ตลอดเวลา รวมถึงการกระจายวัคซีนที่ยังไม่ถึงถึงมากนัก ผู้บริโภคควรมีการตรวจสอบข้อมูลบริษัทประกันภัย ตัวแทน นายหน้า และผลิตภัณฑ์อย่างละเอียด โดยเลือกทำประกันภัยที่มีความเหมาะสมกับตนเอง เพื่อไม่ให้ถูกเอาเปรียบ และได้รับความคุ้มครองที่ตรงตามความต้องการในจำนวนเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมกับความคุ้มครองนั้น

ในส่วนของบริษัทประกันภัยนั้น ควรที่มีการกระจายข้อมูลข่าวสารให้เข้าถึงได้ง่ายกับทุกคนทุกระดับชั้น ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน สร้างความเชื่อมั่นให้กับกลุ่มธุรกิจของตน และเปิดรับช่องทางในการเลือกซื้อประกันภัยโควิด-19 ให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งจากออฟไลน์และออนไลน์ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยในการเลือกซื้อประกันภัยโควิด-19 เช่นเดียวกัน ในส่วนของหน่วยงานภาครัฐ ควรเร่งให้มีการออกนโยบายเชิงรุกในการตรวจหาผู้ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ทั้งในตัวเมืองและนอกตัวเมืองเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในวงกว้างและควรมีการเตรียมพร้อมทั้งในอุปกรณ์ในการตรวจหาเชื้อ เครื่องมือในการดูแลผู้ป่วยจากการติดเชื้อ และวัคซีนป้องกันไวรัสอย่างเพียงพอ เพื่อลดการติดเชื้อของผู้คนในประเทศ และนอกจากนี้ ควรที่จะให้การดูแลผู้ติดเชื้อ และครอบครัวของผู้ติดเชื้อที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนทางการเงินให้กับผู้ติดเชื้อที่เป็นลูกจ้างรายวัน แรงงานนอกระบบ และผู้ที่ไม่มีรายได้ ให้ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง

และสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรมุ่งเน้นไปที่ความต้องการและทิศทางของประกันภัยโควิด-19 ในอนาคตเพื่อรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

6. เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. ข้อมูลภาพรวมสถานการณ์ผู้ติดเชื้อ COVID-19 อัปเดตรายวัน. [Online]. เข้าถึงจาก <https://ddc.moph.go.th/covid19-dashboard/> : 2564. (สืบค้นวันที่ 12 สิงหาคม 2564).
- กันยา สุวรรณแสง. 2544. จิตวิทยาทั่วไป = General psychology. พิมพ์ครั้งที่ 5. รวมสาส์น : กรุงเทพฯ.
- เกียรติภูมิ วงษ์รจิต. 2538. การบริการสัมพันธ์ภาพ คู่มือวิทยากรบริการคุณาติมิตรเพื่อสุขภาพจิตของประชาชน. ม.ป.ท.
- ขวัญชัย กิตติไพศาลกุล. 2543. พฤติกรรมของผู้ทำประกันภัยรถยนต์โดยสมัครใจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- จาตุรนต์ สุริวณิช. 2563. **ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตในสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนาของบุคลากร
ศาลอาญา.** การค้นคว้าอิสระสาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์. 2542. **การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว.** สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ :
กรุงเทพฯ.
- ชัยวัฒน์ หดทัยพันธ์ และ วรพล แจ่มสวัสดิ์. 2563. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภค
ในจังหวัดชลบุรี.** วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 9(1): 29-39.
- ทรงศักดิ์ ชมบุญ. 2562. **ความพึงพอใจในการเลือกซื้อประกันโควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร.** การค้นคว้า
อิสระสาขาวิชาการเงินและธนาคาร คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นพพร บุญลาโก. 2560. **ทิศทางและความท้าทายของการประกันภัยไทย.** ม.ป.ท.
- นิตยา สุภาภรณ์. 2552. **การรับรู้ของประชาชนต่อความยุติธรรมในชุมชนบางไผ่ (รายงานการวิจัย).** มหาวิทยาลัย
ราชพฤกษ์.
- บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน). **เอกสารสรุปเงื่อนไข ข้อตกลงคุ้มครองชดเชยเงินตามกรมธรรม์
ประกันภัย กรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และอุบัติเหตุส่วนบุคคล
แบบพิเศษ 1.** [Online]. เข้าถึงจาก https://www.roojai.com/policywordings/COVID19_policy_wording_version_TM_22APR2021_th.pdf : 2564. (สืบค้นวันที่ 2 กันยายน 2564).
- บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน). **ข้อตกลงคุ้มครอง การเจ็บป่วยด้วยภาวะหรือโรคร้ายแรงที่มีสาเหตุมาจากการ
ติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Coronavirus (2019-CoV)).** [Online]. เข้าถึงจาก https://www.lhbank.co.th/FileDownload/20200418201051_Person_2_pdf_th_7_20200413134500.pdf : 2563. (สืบค้นวันที่ 2 กันยายน 2564).
- บุญชม ศรีสะอาด. 2553. **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 8. สุวีริยาสาสน์ : กรุงเทพฯ.
- ประสิทธิ์ รัตนพันธ์, มณีรัตน์ รัตนพันธ์, พิฑูรย์ ทองฉิม และ นิตติยา ทองเสมอ. 2562. **การรับรู้ภาพลักษณ์ธุรกิจ
ประกันชีวิตของผู้บริโภคในประเทศไทย (รายงานการวิจัย).** คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. **กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์เพื่อส่งเสริมการตลาดของธุรกิจ.** [Online]. เข้าถึงจาก <https://www.bloggang.com/viewdiary.php?id=wbj&group=22> : 2547. (สืบค้นวันที่ 28 สิงหาคม 2564).
- ศิริพร ตันติพูลวินัย. 2538. **การพยาบาลในศตวรรษที่ 21.** วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 3(1): 1-8.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **คำสั่งนายทะเบียน เรื่อง ให้บริษัทประกัน
วินาศภัยรายงานข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ.** [Online]. เข้าถึงจาก <https://www.oic.or.th/th/consumer/3411> : 2554. (สืบค้นวันที่ 1 กันยายน 2564).
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **ถามตอบประกันภัย COVID-19.** [Online].
เข้าถึงจาก <https://www.oic.or.th/th/consumer/q-covid-19> : 2564. (สืบค้นวันที่ 27 สิงหาคม 2564).
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **ข่าวประชาสัมพันธ์.** [Online]. เข้าถึงจาก
<https://www.oic.or.th/th/consumer/news/releases/92541> : 2564. (สืบค้นวันที่ 27 สิงหาคม 2564).
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **ประเภทของการประกันภัย.** [Online].
เข้าถึงจาก <https://www.oic.or.th/th/education/insurance/about/category> : 2564. (สืบค้นวันที่ 27 สิงหาคม 2564).

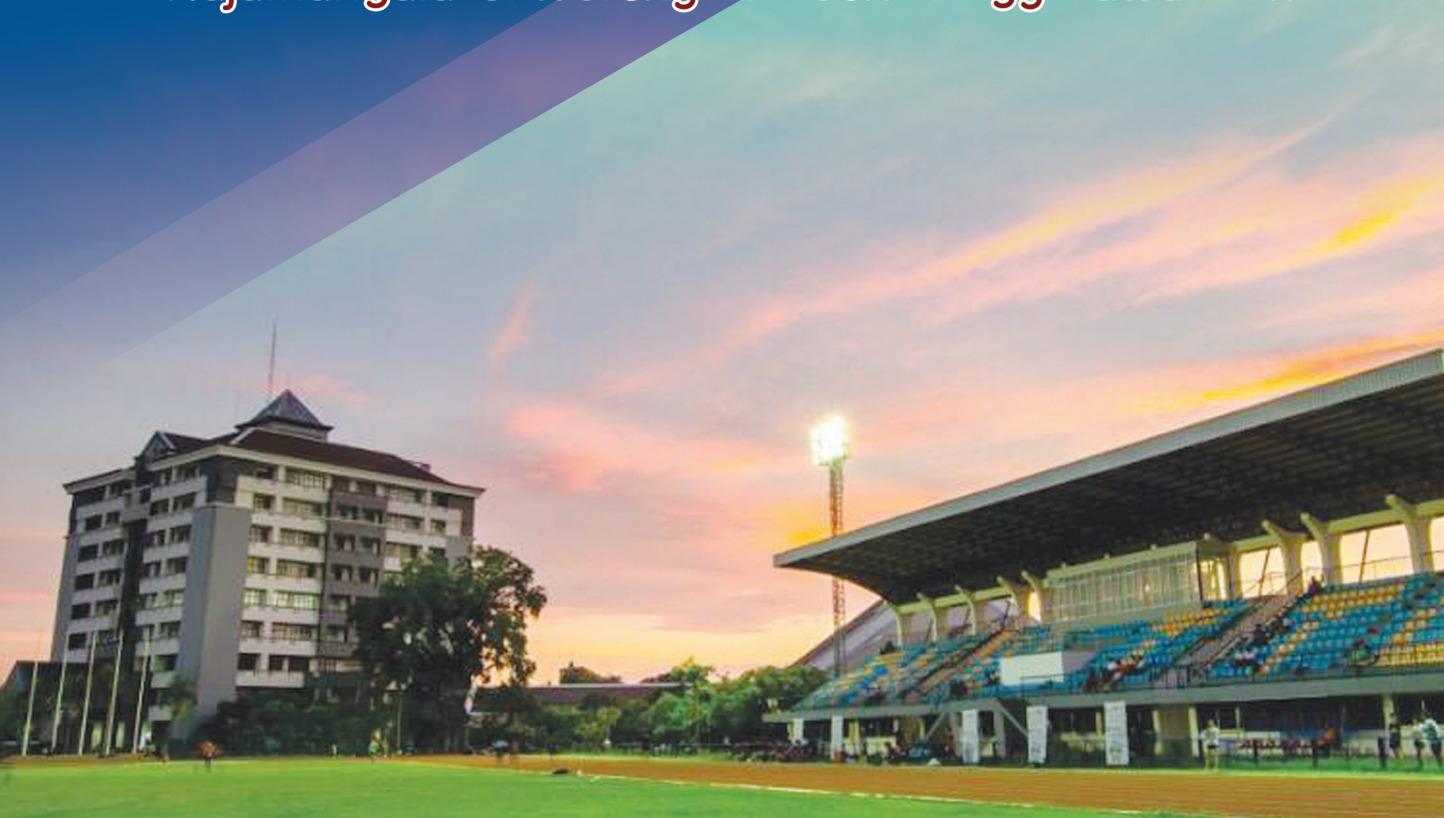


นโยบายการพิจารณาบทความ

1. วารสารรับพิจารณาบทความวิจัย (Research Article) และบทความวิชาการ (Academic Article) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษภายใต้เงื่อนไขว่าจะต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร เอกสารการประชุมหรือสิ่งพิมพ์ใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ในระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น / รวมทั้งจะไม่นำไปเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น ๆ อีกนับจากวันที่ได้ส่งบทความฉบับนี้มาที่กองบรรณาธิการวารสาร ทั้งนี้ทางวารสารไม่มีค่าธรรมเนียมใด ๆ ในการตีพิมพ์เผยแพร่
2. ขอบเขตของวารสาร จะรับบทความทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในศาสตร์ด้านต่าง ๆ ดังนี้ (1.) พาณิชยศาสตร์ (บริหารธุรกิจ, ท่องเที่ยวและบริการ) (2.) ศิลปศาสตร์ (ประวัติศาสตร์, จิตวิทยา, ภาษาและวัฒนธรรม) (3.) ศึกษาศาสตร์ (4.) นิเทศศาสตร์ (5.) เศรษฐศาสตร์ (6.) นิติศาสตร์ (7.) รัฐศาสตร์
3. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง (peer Review) กระบวนการพิจารณาการกลั่นกรองบทความบทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์จะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องดังนี้
 - 3.1 กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้แต่งทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความเรียบร้อยสมบูรณ์พร้อมตรวจสอบรูปแบบความถูกต้อง
 - 3.2 กองบรรณาธิการจะตรวจสอบบทความว่าอยู่ในขอบเขตเนื้อหาวารสารหรือไม่ รวมถึงคุณภาพงานวิชาการและประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ
 - 3.3 ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นสมควรรับบทความไว้พิจารณาตีพิมพ์ กองบรรณาธิการจะดำเนินการส่งบทความเพื่อกลั่นกรองต่อไปโดยจะส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยจำนวน 2 ท่านประเมินคุณภาพของบทความว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมจะลงตีพิมพ์หรือไม่ โดยกระบวนการกลั่นกรองนี้ทั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เขียนจะไม่ทราบข้อมูลของกันและกัน (Double - blind peer review process)
 - 3.4 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิว่าบทความนั้น ๆ เห็นควรอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมที่จะลงตีพิมพ์ได้ และจะส่งบทความนั้นไปให้ผู้แต่งได้แก้ไขตามข้อเสนอของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นให้ผู้แต่งส่งกลับมาให้กองบรรณาธิการพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง



Institute of Research and Development
Rajamangala University of Technology Tawan-ok



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
43 หมู่ 6 ต.บางพระ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20110
โทร. 038-358201 ต่อ 8508-8510
โทรสาร 038-358142
<http://ird.rmutto.ac.th>, <http://Journal.rmutto.ac.th>