# พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต

BUDDHIST MORALITY FOR LIFE INSURANCE BUSINESS

**นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์**

ดุษฎีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑

# พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต

**นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์**

ดุษฎีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)

# Buddhist Morality for Life Insurance Business

**Miss. Koranutsumin Techabenjarat**

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillments of
the Requirements for the degree of
Doctor of Philosophy
(Buddhist Studies)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
C.E.2018

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต” เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

.....

(พระมหาสมบูรณ์ วุฑฺฒิกโร, ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบดุษฎีนิพนธ์ ..... ประธานกรรมการ

(รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน)

..... กรรมการ

(พระมหาสมบูรณ์ วุฑฺฒิกโร, ดร.)

..... กรรมการ

(ผศ.ดร.พูนชัย ปันธิยะ)

..... กรรมการ

(พระครูสิริปริยัตยานุศาสก์, ดร.)

..... กรรมการ

(ดร.พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์)

คณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์ พระครูสิริปริยัตยานุศาสก์, ดร. ประธานกรรมการ

ดร.พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์ กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย .....

(นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์)

**ชื่อดุษฎีนิพนธ์** : พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต
**ผู้วิจัย** : นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์
**ปริญญา** : พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต (พระพุทธศาสนา)
**คณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์**
: พระครูสิริปริยัตยานุศาสก์, ดร., ป.ธ.๕, พธ.บ. (ศาสนา), M.A. (Buddhist Studies), Ph.D. (Buddhist Studies)
: ดร.พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์, ป.ธ.๙, พธ.บ. (ปรัชญา), M.A. (Philosophy), Ph.D. (Philosophy)
**วันสำเร็จการศึกษา** : ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒

## บทคัดย่อ

ดุษฎีนิพนธ์เรื่อง “พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต” มีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ ๑) เพื่อศึกษาบริบทและสภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต ๒) เพื่อศึกษาพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต และ ๓) เพื่อวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การวิจัยเชิงเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก กับกลุ่มที่มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน ๑๒ ท่าน และการจัดสนทนากลุ่ม จำนวน ๗ ท่าน

ผลการศึกษาบริบทและสภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต พบว่า การประกันชีวิตได้เปิดดำเนินธุรกิจในสมัยรัชกาลที่ ๕ เป็นต้นมา สภาพปัญหาการทำประกันชีวิตในประเทศไทย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพราะเหตุว่าธุรกิจประกันชีวิตยังขาดการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตให้กับประชาชนและสังคม การสร้างภาพพจน์ที่ดี และความศรัทธาที่มีต่อธุรกิจการประกันชีวิตในส่วนของตัวแทนประกันชีวิต ถึงแม้จะมีจรรยาบรรณวิชาชีพ ๑๐ ประการที่ต้องปฏิบัติตาม แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อการสร้างความศรัทธาในวิชาชีพ

ผลการศึกษาหลักพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต พบว่า การประกันชีวิตนอกจากจะมีหลักจรรยาบรรณของวิชาชีพแล้วสิ่งหนึ่งที่เป็นเหตุสำคัญให้ธุรกิจประกันชีวิตได้รับความเชื่อถือจากประชาชนและสังคม คือ การมีหลักจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ โดยเฉพาะหลักพุทธธรรมนั้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจประกันชีวิตได้เช่นเดียวกัน ได้แก่ หลักปาปณิกธรรม ๓ นอกจากนั้นแล้ว ธุรกิจประกันชีวิตก็ต้องประกอบด้วยหลักเบญจศีล

เบญจธรรม คือ ข้อ ๒ เว้นจากอทินนาทาน และข้อ ๔ เว้นจากมุสาวาท, ส่วนตัวแทนประกันชีวิต ในฐานะเป็นคนสำคัญในการสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจประกันชีวิต จะต้องประกอบด้วย จริยธรรมต่อตนเอง โดยใช้หลักปาปณิกธรรม ๓, จริยธรรมต่อบริษัทประกันชีวิตและจริยธรรมต่อเพื่อนร่วมอาชีพ โดยใช้หลักสุจริต ๓, จริยธรรมต่อผู้เอาประกันชีวิต โดยใช้หลักฆราวาสธรรม ๔ หลักสัจจะและกายสุจริต

ผลการศึกษาแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต พบว่า ควรจัดให้มีการอบรมบรรยายธรรมแก่ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทประกันชีวิต ลูกค้า และบุคคลทั่วไป ควรมีการสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าวัดปฏิบัติธรรม ควรมีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักพุทธจริยธรรมไปใช้ในการดำเนินชีวิต ควรมีการจัดทำบุญตักบาตรในวันสำคัญทางศาสนา และการส่งเสริมบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร แก่กลุ่มคนต่างๆ ในสังคม

**Dissertation Title** : Buddhist Morality for Life Insurance Business

**Researcher** : Miss. Koranutsumin Techabenjarat

**Degree** : Doctor of Philosophy (Buddhist Studies)

**Dissertation Supervisory Committee**

: Phrakrusiripariyatyanusath, Dr., Pali V, B.A. (Religions), M.A. (Buddhist Studies), Ph.D. (Buddhist Studies)
Dr. Phisit Kotsupho, Pali IX, B.A. (Philosophy), M.A. (Philosophy), Ph.D. (Philosophy)

**Date of Graduation** : January 28, 2019

## Abstract

The dissertation entitled ‘Buddhist Morality for Life Insurance Business’ is of three objectives: 1) to investigate the context and the ethical problems concerning the life insurance business, 2) to study the Buddhist Ethics that relates to the life insurance business and 3) to analyze the guidelines for applying Buddhist Ethics in life insurance business. This research was conducted by the qualitative research method, i.e. documentaries, in-depth interview with 12 stakeholders and focus group of 7 stakeholders. The results of the study are as follows:

According to the contexts and ethical problems concerning the life insurance business, it was found that this business has been established and functioned in the reign of King Rama V. In addition, it was found problems that most people still lack knowledge and understanding about life insurance, about business operations for people and society, including creating a good image and confidence in the life insurance business. Although there are 10 professional ethics that must be followed, it is not enough to create professional faith for life insurance agents.

Regarding the Buddhist Ethics that relates to the life insurance business, it was found that the Ten Professional Ethics has already been established for the life insurance agents. The Ten Professional Ethics is an importance for the life insurance business to be trusted by people and society. In addition, the Buddhist Doctrines can be applied for creating the good image such as Pāpaṇikadhamma or the qualities of a successful shopkeeper or businessman, Pañca-dhamma or the five ennobling virtues and Pañcasīla or the Five Precepts. The life insurance business must avoid from Adinnādāna or taking what is not given or and Musāvāda or false speech. The life insurance agents are considered as persons who create the good image for the life insurance company, they should develop the doctrines called Pāpaṇikadhamma or the qualities of a successful businessman. The ethics for life insurance companies and

ethics to professional colleagues, they should develop the doctrines called Sucarita or good conduct. Ethics for life insurers, they should practice the Ghāravāsa-dhamma: virtues for a good household life, Sacca: truth and honesty and Kāyasucarita or good conduct in action.

With regard to the application of Buddhist ethics in the life insurance business, it found that the training should be provided to the executives and employees of the life insurance companies, customers and the general public. There should be support for executives and employees to practice meditation. There should have a media related to the implementation of Buddhist ethics in life. There should be a merit making by offering food to the monks on important religious days and promoting the role of social responsibility in order to promote the image of the organization and to various groups of people in society.

# กิตติกรรมประกาศ

ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยได้ด้วยความเมตตาช่วยเหลือจากคณาจารย์และบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขออนุญาตระบุนามเพื่อแสดงความขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ อันดับแรก ขอกราบนมัสการขอบพระคุณ พระครูสิริปริยัตยานุศาสก์, ดร. ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่ และดร.พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์ รองผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่ อาจารย์ที่ปรึกษาทั้งสองท่านที่ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในประเด็นการวิจัย จนทำให้การทำงานครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

ขอกราบนมัสการขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์และสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย พระครูประวิตรวรานุยุต, ผศ.ดร., รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน, รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, ผศ.ดร.พูนชัย ปันธิยะ รวมทั้งคณาจารย์ เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่ ที่ไม่ได้เอ่ยนามในที่นี้ และผู้ร่วมสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย คุณกชกร วารินศิริรักษ์ คุณนิมิต ศรีปัญญา, คุณภูวนัย วรนาถวิบูลย์, คุณนวรัตน์ ศิริเขตต์, คุณอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา, คุณอัจฉราภรณ์ ใจตา, คุณวิโรจน์ เตชะมหพันธ์, คุณนิเวศน์ สิทธิจิรกร และคุณชลิดา เอกชัยพัฒนกุล ตลอดจนกัลยาณมิตรกัลยาณธรรม ผู้ที่ได้อนุเคราะห์เมตตาให้ข้อแนะนำ สนับสนุนเอกสาร ตำรา และองค์ความรู้ประสบการณ์ต่างๆ อันเกิดจากการสั่งสมเรียนรู้ เป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์หลายประการต่อผู้วิจัย

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขออุทิศงานดุษฎีนิพนธ์บูชาคุณครูบาอาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาแก่ผู้วิจัยทุกรูปทุกนามตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และขอบพระคุณคุณบิดามารดาที่ให้ชีวิตและส่งเสริมลูกให้ก้าวหน้ามาจนถึงปัจจุบันด้วยความระลึกในบุญคุณเป็นอย่างสูง และบุตรสาว บุตรชายผู้เป็นที่รักดั่งแก้วตาดวงใจของข้าพเจ้า และขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ทุกคนที่ส่งเสริมให้กำลังใจจนสำเร็จการศึกษาในวันนี้

นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์

๒๘ มกราคม ๒๕๖๒

# สารบัญ


| เรื่อง | หน้า |
|---|---|
| **บทคัดย่อภาษาไทย** | **ก** |
| **บทคัดย่อภาษาอังกฤษ** | **ค** |
| **กิตติกรรมประกาศ** | **จ** |
| **สารบัญ** | **ฉ** |
| **คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ** | **ฌ** |
| **บทที่ ๑ บทนำ** | **๑** |
| ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | ๑ |
| ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย | ๕ |
| ๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ | ๕ |
| ๑.๔ ขอบเขตการวิจัย | ๕ |
| ๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย | ๖ |
| ๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | ๘ |
| ๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย | ๒๒ |
| ๑.๘ ประโยชน์ที่ได้รับ | ๒๔ |
| **บทที่ ๒ บริบทและสภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต** | **๒๕** |
| ๒.๑ บริบทของธุรกิจประกันชีวิต | ๒๕ |
| ๒.๑.๑ ลักษณะทั่วไปของการประกันชีวิต | ๒๕ |
| ๒.๑.๒ แนวคิดทฤษฎีของการประกันชีวิต | ๔๐ |
| ๒.๑.๓ หลักการของการประกันชีวิต | ๕๘ |
| ๒.๒ สภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต | ๗๕ |
| ๒.๒.๑ สภาพปัญหาทางจริยธรรมของผู้บริหารบริษัทประกันชีวิต | ๗๗ |
| ๒.๒.๒ สภาพปัญหาทางจริยธรรมของตัวแทนประกันชีวิต | ๘๖ |
| ๒.๒.๓ สภาพปัญหาทางจริยธรรมของผู้เอาประกันชีวิตและผู้รับประโยชน์ | ๑๐๐ |
| ๒.๓ สรุป | ๑๑๐ |
| **บทที่ ๓ หลักพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต** | **๑๑๒** |
| ๓.๑ ความหมายของพุทธจริยธรรม | ๑๑๒ |
| ๓.๑.๑ ความหมายของจริยศาสตร์ | ๑๑๒ |

๓.๑.๒ ความหมายของจริยธรรม ๑๑๔
๓.๑.๓ ความแตกต่างของจริยศาสตร์และจริยธรรม ๑๑๗
๓.๒ แนวคิดและหลักการพุทธจริยธรรมทางธุรกิจ ๑๒๐
๓.๒.๑ ความหมายของพุทธจริยธรรมทางธุรกิจ ๑๒๐
๓.๒.๒ ลักษณะของพุทธจริยธรรมทางธุรกิจ ๑๒๓
๓.๒.๓ ความสำคัญของพุทธจริยธรรมทางธุรกิจ ๑๒๘
๓.๒.๔ องค์ประกอบของพุทธจริยธรรมทางธุรกิจ ๑๓๐
๓.๒.๕ เป้าหมายของพุทธจริยธรรมทางธุรกิจ ๑๓๓
๓.๓ หลักพุทธจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต ๑๓๕
๓.๓.๑ หลักพุทธจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิต ๑๓๕
๓.๓.๒ หลักพุทธจริยธรรมสำหรับตัวแทนประกันชีวิต ๑๖๘
๓.๓.๓ หลักพุทธจริยธรรมสำหรับผู้เอาประกันชีวิต ๑๗๗
๓.๔ สรุป ๑๘๔

**บทที่ ๔ แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต ๑๘๖**
๔.๑ ปัญหาจริยธรรมในการประกอบธุรกิจการประกันชีวิต ๑๘๖
๔.๑.๑ ปัญหาภาพลักษณ์ของธุรกิจการประกันชีวิต ๑๘๖
๔.๑.๒ ปัญหาการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ๑๙๐
๔.๑.๓ ปัญหาการประพฤติตนของตัวแทนประกันชีวิต ๑๙๙
๔.๒ สาเหตุของปัญหาจริยธรรมในการประกอบธุรกิจการประกันชีวิต ๒๐๓
๔.๒.๑ ปัจจัยภายนอก: การแข่งขันของธุรกิจประกันชีวิต ๒๐๓
๔.๒.๒ ปัจจัยภายใน: ความซื่อสัตย์สุจริต ๒๐๖
๔.๓ การแก้ไขปัญหาจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต ๒๐๙
๔.๓.๑ การส่งเสริมหลักปาปณิกธรรม ๓ ในธุรกิจประกันชีวิต ๒๐๙
๔.๓.๒ การส่งเสริมหลักสุจริต ๓ ในธุรกิจประกันชีวิต ๒๑๓
๔.๓.๓ การส่งเสริมหลักฆราวาสธรรม ๔ ในธุรกิจประกันชีวิต ๒๑๕
๔.๓.๔ การส่งเสริมหลักเบญจศีลเบญจธรรมในธุรกิจประกันชีวิต ๒๑๘
๔.๔ แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมเพื่อแก้ปัญหาทางจริยธรรม
ของธุรกิจประกันชีวิต ๒๒๗
๔.๔.๑ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิต ๒๒๘
๔.๔.๒ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรมสำหรับตัวแทนประกันชีวิต ๒๓๘
๔.๔.๓ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรมสำหรับผู้เอาประกันชีวิต ๒๔๘

๔.๕ สรุป ๒๕๗

**บทที่ ๕ สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ๒๕๙**

๕.๑ สรุปผลการวิจัย ๒๕๙

๕.๒ ข้อเสนอแนะ ๒๖๓

**บรรณานุกรม ๒๖๕**

**ภาคผนวก ๒๗๘**

ภาคผนวก ก. จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย ๒๗๙

ภาคผนวก ข. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ๒๘๕

ภาคผนวก ค. ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์งานวิจัย ๒๘๘

ภาคผนวก ง. จดหมายร่วมอภิปรายกลุ่มย่อย ๓๐๒

ภาคผนวก จ. ภาพประกอบการสนทนากลุ่ม ๓๐๕

ภาคผนวก ฉ. ภาพประกอบการสัมภาษณ์ ๓๐๘

**ประวัติผู้วิจัย ๓๑๑**

# คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

ดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ใช้พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาเตปิฏกำ และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในการอ้างอิงโดยจะระบบที่ระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า หลังคำย่อชื่อคัมภีร์ ตัวอย่างเช่น ที.สี.(บาลี) ๙/๓/๓๖ หมายถึง สุตฺตนฺตปิฏกทีฆนิกาย สีลกฺขนฺธวคฺค พระไตรปิฎกภาษาบาลี เล่มที่ ๙ ข้อที่ ๓ หน้า ๓๖, ที.สี.(ไทย) ๙/๑๗๐/๕๖ หมายถึง สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย สีลขันธวรรค พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่มที่ ๙ ข้อที่ ๑๗๐ หน้า ๕๖

## พระวินัยปิฎก

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| วิ.มหา. | (ไทย) | = | วินัยปิฎก | มหาวิภังค์ | (ภาษาไทย) |
| วิ.ม. | (ไทย) | = | วินัยปิฎก | มหาวรรค | (ภาษาไทย) |
| วิ.จู. | (ไทย) | = | วินัยปิฎก | จูฬวรรค | (ภาษาไทย) |
| วิ.ป. | (ไทย) | = | วินยปิฎก | ปริวารวรรค | (ภาษาไทย) |

## พระสุตตันตปิฎก

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ที.สี. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | ทีฆนิกาย | สีลขันธวรรค | (ภาษาไทย) |
| ที.ม. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | ทีฆนิกาย | มหาวรรค | (ภาษาไทย) |
| ที.ปา. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | ทีฆนิกาย | ปาฏิกวรรค | (ภาษาไทย) |
| ม.มู. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | มัชฌิมนิกาย | มูลปัณณาสก์ | (ภาษาไทย) |
| ม.ม. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | มัชฌิมนิกาย | มัชฌิมปัณณาสก์ | (ภาษาไทย) |
| ม.อุ. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | มัชฌิมนิกาย | อุปริปัณณาสก์ | (ภาษาไทย) |
| สำ.ส. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | สังยุตตนิกาย | สคาถวรรค | (ภาษาไทย) |
| สำ.นิ. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | สังยุตตนิกาย | นิทานวรรค | (ภาษาไทย) |
| สำ.สฬา. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | สังยุตตนิกาย | สฬายตนวรรค | (ภาษาไทย) |
| สำ.ม. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | สังยุตตนิกาย | มหาวารวรรค | (ภาษาไทย) |
| องฺ.เอกก. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | อังคุตตรนิกาย | เอกกนิบาต | (ภาษาไทย) |
| องฺ.ทุก. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | อังคุตตรนิกาย | ทุกนิบาต | (ภาษาไทย) |
| องฺ.ติก. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | อังคุตตรนิกาย | ติกนิบาต | (ภาษาไทย) |
| องฺ.จตุกฺก. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | อังคุตตรนิกาย | จตุกกนิบาต | (ภาษาไทย) |
| องฺ.ปญฺจก. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | อังคุตตรนิกาย | ปัญจกนิบาต | (ภาษาไทย) |
| องฺ.ฉกฺก. | (ไทย) | = | สุตตันตปิฎก | อังคุตตรนิกาย | ฉักกนิบาต | (ภาษาไทย) |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| องฺ.สตฺตก. (ไทย) = | สุตตันตปิฎก | อังคุตตรนิกาย | สัตตกนิบาต | (ภาษาไทย) |
| องฺ.นวก. (ไทย) = | สุตตันตปิฎก | อังคุตตรนิกาย | นวกนิบาต | (ภาษาไทย) |
| ขุ.อิติ. (ไทย) = | สุตตันตปิฎก | ขุททกนิกาย | อิติวุตฺตกะ | (ภาษาไทย) |
| ขุ.เถร. (ไทย) = | สุตตันตปิฎก | ขุททกนิกาย | เถรคาถา | (ภาษาไทย) |
| ขุ.สุ. (ไทย) = | สุตตันตปิฎก | ขุททกนิกาย | สุตตนิบาต | (ภาษาไทย) |
| ขุ.ชา.เอกก.(ไทย) = | สุตตันตปิฎก | ขุททกนิกาย | เอกกนิบาตชาดก | (ภาษาไทย) |
| ขุ.ชา.ฉกฺก.(ไทย) = | สุตตันตปิฎก | ขุททกนิกาย | ฉักกนิบาตชาดก | (ภาษาไทย) |
| ขุ.ม. (ไทย) = | สุตตันตปิฎก | ขุททกนิกาย | มหานิทเทส | (ภาษาไทย) |
| ขุ.จู. (ไทย) = | สุตตันตปิฎก | ขุททกนิกาย | จูฬนิทเทส | (ภาษาไทย) |
| ขุ.ป. (ไทย) = | สุตตันตปิฎก | ขุททกนิกาย | ปฏิสัมภิทามรรค | (ภาษาไทย) |

**พระอภิธรรมปิฎก**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| อภิ.วิ. (ไทย) = | อภิธรรมปิฎก | วิภังค์ | | (ภาษาไทย) |

**ปกรณวิเสส**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| วิสุทธิ. (ไทย) = | วิสุทธิมรรคปกรณ์ | | | (ภาษาไทย) |
| มงฺคลตฺถ. (ไทย) = | มังคลัตถทีปนี | | | (ภาษาไทย) |

**อรรถกถาพระสุตตันตปิฎก**

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| ที.ม.อ. (บาลี) = | ทีฆนิกาย | สุมงฺคลวิลาสินี | มหาวคฺคอฏฺฐกถาปาลิ | (ภาษาบาลี) |
| ม.มู.อ. (บาลี) = | มชฺฌิมนิกาย | ปปญฺจสูทนี | มูลปณฺณาสกอฏฺฐกถาปาลิ | (ภาษาบาลี) |
| องฺ.ติก.อ. (บาลี) = | องฺคุตตรนิกาย | มโนรถปูรณี | ติกนิปาตอฏฺฐกถาปาลิ | (ภาษาบาลี) |
| องฺ.สตฺตก.อ. (บาลี)= | องฺคุตฺตรนิกาย | มโนรถปูรณี | สตฺตกนิปาตอฏฺฐกถาปาลิ | (ภาษาบาลี) |
| ขุ.อิติ.อ. (บาลี) = | ขุทฺทกนิกาย | ปรมตฺถทีปนี | อิติวุตฺตกอฏฺฐกถาปาลิ | (ภาษาบาลี) |
| ขุ.จู.อ. (บาลี) = | ขุทฺทกนิกาย | สทฺธมฺมปฺปชฺโชติกา | จูฬนิทฺเทสอฏฺฐกถาปาลิ | (ภาษาบาลี) |

# บทที่ ๑

# บทนำ

## ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิถีชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบันต้องดิ้นรนประกอบอาชีพ ส่วนหนึ่งเลือกลงทุนในธุรกิจที่ตนคิดว่าดีที่สุด เพื่อแสวงหารายได้นำมาเป็นค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน สร้างความมั่นคงให้แก่ตนเองและครอบครัว รายได้ส่วนหนึ่งที่เหลือใช้จะกลายเป็นเงินสะสมหรือเงินออม ซึ่งการมีเงินออมนั้นช่วยสร้างความมั่นใจว่าตนเองและครอบครัวจะมีเงินเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายยามฉุกเฉินในอนาคต การพัฒนาการความคิดในการใช้เงินสะสมหรือเงินออมของมนุษย์นั้น มีหลากหลายรูปแบบ อาทิ การฝากธนาคาร ลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ เงินฝาก ทองคำ หุ้น ตราสารต่างๆ และการประกันชีวิต[๑]

การประกันชีวิต (Life Insurance) เป็นทางเลือกอย่างหนึ่งของการลงทุนในปัจจุบันที่ได้รับการยอมรับระดับหนึ่ง ลักษณะการประกันชีวิตเป็นการเฉลี่ยภัยที่จะเกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่นๆ ในลักษณะการเสี่ยงภัยประเภทเดียวกันและร่วมกัน เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับบุคคลที่สูญเสียชีวิตนอกจากนี้ในปัจจุบัน การประกันชีวิตยังได้ให้ความคุ้มครองด้านอื่นๆ กับผู้ซื้อประกันอีกด้วย ได้แก่ การให้ความคุ้มครองทางการเงิน การออมทรัพย์เป็นการเสริมสร้างนิสัยให้คนรู้จักมัธยัสถ์ ประหยัด ลดภาษีเงินได้ (แต่ไม่เกินคนละ ๑๐๐,๐๐๐ บาท ของกรมธรรม์ประกันภัยที่มีกำหนดเวลาไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี) การลดภาระของสังคมในครอบครัว ในครอบครัวทั่วไปที่หัวหน้าครอบครัวเสียชีวิตลง และประโยชน์ต่อประเทศชาติเป็นการสนับสนุนให้เกิดการลงทุนและการจ้างงานเพิ่มขึ้น ช่วยให้คนมีงานทำ และมีรายได้มากขึ้น เป็นการยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศมีเสถียรภาพมากขึ้นประโยชน์ของธุรกิจการประกันชีวิตจึงมีส่วนสนับสนุนผู้คนในสังคมให้ดำรงชีวิตได้ด้วยความมั่นคง มั่นใจว่าจะตนเองและครอบครัวจะปลอดภัยเมื่อเกิดภัยในอนาคต ซึ่งส่งผลต่อความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของสังคมโดยรวม ถึงกระนั้นก็ตาม ผู้บริโภคส่วนหนึ่งมีทัศนคติที่ไม่ดีกับธุรกิจประกันชีวิต[๒]

---

[๑] สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, **คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต,** (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, ๒๕๕๑),หน้า ๔.

[๒] เรื่องเดียวกัน**,** หน้า ๑๓-๑๖.

ธุรกิจหรือการประกอบธุรกิจประกันชีวิตเป็นการประกอบกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้มีการบริการ ได้รับประโยชน์หรือกำไรจากกิจกรรมนั้น มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคมปัจจุบันมากเพราะสิ่งที่สำคัญที่สุดในการประกอบธุรกิจ คือ กำไรๆ เป็นแรงจูงใจของการดำเนินการทางธุรกิจซึ่งก่อให้เกิดการแข่งขันและการขยายตัวทางธุรกิจ ทำให้ธุรกิจมีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น[๓] จากข้อมูลของสมาคมประกันชีวิตไทย ในปี ๒๕๕๘ ธุรกิจประกันชีวิตมีเบี้ยรับรวมทั้งสิ้น ๕๐๓,๘๕๐ล้านบาท มีอัตราเฉลี่ยสะสมต่อปี (CAGR) จากปี ๒๕๕๐-๒๕๕๗ คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙ ด้านนายกสมาคมประกันชีวิตไทยคาดการณ์ว่าในปี ๒๕๕๘ จะขยายตัวประมาณร้อยละ ๑๓ นอกจากนี้องค์การเพื่อความร่วมมือและพัฒนาทางเศรษฐกิจ ยังได้คาดการณ์ว่าจำนวนประชากรที่มีรายได้ระดับกลางในไทยจะสูงถึงประมาณ ๕๐ ล้านคน ในปี ๒๕๖๓ โดยเติบโตในอัตราร้อยละ ๗ ต่อปีซึ่งถือว่ามีอัตราการเติบโตของจำนวนกลุ่มชนชั้นกลางเร็วที่สุดในโลก ซึ่งคาดว่าจำนวนกลุ่มชนชั้นกลางที่เพิ่มขึ้นนี้ จะเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญสำหรับธุรกิจประกันชีวิต โดยปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ถือครองกรมธรรม์ประมาณ ร้อยละ ๓๖ ของประชากรทั้งหมด ปัจจุบันมีบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยทั้งสิ้น ๒๔ บริษัท[๔] จากการเพิ่มจำนวนของบริษัทประกันชีวิต บริษัทแต่ละแห่ง ทั้งยังต้องแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ ที่เข้ามาแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดในธุรกิจ ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตเกิดปัญหาต่างๆ ตามมา ได้แก่ การไม่จ่ายค่าสินไหม การจ่ายเงินผลตอบแทนไม่ครบตามโฆษณา การเปลี่ยนเงื่อนไขสัญญาในกรมธรรม์ตามสัญญาประกันชีวิตโดยไม่บอกกล่าว การปฏิเสธการต่อสัญญาประกัน การขายประกันพ่วงของธนาคารพาณิชย์ (การทำบัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิตแบบแถมประกันพ่วง การกู้สินเชื่อแบบมีประกัน การซื้อประกันกับธนาคาร) การโฆษณาเกินจริง พฤติกรรมของตัวแทนขายประกัน การบริการหลังการขาย การปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม[๕]

จากรายงานการประชุมของเครือข่ายผู้บริโภคจัดเวทีความร่วมมือในการดูแลผู้บริโภค พบว่า สถานการณ์ปัญหาประกัน มกราคม ๒๕๕๗ - สิงหาคม ๒๕๕๙ รวม ๓๒๔ กรณี แบ่งออกเป็น ๔ กลุ่มปัญหาคือ

---

[๓] จตุพร ร่วมใจ, “ศึกษาศาสนภาพ และการประยุกต์หลักพุทธธรรมของนักธุรกิจ : ศึกษากรณีนักธุรกิจไทยพุทธในกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๔), หน้า ๑๑.

[๔] สมาคมประกันชีวิตไทย, **รายงานสถิติธุรกิจประกันชีวิต ประจำปี ๒๕๕๓-๒๕๕๗**, (กรุงเทพมหานคร: สมาคมประกันชีวิตไทย, ๒๕๕๘), หน้า ๑๑.

[๕] Esanbiz Community News, **ปัญหาผู้บริโภคกับการทำธุรกิจประกัน**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://www.esanbiz.com/๓๒๙๐ [๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑].

๑. กลุ่มประกันชีวิต อุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ ๒๓๓ กรณี พบว่า อันดับ ๑ เป็นปัญหาการขายประกันทางโทรศัพท์ ๑๓๐ กรณี รองลงมา คือ บริษัทประกันบอกล้างสัญญาไม่จ่ายสินไหม อันดับ ๓ การจ่ายเงินผลตอบแทนไม่ครบตามสัญญากรมธรรม์

๒. กลุ่มประกันภัยรถยนต์ ๘๔ กรณี พบว่าอับดับแรกคือผู้บริโภคไม่รู้สิทธิของตัวเอง อันดับ ๒ การประวิงเวลาจ่ายค่าสินไหม ๓ กรณี ไม่จ่ายค่าสินไหมตามกรมธรรม์

๓. กลุ่มปัญหาประกันวินาศภัย ๔ กรณี พบว่า ปัญหาอันดับแรกคือปัญหาประกันปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม อันดับ ๒ ธนาคารบังคับให้ชำระเงินเบี้ยประกันอัคคีภัยเพิ่ม อันดับ ๓ บริษัทประกันไม่ส่งมอบกรมธรรม์

๔. กลุ่มประกันอัคคีภัย ๒ กรณี[๖]

คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน จัดเวทีสาธารณะ “ความร่วมมือในการดูแลผู้บริโภค กรณีปัญหาผู้บริโภคกับการทำธุรกิจประกันภัย” เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐ สถาบันการเงิน ในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการธุรกิจประกัน พบว่า ปัญหาด้านประกันชีวิต อุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ มีปัญหาคือ มีการขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัทประกันบอกล้างสัญญาไม่จ่ายค่าสินไหม การจ่ายเงินผลตอบแทนไม่ครบตามโฆษณา การเปลี่ยนเงื่อนไขสัญญาในกรมธรรม์ตามสัญญาประกันชีวิตโดยไม่บอกกล่าว การปฏิเสธการต่อสัญญาประกัน การขายประกันพ่วงของธนาคารพาณิชย์ (การทำบัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิตแบบแถมประกันพ่วง การกู้สินเชื่อแบบมีประกัน การซื้อประกันกับธนาคาร) การโฆษณาเกินจริง พฤติกรรมของตัวแทนขายประกัน การบริการหลังการขาย การปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ด้านประกันวินาศภัย พบปัญหาบริษัทประกันปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม บริษัทประกันไม่ส่งมอบกรมธรรม์ และด้านประกันภัยรถยนต์ พบปัญหาประวิงเวลาการจ่ายค่าสินไหม ไม่จ่ายค่าสินไหมตามกรมธรรม์ การสอบถามข้อมูลประกัน[๗]

จากเหตุผลดังกล่าวจะเห็นว่าปัญหาของธุรกิจประกันชีวิตเป็นปัญหาทางจริยธรรมอย่างไรก็ตาม จริยธรรมก็มิใช่กฎหมาย เนื่องจากกฎหมายเป็นสิ่งบังคับให้คนทำตาม และมีบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืน สาเหตุที่คนเคารพเชื่อฟังกฎหมายเพราะกลัวถูกลงโทษ ขณะที่จริยธรรมไม่มีบทลงโทษ ดังนั้นคนมีจริยธรรมเพราะมีแรงจูงใจ อย่างไรก็ตาม กฎหมายก็มีส่วนเกี่ยวข้องกับจริยธรรมในฐานะเป็นแรงหนุนจากภายนอกเพื่อให้คนมีจริยธรรม

---

[๖] ศูนย์ข่าวผู้บริโภค, **บริษัทประกันไม่รับผิดชอบผู้บริโภคดีพอ เครือข่ายผู้บริโภค ไม่หนุนกระทรวงการคลังทำประกันคนจน ๙๙ บาท,** [ออนไลน์], แหล่งที่มา: http://www.consumerthai.org/news-consumerthai/consumers-news/moneynews1/3743-590908_news.html [๘ กันยายน ๒๕๕๙].

[๗] คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน, **ปัญหาผู้บริโภคกับการทำธุรกิจประกัน,** [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://www.esanbiz.com/3290 [๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๐].

จริยธรรมจึงมีความจำเป็นอย่างมากต่อการดำเนินชีวิตของคนในสังคม ทำให้สังคมมีความสงบสุข เช่นเดียวกับจริยธรรมในบริบทของบริษัท ที่มุ่งหวังให้ทุกคนในบริษัทปฏิบัติตาม โดยใช้หลักคุณธรรมและต้องคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้าและสังคมนั้นๆ ด้วย จริยธรรมเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัท เป็นการสร้างบรรทัดฐานใหม่ให้กับองค์กรธุรกิจ เพื่อจะสร้างความสมดุลระหว่างผลกำไรและความรับผิดชอบต่อสังคม กล่าวคือ ไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทฝ่ายเดียว เป็นมาตรการคอยกำกับการดำเนินธุรกิจที่จะบอกว่าสิ่งใดถูกหรือสิ่งใดผิด ความถูกผิดนั้นขึ้นอยู่กับประโยชน์ของส่วนรวม ความเหมาะสมในการแสวงหาผลประโยชน์ของบริษัทอยู่ที่ใด หากเป็นดังนี้แล้วการนำพุทธจริยธรรม เช่น หลักสุจริต ๓[๘] หลักฆราวาสธรรม ๔[๙] หลักเบญจธรรม[๑๐] มาใช้ในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตก็จะทำให้การแสวงหากำไรจากการประกอบกิจการสามารถเป็นสิ่งที่ยอมรับได้จากสังคมและกลุ่มทางสังคมอื่นๆ เพราะประเมินแล้วว่าเป็นการแสวงหากำไรที่สมเหตุสมผล ไม่เกินพอดี หรือสร้างปัญหาให้แก่สภาพแวดล้อมและชุมชนในระยะยาว

จากสภาพปัญหาดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เราควรนำเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาปรับประยุกต์เป็นแนวทางในการแก้ไข เนื่องจากหลักธรรมทางพุทธศาสนาเป็นหลักให้มนุษย์ดำเนินชีวิต ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้อง และเนื่องด้วยเหตุที่ปัญหาของธุรกิจประกันชีวิตเป็นปัญหาทางจริยธรรม ผู้วิจัยจึงปรารถนาที่จะศึกษาวิเคราะห์หาแนวทางในการประยุกต์พุทธจริยธรรมไปแก้ปัญหา เพื่อยกระดับจริยธรรมซึ่งเป็นประเด็นบริบทและสภาพปัญหาทางจริยธรรมจึงถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจทุกๆ ธุรกิจในปัจจุบัน ด้วยผู้วิจัยเป็นบุคคลหนึ่งที่ประกอบอาชีพในด้านธุรกิจประกันชีวิต จึงได้เล็งเห็นความ สำคัญและให้ความสนใจที่จะศึกษาวิจัยในเรื่อง “พุทธจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิต” มุ่งหวังจะนำหลักของพุทธจริยธรรมไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต ได้แก่ สุจริตธรรม ๓ ฆราวาสธรรม ๔ และเบญจศีล ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะเป็นกรณีศึกษาเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้พุทธธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจอื่น เป็นการสร้างความมั่นคงให้กับอาชีพ ความมั่นใจให้กับลูกค้า และความเป็นมาตรฐานสากลของธุรกิจ ที่สำคัญสามารถเป็นแนวทางการใช้หลักพุทธธรรมมาปฏิบัติสำหรับผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพสังคมไทยในปัจจุบันเพื่อให้การประกอบธุรกิจประกันชีวิตให้เป็นที่ยอมรับในสังคมปัจจุบัน การพัฒนาส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตให้ได้รับการยอมรับในเรื่องจริยธรรมจึงมีความสำคัญยิ่งเป็นหลักในการดำเนินชีวิต ประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ถูกต้องเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องใน

---

[๘] ที.ม. (ไทย) ๑๐/๒๙๙/๓๔๘.

[๙] ส.ส. (ไทย) ๑๕/๘๔๕/๓๑๖.

[๑๐] ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๘๖/๒๔๗.

การประกอบธุรกิจประกันชีวิตทั้งทางกาย ทางวาจา และทางใจ ตลอดจนสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสังคมไทยต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาบริบทและสภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต

๑.๒.๓ เพื่อวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต

## ๑.๓ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ บริบททางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิตเป็นเช่นไร

๑.๓.๒ พุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตมีอะไรบ้าง

๑.๓.๓ แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมเพื่อแก้ปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิตเป็นอย่างไร

## ๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงเอกสาร (Document Research) การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับกลุ่มเป้าหมายที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) โดยผู้วิจัยจะทำการศึกษาตามขอบเขตด้านเอกสาร ขอบเขตด้านเนื้อหา และขอบเขตการวิจัยด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจประกันชีวิตในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียด ดังนี้

### ๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลเอกสารด้านปฐมภูมิ (Primary Source) ได้แก่ จากคัมภีร์พระไตรปิฎก ฉบับแปลภาษาไทย ของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช ๒๕๓๙ และทุติยภูมิจากเอกสารชั้นรอง (Secondary Source) ได้แก่ อรรถกถา ตำรา หนังสือ บทความ นิตยสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของหัวข้อในการวิจัยครั้งนี้

### ๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา

๑) หลักพุทธจริยธรรม ประกอบด้วย ความหมาย, หลักการ, เป้าหมาย, ลักษณะ, ความสำคัญของหลักพุทธจริยธรรม ได้แก่ สุจริตธรรม ๓ ฆราวาสธรรม ๔ หลักปาปณิกธรรม ๓ และเบญจศีลเบญจธรรม

๒) แนวคิดทฤษฎี และหลักการประกันชีวิต ประกอบด้วย ความหมายและความสำคัญของธุรกิจประกันชีวิต แนวคิดทฤษฎีของการประกันชีวิต และหลักการของการประกันชีวิต ในส่วนแนวคิดทฤษฎี ได้แก่ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ทฤษฎีเกี่ยวพฤติกรรมผู้บริโภค และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ในส่วนหลักการของการประกันชีวิต ได้แก่ ประเภทของการประกันชีวิต ประโยชน์ของการประกันชีวิต กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการประกันชีวิต การเสริมสร้างและพัฒนาอาชีพธุรกิจประกันชีวิต และผลจากการประกอบอาชีพธุรกิจประกันชีวิต

๓) แนวทางการประยุกต์ใช้พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต

**๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย**

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดพื้นที่การศึกษาในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่โดยใช้กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจประกันชีวิต จำนวน ๑๒ ท่าน ได้แก่ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จำนวน ๑๒ ท่าน และกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน ๗ ท่าน โดยคัดเลือกจากกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มละ ๑-๒ คน เพื่อร่วมกันสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์พุทธจริยธรรมในธุรกิจประกันชีวิต มีรายละเอียดดังนี้

การสัมภาษณ์เชิงลึก ใช้กลุ่มเป้าหมายจำนวน ๑๒ ท่าน แบ่งเป็น ๔ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา ประกอบด้วย พระสงฆ์ นักวิชาการ และอาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน ๓ ท่าน กลุ่มผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประชีวิต จำนวน ๓ ท่าน และกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต จำนวน ๓ ท่าน และกลุ่มผู้เอาประกันชีวิต จำนวน ๓ ท่าน

การจัดสนทนากลุ่ม ใช้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๗ ท่าน จากกลุ่มที่ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์ ๒ ท่าน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา ๒ ท่าน ผู้บริหารประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน ๑ ท่าน และตัวแทนประกันชีวิตในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน ๑ ท่าน และกลุ่มผู้เอาประกันชีวิตในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน ๑ ท่าน

## ๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๕.๑ พุทธจริยธรรม หมายถึง การนำหลักธรรม ได้แก่ สุจริตธรรม ๓ ฆราวาสธรรม ๔ หลักปาปณิกธรรม ๓ เบญจศีลเบญจธรรม เป็นต้น มาประพฤติปฏิบัติในการดำเนินชีวิตส่วนบุคคลหรือองค์กร เพื่อให้เกิดความดีงามและเหมาะสม หรือเป็นที่ยอมรับของสังคม และเกิดประโยชน์สุขทั้งแก่ตนเองและความสงบเรียบร้อยของสังคมส่วนรวม

๑.๕.๒ การประกอบธุรกิจ หมายถึง กระบวนการผลิต (Products) การบริการ (Services) หรือการค้าการจำหน่าย (Trade) หรือ การบริการ (Service) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือสังคม โดยหวังที่จะได้ผลกำไร และยอมรับความเสี่ยงในการขาดทุนหรือไม่ได้ผลกำไรตามต้องการ โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคม และมีจริยธรรมทางธุรกิจ

๑.๕.๓ ธุรกิจการเงิน หมายถึง ธุรกิจที่ทำหน้าที่ในการส่งเสริมให้ธุรกิจอื่นทำงานได้คล่องตัวขึ้น โดยการเป็นแหล่งเงินทุนในการให้เงินทุนในการซื้อทรัพยากรและจ้างแรงงาน และทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการติดต่อซื้อขายและการชำระการให้บริการระหว่างกัน ตัวอย่างเช่น ธุรกิจประเภทธนาคาร บริษัทการเงิน และประกันชีวิตและการประกันภัย

๑.๕.๔ ธุรกิจประกันชีวิต หมายถึง บริษัทที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต เพื่อรับประกันความสูญเสียหรือความเสียหายต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยสัญญาว่าจะจ่ายชดเชยให้กับผู้รับผลประโยชน์กรณีผู้เอาประกันเสียชีวิต หรือจ่ายเงินตามเงื่อนไขสัญญาให้แก่ผู้เอาประกันภัยที่มีชีวิตอยู่ครบสัญญา และอาจมีความคุ้มครองอื่นๆ เช่น การประกันอุบัติเหตุ การประกันทุพพลภาพหรือการประกันภัยสุขภาพ เป็นต้น โดยในที่นี้จะทำการศึกษาเฉพาะกรณีธุรกิจประกันชีวิตในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

๑.๕.๕ บริษัทประกันชีวิต หมายถึง บริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการประกันชีวิต

๑.๕.๖ การประกันชีวิต หมายถึง การที่บุคคลผู้หนึ่งเรียกว่า “ ผู้เอาประกัน” ได้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเรียกว่า “เบี้ยประกันชีวิต” ตามจำนวนที่กำหนดไว้ในสัญญา (กรมธรรม์) ให้กับบริษัทประกันชีวิตเพื่อซื้อความคุ้มครองตามที่ระบุเป็นเงื่อนไขไว้ในกรมธรรม์ อาทิ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์หรือมีอายุยืนยาวจนครบกำหนดตามที่ระบุไว้ บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเรียกว่า “จำนวนเงินเอาประกัน” ให้แก่ผู้รับประโยชน์หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี ทั้งนี้เงื่อนไขความคุ้มครองจะมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับการเลือกซื้อตามความเหมาะสมของผู้เอาประกันชีวิตเป็นหลัก

๑.๕.๗ ผู้เอาประกันชีวิต หมายถึง ผู้ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ได้ทำสัญญาและจ่ายเบี้ยประกันชีวิตให้กับตัวแทนหรือบริษัทประกันชีวิต และกรมธรรม์ได้รับการอนุมัติแล้ว

๑.๕.๘ กรมธรรม์ประกันชีวิต หมายถึง เอกสารสัญญาที่บริษัทประกันชีวิตรับประกันว่าจ่ายเงินหรือผลประโยชน์อื่นใด หรือดำเนินการใดๆ แก่ผู้เอาประกันตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้

๑.๕.๙ ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง บุคคลที่บริษัทประกันชีวิตมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิต

๑.๕.๑๐ แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรม หมายถึง แนวทางการนำพุทธจริยธรรมไปใช้ในการส่งเสริมจริยธรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต ๓ กลุ่ม คือ ผู้บริหาร ตัวแทนขายประกันชีวิต ผู้เอาประกันชีวิต

## ๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ๑.๖.๑ เอกสารตำราวิชาการ

**(๑) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย** ได้ให้คำจำกัดความว่า การประกันชีวิต เป็นวิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ และการสูญเสียรายได้ในยามชรา โดยที่เมื่อบุคคลใดต้องประสบกับภัยเหล่านั้น ก็ได้รับเงินเฉลี่ยช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว โดยบริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการนำเงินก้อนดังกล่าวไปจ่ายให้แก่ผู้ได้รับภัย ดังนั้น การประกันชีวิต คือ การที่บุคคลผู้หนึ่งเรียกว่า “ผู้เอาประกันภัย” ได้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเรียกว่า “เบี้ยประกันภัย” ตามจำนวนที่กำหนดไว้ในสัญญา (กรมธรรม์) ให้กับบริษัทประกันภัยเพื่อซื้อความคุ้มครองตามที่ระบุเป็นเงื่อนไขไว้ในกรมธรรม์ อาทิ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์หรือมีอายุยืนยาวจนครบกำหนดตามที่ระบุไว้ บริษัท ประกันภัยจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่ง เรียกว่า “จำนวนเงินเอาประกันภัย” ให้แก่ผู้รับประโยชน์หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี ทั้งนี้เงื่อนไขความคุ้มครองจะมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับการเลือกซื้อตามความเหมาะสมของผู้เอาประกันภัยเป็นหลัก[๑๑]

**(๒) บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด** กล่าวถึงประโยชน์ของการทำประกันชีวิตว่า การประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้กับผู้เอาประกัน หากประชาชนคนไทยทุกคนมีกรมธรรม์ประกันชีวิตที่เป็นหลักประกันรายได้ในการดำรงชีวิตสังคมไทยคงจะเป็นสังคมที่น่าอยู่ปัญหาต่างๆ ทางสังคมคงจะมีน้อยลง เพราะการประกันชีวิตให้ประโยชน์ต่อบุคคล[๑๒]

**(๓) ชูเกียรติ ประมูลผล** กล่าวว่า การประกันชีวิตเป็นการกระทำที่เกี่ยวกับคุณค่าทางเศรษฐกิจของพึ่งของครอบครัวและทางธุรกิจ ประโยชน์ของการประกันชีวิตมี ๓ ทาง คือ ประโยชน์ต่อครอบครัว (Family Purposes) ประโยชน์ทางด้านธุรกิจ (Business Purposes) และ

---

[๑๑] สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, **รายงานธุรกิจประกันภัยไทย ๒๕๕๑ (ซีดี-รอม)**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, ๒๕๕๑).

[๑๒] บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด, **เอกสารสนับสนุนการขายเรื่องความเข้าใจในธุรกิจประกันชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร: ส่วนวิชาการ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด, ๒๕๓๖).

ประโยชน์ต่อสังคมทั่วไป (Social Purpose) ชีวิตมนุษย์ ชีวิตคนเราจะมีค่านั้นอยู่ที่ความสามารถในการเลี้ยงชีพ และความเป็นที่พึ่งของคนอื่นๆ[๑๓]

**(๔) มุกดา โควหกุล** กล่าวว่า ชนิดของการประกันชีวิต แบ่งได้เป็น ๒ ชนิด คือ

๑. ชนิดมีเงินปันผล (Participating Policy) คือ การเอาประกันชีวิตที่มีลักษณะเหมือนกับการถือหุ้นของบริษัทประกันชีวิต อัตราเบี้ยประกันสูงกว่าแบบไม่มีเงินปันผล เพราะมีการบวกค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและกำไรของบริษัทหรือส่วนบวกเพิ่มในเบี้ยประกันภัยสุทธิ แต่การประกันชีวิตแบบนี้ผู้ประกันจะมีส่วนร่วมในการลงทุนด้านค่าใช้จ่าย เมื่อบริษัทบริหารงานมีกำไรจะได้รับเงินปันผล ซึ่งเกิดจากผลกำไรของบริษัท ซึ่งมีเงื่อนไขว่าจะได้รับเมื่อทำประกันชีวิตถึงสิ้นปีที่ ๒ หรือปีที่ ๓ แล้วแต่รูปแบบของกรมธรรม์ โดยผู้เอาประกันจะขอรับได้ ๓ วิธีคือ ขอรับเงินสดใช้ลดเบี้ยประกันภัย หรือฝากสะสมไว้กับบริษัทโดยรับดอกเบี้ย

๒. ชนิดไม่มีเงินปันผล (Non-Participating Policy) คือ การเอาประกันชีวิตทั่วไป อัตราเบี้ยประกันต่ำกว่าแบบมีเงินปันผลเพราะผู้เอาประกันไม่ได้รับส่วนแบ่งจากกำไรของบริษัท[๑๔]

**(๕) ชนินทร์ สิงห์รุ่งเรือง** กล่าวถึงทฤษฎีความน่าจะเป็นนี้ว่า ในการประกันภัย บริษัทประกันภัย จะอาศัยหลักของทฤษฎีนี้กับสถิติการสูญเสียในอดีต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคาดคะเนในอนาคตว่าจะเกิดการสูญเสียเท่าใด ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถคำนวณเบี้ยประกันภัยที่ต้องเรียกเก็บจากผู้เอาประกันภัยให้เพียงพอที่จะนา ไปชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เมื่อมีภัยเกิดขึ้นในอนาคตตามที่ได้รับประกันภัยไว้ การนำทฤษฎีความน่าจะเป็นมาใช้ในทางการประกันชีวิตมีวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดอัตราเบี้ยประกันให้เหมาะสมกับการประกันชีวิตแต่ละประเภท เพราะลักษณะและจำนวนความสูญเสียที่เกิดขึ้นจะมีลักษณะแตกต่างกัน ดังนี้จึงต้องคาดการณ์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โดยนำทฤษฎีความน่าจะเป็นนี้มาประมาณค่าความสูญเสียที่เกิดขึ้นนั้น[๑๕]

**(๖) ชูศรี พันธุ์ทอง** กล่าวถึงกฎแห่งจำนวนมากไว้ว่า การเสี่ยงภัยของผู้รับประกันที่สำคัญอันหนึ่ง คือ เขาไม่สามารถทราบได้ว่าความน่าจะเป็นของการเกิดความเสียหายที่แท้จริงมีค่าเท่าใดแน่ เขาต้องประมาณความน่าจะเป็นที่แท้จริงนี้โดยการทำการทดลอง ซึ่งผลที่ได้ออกมามักจะมีค่าไม่ถูกต้องนักและขึ้นอยู่กับขนาดความไม่แน่นอน กฎแห่งจำนวนมากจะช่วยแก้ปัญหานี้ได้ เพราะกฎนี้จะบอกผู้รับประกันได้ว่า เขาสามารถจะได้ค่าตอบแทนที่เขาต้องการอย่างถูกต้อง โดยการเพิ่มจำนวนค่าสังเกตให้มากขึ้นโดยไม่จำกัดจำนวน (Infinity) ดังนั้น ถ้าเราไม่ทราบความน่าจะเป็นของการเกิดของเหตุการณ์ที่แน่นอนแล้ว เราสามารถที่จะประมาณค่าให้ถูกต้องได้มากขึ้นโดยการเพิ่ม

---

[๑๓] ชูเกียรติ ประมูลผล, **การประกันชีวิต,** (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔).

[๑๔] มุกดา โควหกุล, **การประกันภัย**, (กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๓๗).

[๑๕] ชนินทร์ สิงห์รุ่งเรือง, **การประกันวินาศภัย,** (เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕).

จำนวนการสังเกตของเราในวิธีการสุ่มตัวอย่างได้ ค่าเฉลี่ยของจำนวนที่มากของค่าสังเกตทั้งหมดจะประมาณได้ใกล้เคียงกับค่าเฉลี่ยที่แท้จริงของประชากร[๑๖]

**(๗) ณิชากมล ตันติวณิชชานนท์** กล่าวว่า กฎของการเฉลี่ยเป็นหลักสำคัญในการประกันภัย เนื่องจากการประกันภัยเป็นแผนเฉลี่ยความเสี่ยงภัย ที่จะเกิดขึ้นระหว่างผู้ร่วมเสี่ยงภัยหรือผู้เอาประกันภัยด้วยกันในรูปของเบี้ยประกันภัย กรณีกลุ่มของผู้เอาประกันภัยมีมาก ความเสี่ยงภัยจะถูกเฉลี่ยให้น้อยลง ทำให้ค่าเบี้ยประกันภัยมีอัตราต่ำลง ในทางตรงกันข้าม กรณีกลุ่มของผู้เอาประกันภัยมีน้อย ความเสี่ยงภัยจะถูกเฉลี่ยให้น้อยลง ทำให้ค่าเบี้ยประกันภัยมีอัตราสูงขึ้น[๑๗]

**(๘) พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต)** ได้กล่าวถึง การศึกษาด้านพฤติกรรมหลักการดำเนินชีวิตทางด้านสังคมที่มนุษย์ต้องปฏิบัติต่อกัน ตามหลักมรรคมีองค์ ๘ ซึ่งมี ๓ ข้อคือ สัมมาวาจา สัมมากัมมันตะ สัมมาอาชีวะ คือ วาจาก็ต้องดี เกื้อหนุนให้ชีวิตพัฒนา การกระทำก็ต้องเกื้อหนุนให้ชีวิตพัฒนา แต่ข้อสำคัญที่เรามักจะลืมก็คือ สัมมาอาชีวะ คือการประกอบการหาเลี้ยงชีพทำมาหากิน ว่าทำอย่างไรมันจะเป็นแดนที่ส่งเสริมการพัฒนาชีวิตของคน[๑๘]

**๑.๖.๒ วิทยานิพนธ์/รายงานวิจัย**

**(๑) ธนียา สอนวิจารณ์** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย พบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับปัจจัยทุกด้านในระดับมาก ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด คือ เงื่อนไขในการทำประกันชีวิตชัดเจน ส่วนปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด คือ มีบริการรับทำประกันชีวิตทุกประเภท ด้านราคา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด คือ ดอกเบี้ยที่ตอบแทน ส่วนปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด คือ สามารถชำระเงินโดยใช้บัตรเครดิต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด คือ มีตัวแทนขายประกันชีวิตโดยตรงและสะดวกต่อการเดินทางมากติดต่อ ส่วนปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด คือ สถานที่ตั้งของบริษัทและตัวแทนจำหน่ายรายย่อยอยู่ในแหล่งชุมชน ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด คือ มีพนักงานคอยให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ลูกค้า ส่วนปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด คือ การให้ของที่ระลึกหรือของชำร่วยเมื่อซื้อประกัน ด้านบุคลากร ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด คือ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ส่วนปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด คือ ตัวแทนขายประกันชีวิตมีการปฏิบัติงานใน

---

[๑๖] ชูศรี พันธุ์ทอง, **การประกันภัย,** (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๔).

[๑๗] ณิชากมล ตันติวณิชชานนท์, **เศรษฐศาสตร์การประกัน,** (กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วน จำกัด ทีพีเอ็น เพรส, ๒๕๔๘).

[๑๘] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **การศึกษากับการวิจัยเพื่ออนาคตของประเทศไทย,** ปาฐกถาในการประชุมวิชาการประจำปี ๒๕๓๘, (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๓๘ ณ โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๘), หน้า ๒๗.

ตำแหน่งที่สูง ด้านกระบวนการในการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด คือ ความรวดเร็วในการรับสินไหมทดแทน ส่วนปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด คือ บริการส่งกรมธรรม์ประกันชีวิตทางไปรษณีย์ และด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุด คือ การแจ้งเตือนในการชำระค่างวดเบี้ยประกันและการใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย ส่วนปัจจัยที่มีผลน้อยที่สุด คือ การตกแต่งสำนักงานที่ทันสมัย[๑๙]

**(๒) ปัญจมา แจ่มสุวรรณ** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัท เอ็นพีซี เซฟตี้ แอนด์ เอ็นไวรอนแมนทอล เซอร์วิส จำกัด พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่า ๑.ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต อยู่ในระดับมาก ๒. การตัดสินใจทำประกันชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด และ ๓. ปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะด้านเพศ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตแตกต่างกัน ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ บริษัทประกันชีวิตควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง[๒๐]

**(๓) วิสุทธิ์ เหมหมัน** ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย พบว่า ประสิทธิภาพทางเทคนิคของธุรกิจประกันวินาศภัยโดยเฉลี่ยเท่ากับ ๐.๖๖ ปี ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด คือ ปี พ.ศ. ๒๕๔๙ โดยมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ ๐.๗๑ ส่วนปี ที่ประสิทธิภาพต่ำสุดคือปี พ.ศ. ๒๕๕๐ โดยมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ ๐.๕๖ ซึ่งเป็นปีที่ประเทศไทยเริ่มเข้าสู่ภาวะถดถอยทางเศรษฐกิจ ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบความมีประสิทธิภาพของบริษัทประกันวินาศภัยแต่ละแห่งและแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ทั้งจำนวนพนักงาน จำนวนผู้บริหาร จำนวนสาขา ค่าจ้าง ค่าบำเหน็จและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน รวมถึงการดำรงเงินกองทุนของบริษัทให้มีประสิทธิภาพได้[๒๑]

---

[๑๙] ธนียา สอนวิจารณ์, “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๕๑).

[๒๐] ปัญจมา แจ่มสุวรรณ, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัทเอ็นพีซีเซฟตี้แอนด์เอ็นไวรอนเมนทอลเซอร์วิสจำกัด”, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,** (สาขาการจัดการ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๓).

[๒๑] วิสุทธิ์ เหมหมัน, “ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย”, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๓).

**(๔) จินีกาญจน์ พงศ์ปิยะนนท์** ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและการจัดการกลยุทธ์เพื่อให้อัตราการยกเลิกกรมธรรม์ประกันชีวิต ประเภทสะสมทรัพย์ลดเหลือน้อยที่สุด กรณีศึกษาบริษัท กรุงเทพประกันชีวิตสาขาสำนักงานใหญ่ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) นั้นมียอดขายประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ลดลง เนื่องจากส่วนหนึ่งเกิดจากการยกเลิกกรมธรรม์ของลูกค้าด้วยเพื่อเพิ่มความสามารถในด้านการแข่งขันองค์กรก็ควรเลือกใช้กลยุทธ์ต่างๆ คือ ๑. กลยุทธ์ระดับองค์กร เน้นกลยุทธ์การเจริญเติบโต ทั้งนี้เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าให้มีมากขึ้น รวมทั้งการเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่มีศักยภาพในอนาคตอีกด้วย ๒. กลยุทธ์ระดับหน่วยธุรกิจ เน้นกลยุทธ์การสร้างความแตกต่างเฉพาะกลุ่มการสร้างความเด่นในผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ๓.กลยุทธ์ระดับหน้าที่ เน้นกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) โดยการรักษาฐานลูกค้าเก่า ซึ่งมีความสำคัญมาก พร้อมกับหาฐานลูกค้ารายใหม่เนื่องจากถ้าเน้นแต่หาลูกค้าใหม่อย่างเดียวจะทำให้องค์กรมีต้นทุนในการดำเนินงานมากขึ้น จึงควรนำ CRM เข้ามาใช้ร่วมกับ 7Ps เพื่อสำหรับใช้ในการพัฒนาและเพิ่มโอกาสในการแข่งขันให้กับองค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามความต้องการมากที่สุด[๒๒]

**(๕) เกรียงไกร ธนากรไพศาล** ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านตัวแทนและผ่านธนาคารพาณิชย์ พบว่า ความรวดเร็วในการซื้อกรมธรรม์ ความสะดวกในการจ่ายเบี้ยกรมธรรม์ในการต่ออายุ การแจ้งโปรโมชั่นที่จูงใจลูกค้าและมีของสมนาคุณตามโอกาส พนักงานมีการแต่งกายและมารยาทที่ดี และความเอาใจใส่ลูกค้า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๕ โดยระดับความพึงพอใจที่ต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ดีกว่า ตัวแทนในทุกประเด็นข้างต้น สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านทั้งสองช่องทางคือ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ ขณะที่อายุเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ บริษัทประกันชีวิตที่เน้นการขายกรมธรรม์ผ่านช่องทางตัวแทนเป็นหลัก หากต้องการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า ควรพิจารณาในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ความรวดเร็วในการซื้อกรมธรรม์

---

[๒๒] จินีกาญจน์ พงศ์ปิยะนนท์, “ปัญหาและการจัดการกลยุทธ์เพื่อให้อัตราการยกเลิกกรมธรรม์ประกันชีวิต ประเภทสะสมทรัพย์ลดเหลือน้อยที่สุด กรณีศึกษาบริษัท กรุงเทพประกันชีวิตสาขาสำนักงานใหญ่”, **การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ๒๕๕๔).

ความสะดวกในการจ่ายเบี้ยกรมธรรม์ในการต่ออายุ การแจ้งโปรโมชั่นที่จูงใจลูกค้าและมีของสมนาคุณตามโอกาส พนักงานมีการแต่งกายและมารยาทที่ดี และความเอาใจใส่ต่อลูกค้า[๒๓]

**(๖) อรุโณทัย ยวงวิภักดิ์** ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิต: กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารธนชาต ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี พบว่า ส่วนใหญ่มีการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต สำหรับเหตุผลที่จะซื้อคือ เพื่อเป็นหลักประกันให้กับครอบครัว ด้วยแบบประกันคือแบบคุ้มครองชีวิต (รายได้) ในวงเงินทุนประกันระหว่าง ๑๐๐,๐๐๐ – ๕๐๐,๐๐๐ บาท และตนเองมีส่วนในการตัดสินใจซื้อมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารการทำประกันจากพนักงานธนาคารและตัวแทนประกันชีวิตซึ่งคาดว่าจะใช้เวลามากกว่า ๑ ปีขึ้นไปในการตัดสินใจซื้อ[๒๔]

**(๗) พัชรวัต ปิยะโอสถสรรค์ และ วิเชษฐ เทพเฉลิม** ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อในกลุ่มผู้ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต และกลุ่มผู้ที่ซื้อผ่านธนาคารพาณิชย์ ด้านบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผ่านธนาคารพาณิชย์ และภาพลักษณ์ของธนาคาร ไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ[๒๕]

**(๘) อมตา สมานโสร์** ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแบบการตลาดของธุรกิจประกันชีวิต พบว่า ระดับ ความสำคัญส่วนประสมการตลาดของธุรกิจประกันชีวิตในภาพรวมเฉลี่ย และทุกด้าน ลูกค้าให้ระดับความสำคัญความสำคัญมาก หากพิจารณาจัดลำดับความสำคัญ ส่วนประสมการตลาดของธุรกิจประกันชีวิตจากค่าเฉลี่ย พบว่า ลำดับแรก ลูกค้าให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการให้บริการด้านการจัดจำหน่ายด้านการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคา เรียงลำดับ[๒๖]

**(๙) ณัฏฐ์ภูอิสร์ ศรีเพชร** ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย พบว่า แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจ

---

[๒๓] เกรียงไกร ธนากรไพศาล, “การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านตัวแทนและผ่านธนาคารพาณิชย์”, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๕).

[๒๔] อรุโณทัย ยวงวิภักดิ์, “ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิต: กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารธนชาต ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี”, **รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๘).

[๒๕] พัชรวัต ปิยะโอสถสรรค์ และวิเชษฐ เทพเฉลิม, “พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย”, **วารสารรัชต์ภาคย์**, (ฉบับพิเศษ ครบรอบ ๒๓ ปี สถาบันรัชต์ภาคย์ ๒๕๕๘): ๓๔๒-๓๕๑.

[๒๖] อมตา สมานโสร์, “ตัวแบบการตลาดของธุรกิจประกันชีวิต”, **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร,** ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๑ (เมษายน ๒๕๕๘): ๑๔๖-๑๕๙.

ประกันชีวิตในประเทศไทย จากอิทธิพลรวม จะพบว่าเกิดจากการจัดความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า ความพึงพอใจ การยอมรับตัวแทนประกันชีวิต การยอมรับบริษัทประกันชีวิต และการบริการหลังการขาย ตามลำดับ และสรุปได้ว่า แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตต้องเน้นในด้านความโปร่งใส ชัดเจน ปฏิบัติตามสัญญา การจ่ายสินไหมทดแทนตามเงื่อนไข พัฒนาตัวแทนให้สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า การใช้กลยุทธ์สร้างความพึงพอใจให้เกิดบ่อยๆ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ และต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม[๒๗]

**(๑๐) พัสวี ไข่มุกข์** ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครู อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕ส่วนเพศ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครู ในการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการจัดจาหน่าย โดยปัจจัยหลักทุกปัจจัยมีอิทธิพลต่อการตัดสินในเลือกซื้อ[๒๘]

**(๑๑) ธนากร ธนาธารชูโชติ และ วิเชียร พิมพ์มหา** ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแบบการตลาดของธุรกิจประกันชีวิต พบว่า ระดับความสำคัญส่วนประสมการตลาดของธุรกิจประกันชีวิตในภาพรวมเฉลี่ย และทุกด้านลูกค้าให้ระดับความสำคัญมาก หากพิจารณาจัดลำดับความสำคัญส่วนประสมการตลาดของธุรกิจประกันชีวิตจากค่าเฉลี่ย พบว่า ลำดับแรก ลูกค้าให้ความสำคัญด้านส่งเสริมการตลาดด้านสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการให้บริการ ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา เรียงตามลำดับ[๒๙]

**(๑๒) ธราพงศ์ ลิ้มสุทธิวันภูมิ** ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาช่องทางการขายหลักของบริษัทประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต พบว่า การขายประกันชีวิตผ่านช่องทางตัวแทนประกันชีวิตยังเป็นช่องทางการขายที่บริษัทประกันภัยต้องการเสมอ และคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิตที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในอาชีพประกอบด้วย ต้องรู้จักนำเทคโนโลยีมาใช้ในงานขาย ต้อง

---

[๒๗] ณัฏฐ์ภูอิสร์ ศรีเพชร, “แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย”, **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี**, ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๒ (พฤศจิกายน ๒๕๕๗ - เมษายน ๒๕๕๘): ๘๖-๙๖.

[๒๘] พัสวี ไข่มุก, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร”, **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**, ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม ๒๕๕๙): ๑๓๕-๑๔๗.

[๒๙] ธนากร ธนาธารชูโชติ และ วิเชียร พิมพ์มหา, “ตัวแบบการตลาดของธุรกิจประกันชีวิต”, **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี**, ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๙): ๙๕ – ๑๐๗.

เป็นตัวแทนเต็มเวลาและเป็นมืออาชีพ ต้องพัฒนาตัวเองตลอดเวลา และต้องมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตัวเอง บริษัทประกันภัย และผู้เอาประกัน[๓๐]

**(๑๓) วรรณเพ็ญ มูลสุวรรณ** ศึกษาเรื่องการขาดจริยธรรมในการดำเนินงานขององค์การธุรกิจพบว่าจริยธรรมสำหรับนักบริหาร คือ ศาสตร์ที่ว่าด้วยการใช้หลักธรรมในการบริหารองค์การ ซึ่งมีในทุกระดับตั้งแต่ระดับปฏิบัติการผู้บริหารระดับต้นระดับกลางและผู้บริหารระดับสูงซึ่งองค์การธุรกิจจะเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของคนในสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อมเริ่มตั้งแต่กระบวนการจัดหาวัตถุดิบกรรมวิธีในการผลิตสินค้า และ/หรือการบริการตลอดจนการจัดจำหน่ายสินค้าที่ผลิตได้กระบวนการขั้นตอนต่างๆ ข้อปฏิบัติในการบริหารธุรกิจจะต้องประกอบไปด้วยจริยธรรมที่มีความซื่อสัตย์สุจริตความเป็นธรรมความเชื่อถือได้ความไว้วางใจได้การรักษาคำพูดต่อการดำเนินธุรกิจ[๓๑]

กล่าวได้ว่า จรรยาบรรณ ของตัวแทนประกันชีวิตทั้ง ๑๐ข้อนี้ เป็นดั่งคัมภีร์ที่นักขายประกันชีวิตทุกคน ควรศึกษาและจดจำให้ขึ้นใจ เพราะนอกจากจะนำมาซึ่งความสำเร็จในอาชีพแล้วยังนำมาซึ่ง ความภาคภูมิใจในอาชีพอย่างไม่มีที่สิ้นสุดอีกด้วย จรรยาบรรณเหล่านี้ประกอบด้วย

๑. มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกัน บริษัท และเพื่อนร่วมงาน

๒. ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

๓. รักษาความลับของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

๔. เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อการพิจารณารับประกันหรือความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

๕. ไม่เสนอแนะผู้ขอเอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์

๖. ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นการจูงใจให้เอาประกันชีวิต

๗. ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ หากทำให้ผู้เอาประกันเสียผลประโยชน์

๘. ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนประกันชีวิตบริษัทอื่น หรือนายหน้าประกันชีวิตบุคคลอื่น

---

[๓๐] ธราพงศ์ ลิ้มสุทธิวันภูมิ, “การศึกษาช่องทางการขายหลักของบริษัทประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต”, **วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**, ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม – สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙): ๖๓-๗๒.

[๓๑] วรรณเพ็ญ มูลสุวรรณ, “การขาดจริยธรรมในการดำเนินงานขององค์การธุรกิจ”, **วารสารรัชต์ภาคย์**, ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๑๙ (มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๙): ๒๓ - ๓๔.

๙. หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

๑๐. ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรม แห่งอาชีวปฏิญาณ

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีการประกันชีวิตในเบื้องต้น แสดงให้เห็นว่า การประกันชีวิตเป็นหลักที่สร้างหลักประกันความมั่นใจในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สิน ของผู้เอาประกันภัยอย่างหนึ่งที่ส่งผลต่อความมั่นใจในการดำรงชีวิตของประชาชนในสังคม แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาของการประกันชีวิตที่เกิดขึ้นจากการขาดความน่าเชื่อถือเป็นอุปสรรคสำคัญที่ผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตจะต้องมีการสร้างเสริมให้เกิดขึ้น โดยการนำพุทธจริยธรรมมาเป็นกรอบในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตให้ได้รับความน่าเชื่อถือกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

**(๑๔) พระครูปลัดสุวัฒนเมธาคุณ (ชัยยันต์ สืบกระพันธ์)** ศึกษาการบูรณาการหลักพุทธจริยศาสตร์ในการดำเนินชีวิตของคนไทยในสังคมปัจจุบัน พบว่า รูปแบบการดำเนินชีวิตของคนไทยในสังคมปัจจุบัน มีความแตกต่างจากคนไทยในอดีต เนื่องจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น เทคโนโลยี และการสื่อสารเพื่อให้เท่าทันกับโลกาภิวัตน์ที่เคลื่อนไปอย่างรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้สร้างความเจริญให้กับคนไทยในด้านวัตถุอย่างต่อเนื่องแต่กลับสร้างความเสื่อมถอยทางด้านจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาเชิงจริยธรรมมากมายในการดำเนินชีวิตของคนไทยสังคมปัจจุบันในทุกกลุ่มอาชีพ และหลักพุทธจริยศาสตร์ในการดำเนินชีวิตสามารถแบ่งออกเป็น ๓ ขั้น คือ ๑) พุทธจริยศาสตร์ระดับต้น ได้แก่ หลักเบญจศีลและเบญจธรรม ๒) พุทธจริยศาสตร์ระดับกลาง ได้แก่ศีล 8 และกุศลกรรมบถ ๑๐ ประการ และ ๓) พุทธจริยศาสตร์ระดับสูง ได้แก่ มรรคมีองค์ ๘ ส่วนการบูรณาการหลักพุทธจริยศาสตร์ในการดำเนินชีวิตของคนไทยสังคมปัจจุบัน สามารถทำได้โดยนำหลักพุทธจริยศาสตร์ระดับต้นมาบูรณาการกับการดำเนินชีวิตของกลุ่มบุคคลทั่วไป ได้แก่ นิสิต - นักศึกษา, ครู - อาจารย์, ข้าราชการ, นักธุรกิจ และนักการเมือง นำหลักพุทธจริยศาสตร์ระดับกลางมาบูรณาการกับการดำเนินชีวิตของกลุ่มผู้ปฏิบัติธรรม ได้แก่ แม่ชี และอุบาสก - อุบาสิกา และนำหลักพุทธจริยศาสตร์ระดับสูงมาบูรณาการกับการดำเนินชีวิตของกลุ่มบรรพชิต ได้แก่ พระภิกษุและสามเณร และองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับรูปแบบการบูรณาการหลักพุทธจริยศาสตร์ในการดำเนินชีวิตของคนไทยในสังคมปัจจุบัน ได้แก่ “FEE Model”[๓๒]

**(๑๕) ศศิวิมล สุดเสนาะ** ศึกษาเรื่อง จริยธรรมธุรกิจอุปโภคบริโภค: กรณีศึกษาธุรกิจอาหาร พบว่า หลักจริยธรรมเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในระบบการบริหารธุรกิจผู้ประกอบการธุรกิจอาหาร ล้วนให้ความสำคัญกับการนำหลักธรรมและหลักจริยธรรมเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งการนำหลัก

---

[๓๒] พระครูปลัดสุวัฒน์ เมธาคุณ, “ศึกษาการบูรณาการหลักพุทธจริยศาสตร์ในการดำเนินชีวิตของคนไทยในสังคมปัจจุบัน”, **วิทยานิพนธ์สาขาวิชาพุทธศาสนมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕), หน้า บทคัดย่อ.

จริยธรรมไปประยุกต์ใช้นั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของเจ้าของกิจการแต่ละท่านโดยส่วนใหญ่นั้นพบว่าความมีจริยธรรมของเจ้าของกิจการสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรอีกทั้งยังช่วยสร้างความเชื่อถือให้แก่ผู้บริโภคอีกด้วย ในมุมมองของผู้บริโภคนั้น ผู้บริโภคใช้หลักเกณฑ์ด้านราคา คุณภาพและปริมาณในการตัดสินใจเลือกซื้ออาหาร และใช้หลักเกณฑ์เหล่านี้เป็นสิ่งสะท้อนความมีจริยธรรมในการดำเนินการผลิตอาหารของธุรกิจหนึ่งๆและยังพบอีกว่าอุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ในองค์กรธุรกิจนั้นเกิดขึ้นมาจากการขาดจริยธรรมของบุคคลในองค์กร ผู้วิจัยจึงเสนอแนะในการนำหลักจริยธรรมมาประยุกต์ใช้ในการประกอบกิจการนั้นจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญและส่งเสริมปลูกฝังหลักจริยธรรมให้กับพนักงานภายในองค์กรธุรกิจจะเกิดผลดีแก่องค์กรธุรกิจเองและผู้บริโภคก็จะได้รับความเป็นธรรมจากการบริโภคอาหารซึ่งเป็นผลพลอยได้ด้วยเช่นกัน[๓๓]

**(๑๖) หรรษมน เพ็งหมาน** ศึกษาเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจค้าปลีก ได้นำเสนอแนวคิดเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มคุณค่าและความคาดหวังของสังคมให้กับองค์กรธุรกิจ พร้อมทั้งยกตัวอย่างการกำกับดูแลกิจการภายใต้กรอบจริยธรรมทางธุรกิจ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการนำแนวคิดในเรื่องจริยธรรมมาประยุกต์เข้ากับการดำเนินธุรกิจโดยเฉพาะในธุรกิจค้าปลีก องค์กรที่มีจริยธรรมย่อมเป็นที่ศรัทธาและสร้างความเชื่อมั่นต่อลูกค้าพนักงานตลอดจนสาธารณชนซึ่งมีความสำคัญโดยตรงต่อความสำเร็จของการประกอบธุรกิจอย่างยั่งยืน[๓๔]

**(๑๗) พระครูวินัยธรอำนาจ พลปญฺโญ, พระมหาภัฏชวัชร์ เขมทสฺสี และพระวรเวช วรธมฺโม** ศึกษาเรื่อง พุทธจริยศาสตร์กับการพัฒนาการศึกษาเรื่องความจริง ความรู้ ความดี เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตตามคำสอนทางพระพุทธศาสนาต้องการพัฒนาความรู้ที่สามารถลดละหรือกำจัดกิเลสความชั่ว หรือที่เรียกว่า รู้เพื่อทำดีและรู้เพื่อละชั่ว ความรู้ที่ต้องค้นหาศึกษา คือเรื่องของความจริงที่เกี่ยวกับตนเอง ศึกษาเรื่องชีวิตตามความเป็นจริงที่นำไปสู่ความดี และเข้าใจสาเหตุของกุศลกรรม การทำความดี และจะได้รับผลที่ เรียกว่า กุศลวิบากเมื่อทำความดีและได้รับผลของความดีจะทำให้เกิดความงามที่เป็นปรากฏการณ์ของการทำความดี คืองามทั้งภายใน ที่เรียกว่าคุณงามความดี งามทั้งภายนอก ที่เรียกว่างามด้วยกิริยาท่าทาง จะทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ การพัฒนาการศึกษาในแนวทางพุทธจริยศาสตร์ที่ต้องมีความสัมพันธ์กันอยู่ ๓ ระดับ ทั้งความรู้ ความจริง

---

[๓๓] ศศิวิมล สุดเสนาะ, “จริยธรรมธุรกิจอุปโภคบริโภค: กรณีศึกษาธุรกิจอาหาร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๐), หน้า บทคัดย่อ.

[๓๔] หรรษมน เพ็งหมาน, “จริยธรรมทางธุรกิจเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจค้าปลีก” **วารสารศิลปากร ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ**, ปีที่ ๙ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – เมษายน ๒๕๕๙): ๘๑๕-๘๒๙.

ความดี และสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาระบบการจัดการศึกษาของตนเอง และการพัฒนาชีวิตตามสมควรต่อไป[๓๕]

**(๑๘) อัมพร ภาวศุทธิ์** ศึกษาเรื่อง จริยธรรมวิชาชีพกับพุทธจริยศาสตร์ พบว่า เมื่อสังคมพัฒนามาจนถึงวันที่มีการเรียกร้องเรื่องจริยธรรม แสดงให้เห็นว่า สังคมต้องประสบกับปัญหาหรือความเดือดร้อนขึ้น เพราะเรื่องจริยธรรมเป็นเรื่องของสำนึก เป็นมโนธรรมซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความดี-ชั่ว ถูก-ผิด การดำรงชีพของมนุษย์ต้องอาศัยการทำงานหาเลี้ยงชีพ ทุกคนจึงอยู่ในฐานะของผู้ประกอบอาชีพและอยู่ในฐานะของผู้บริโภคสินค้าและบริการจากอาชีพอื่นด้วย แต่ปัญหาหรือความเดือดร้อนเกิดขึ้นเพราะการประกอบอาชีพไม่สุจริต มีการเอารัดเอาเปรียบ และสังคมตกอยู่ในภาวะปลาใหญ่กินปลาเล็ก จริยธรรมวิชาชีพจึงเป็นทางหนึ่งที่บุคคลในแต่ละอาชีพกำหนดขึ้นภายในกลุ่ม ให้สมาชิกนำไปปฏิบัติเพื่อให้เป็นที่ยอมรับและวิชาชีพนั้นๆ สามารถดำรงอยู่ในสังคมต่อไปได้ แต่การกำหนดจริยธรรมวิชาชีพขึ้นนี้ ก็เปรียบเสมือนการตรากฎหมายในแง่ของความเป็นลายลักษณ์อักษร แต่การประพฤติปฏิบัติเป็นระดับของความสำนึก รู้ผิดชอบชั่วดีการปฏิบัติเป็นหัวใจสำคัญของจริยธรรม เมื่อจริยะ หมายถึง ความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติ เมื่อนำจริยธรรมวิชาชีพไปประพฤติปฏิบัติจริงในสาขาวิชาชีพ และใช้ธรรมจริยาเป็นหลักประพฤติในชีวิต จะเป็นส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดสมดุล มีความสุขและเป็นประโยชน์ทั้งกับตนเองและผู้อื่น[๓๖]

**(๑๙) ศักดิ์ชัย อนันต์ตรีชัย** ศึกษาเรื่อง จริยศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของพระพุทธศาสนานิกายเถรวาท พบว่า สัมมาอาชีวะ หรือการดำเนินงานที่ปราศจากการเบียดเบียนใดๆ ทั้งทางกายและวาจาอันเป็นหนึ่งในมรรคมีองค์ ๘ คือแนวทางที่พระพุทธเจ้าได้ทรงวางไว้ให้แก่ผู้ประกอบอาชีพการงานในพุทธกาล ผู้ที่มีวิถีชีวิตในโลกที่ยังเกี่ยวเนื่องกับการสร้างรายได้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ คือความพยายามค้นหาความหมายใหม่ของหลักการสัมมาอาชีวะ ที่พระพุทธองค์ทรงสอนไว้ในสังคมกสิกรรม ในบริบทร่วมสมัย เพื่อให้เข้ากับสังคมเทคโนโลยีในปัจจุบัน พร้อมกับการค้นหาแนวคิดสำคัญทางพระพุทธศาสนา เพื่อพัฒนาเป็นพุทธกระบวนทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ ให้เป็นแนวทาง หลักแก่นักธุรกิจสมัยใหม่ในการดำเนินธุรกิจที่เกื้อกูลทุกชีวิตในสังคม ประกอบด้วย ๔ องค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจในโลกยุคใหม่ ได้แก่ แกนมโนทัศน์หรือระบบความเชื่อทางธุรกิจ จุดประสงค์ทางธุรกิจ หลักการดำเนินงาน และวัฒนธรรมองค์กรคำตอบต่อข้อสงสัยที่ว่า การบูรณาการศาสนาและธุรกิจเข้าไว้ด้วยกันจะทำอย่างไร ที่นักวิชาการและนักธุรกิจทั่ว

---

[๓๕] พระครูวินัยธรอำนาจ พลปญฺโญ, พระมหาภัฏชวัชร์ เขมทสฺสี และพระวรเวช วรธมฺโม, “พุทธจริยศาสตร์กับการพัฒนาการศึกษาเรื่องความจริงความรู้ความดี”, **วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร**, ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-เมษายน ๒๕๖๐): ๓๓๓-๓๔๕.

[๓๖] อัมพร ภาวศุทธิ์, จริยธรรมวิชาชีพกับพุทธจริยศาสตร์, **วารสารศิลปากร ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ,** ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๓ (กันยายน – ธันวาคม ๒๕๖๐): ๒๒๘๘-๒๒๙๘.

โลกกำลังค้นหากันอยู่ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการพัฒนาทฤษฎีสมัยใหม่ตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ที่ยังไม่มีผู้ค้นพบ แต่อยู่ใกล้ตัวมนุษย์ ซึ่งหยั่งรากลึกอยู่ในภูมิปัญญาตะวันออก และอยู่เคียงคู่อารยธรรมมนุษย์มาแสนนาน ที่เรียกว่า “พระพุทธศาสนา”[๓๗]

**(๒๐) สุภาวดี นัมคณิสรณ์** ศึกษาเรื่องธุรกิจกับพุทธจริยศาสตร์ พบว่า ระบบเศรษฐกิจตามแนวพุทธจริยศาสตร์ มี ๕ ประการ คือ กรรมสิทธิ์ทรัพย์สิน เสรีภาพ การดำเนินการโดยใช้ระบบตลาด การแข่งขัน และบทบาทของรัฐบาล เช่นเดียวกับระบบเศรษฐกิจเสรีนิยม ซึ่งก็แสดงให้เห็นว่าหลักการของพุทธมิได้ขัดแย้งกับหลักการเศรษฐกิจเสรีนิยม อย่างไรก็ตามหลักการพุทธศาสนาได้เสนอทางออกของปัญหาจริยธรรมที่เกิดขึ้นในการประกอบธุรกิจในระบบเสรีนิยม คือ ต้องเป็นเศรษฐกิจที่มุ่งที่ความพอดี เป็นเศรษฐศาสตร์ที่ไม่เบียดเบียนผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม และกิจกรรมทางเศรษฐศาสตร์จะเป็นฐานของการที่จะได้พัฒนาศักยภาพของมนุษย์ต่อไป[๓๘]

**(๒๑) พระศรีคัมภีรญาณ** ศึกษาเรื่องหลักจริยศาสตร์ในคัมภีร์พระพุทธศาสนา พบว่า เนื้อหาในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเป็นประเด็นทางจริยธรรมแทบทั้งสิ้น โดยหลักพุทธจริยศาสตร์มีเนื้อหาส่วนที่เป็นศีลและส่วนที่เป็นธรรมรวมกันอยู่ เช่น ข้อธรรมในกุศลกรรมบถ ๑๐ ข้อธรรมในทศบารมี ข้อธรรมในมงคล ๓๘ ประการหลักการของพุทธจริยศาสตร์ทั้งหมดเป็นชื่อเรียกคุณสมบัติภายในจิตด้วย เป็นแนวปฏิบัติ (ข้อธรรม) อันเป็นการแสดงออกถึงคุณสมบัติภายในจิตนั้นด้วย เป็นจริยธรรม (ศีลสิกขาบท) สำหรับถือปฏิบัติเพื่อละชั่วทำดีด้วย บุคคลผู้ถือปฏิบัติตามข้อธรรมในพุทธจริยศาสตร์ย่อมได้รับอานิสงส์ (ประโยชน์) ระดับวิถีชีวิตในสังสารวัฏคือสมบูรณ์ด้วยโภคทรัพย์เป็นอันมาก กิตติศัพท์อันงาม (ชื่อเสียง) ย่อมขจรไป มีความแกล้วกล้าไม่เก้อเขินเมื่ออยู่ในท่ามกลางมหาสมาคม ไม่หลงลืมสติตาย หลังจากตายแล้ว ย่อมไปเกิดในสุคติ เมื่อบุคคลยึดมั่นถือปฏิบัติตามข้อศีลธรรมอย่างต่อเนื่อง ย่อมได้รับอานิสงส์ระดับอุดมคติคือวิชชา วิมุตติ วิสุทธิ มรรค ผล นิพพาน ซึ่งถือเป็นเป้าหมายสูงสุดทางพระพุทธศาสนา[๓๙]

**(๒๒) พัฒน์นรี ฉัตรพิสุทธิ์** ศึกษาเรื่องพุทธจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ พบว่า หลักในการประกอบธุรกิจการประกอบธุรกิจเป็นอาชีพที่มีบทบาทมากในการพัฒนาประเทศ นักธุรกิจต้องจรรโลงศรัทธาต่ออาชีพ ทำตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ร่วมอาชีพและ

---

[๓๗] ศักดิ์ชัย อนันต์ตรีชัย, “จริยศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของพระพุทธศาสนานิกายเถรวาท” **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า บทคัดย่อ.

[๓๘] สุภาวดี นัมคณิสรณ์, “ธุรกิจกับพุทธจริยศาสตร์”, **วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า บทคัดย่อ.

[๓๙] พระศรีคัมภีรญาณ (สมจินต์ สมฺมาปญฺโญ), “หลักจริยศาสตร์ในคัมภีร์พระพุทธศาสนา”, **รายงานวิจัย**, (สถาบันวิจัยพุทธศาสตร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า บทคัดย่อ.

สร้างให้เกิดการยอมรับบทบาทของตนให้เกิดขึ้นในสังคมที่ตนเป็นสมชิกอยู่ ปัจจุบันนักธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ ให้ความสนใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มมากขึ้น แม้ว่าการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและการแสดงความรับผิดชอบจะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น แต่ทั้งสองสิ่งนี้ก็มีผลดีต่อธุรกิจเช่นกัน คือเป็นการสร้างภาพพจน์อันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อยอดขายขององค์กรด้วยจริยธรรมไม่ใช่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ หากแต่เป็นคุณค่าและหลักเกณฑ์ทางศีลธรรม หรือคุณธรรมที่เกิดจากจิตสำนึกภายใน จริยธรรมธุรกิจจึงเป็นคนละสิ่งกับกฎหมายธุรกิจ ดังนั้นจริยธรรมธุรกิจจึงมีลักษณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการตระหนักรู้ภายในของตนเอง คือปัจเจกบุคคลรับรู้และพัฒนาตนเองโดยหน้าที่ ไม่ต้องมีผู้อื่นมาบังคับให้กระทำ คือรู้หน้าที่ของตนว่าควรกระทำอะไร อย่างไรให้ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่มีสิ่งใดหรือใครมาบังคับการตัดสินใจกระทำอย่างอิสระภายในตนเอง หลักจริยธรรมจึงเป็นหลักแห่งการรู้ในตนเอง ภายในจิตสำนึกรู้ของบุคคลที่จะรู้คุณ รู้โทษในการกระทำ รู้ว่าถ้าทำสิ่งใดแล้วเกิดโทษภัยแก่ตนเองแล้วก็ย่อมเกิดโทษภัยแก่ผู้อื่นเขาย่อมไม่ทำสิ่งนั้นลงไป[๔๐]

**(๒๓) กันตนา ทองอินทร์** ศึกษาเรื่อง การนำเอาหลักคำสอนของศาสนาพุทธมาใช้ในการบริหารของนักธุรกิจในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การนำเอาหลักคาสอนของพุทธศาสนามาใช้เป็นแนวทางในการการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ตามกรอบแนวคิดของนักธุรกิจที่ศึกษานี้ นี้มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Balanced Scorecard ใน ๔ มิติ ดังนี้ ๑) มิติด้านลูกค้า (Customer Perspective) ฆราวาสธรรม ๔ อิทธิบาท ๔ สังคหวัตถุ ๔ และทศพิธราชธรรม ๒) มิติด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) นักธุรกิจใช้หลักคาสอนทางพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ คือ ฆราวาสธรรม ๔ พรหมวิหาร ๔ และอิทธิบาท ๔ ๓) มิติด้านการเงิน (Financial Perspective) นักธุรกิจใช้หลักคำสอนทางพุทธศาสนา ฆราวาสธรรม ๔ มาประยุกต์ใช้ และ ๔) มิติด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) นักธุรกิจใช้หลักคำสอนทางพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ คือ ฆราวาสธรรม ๔ จักรธรรม ๔ ทิฏฐธัมมิกัตถประโยชน์ ๔ และกัลยาณมิตร ๗[๔๑]

**(๒๔) นวลพรรณ ล่ำซำ** ศึกษาเรื่อง ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัยในสังคมประชาธิปไตย พบว่า การประกอบธุรกิจประกันภัยต้องให้ความสำคัญกับการนำแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility : CSR) มาปรับใช้ควบคู่กับการดำเนินธุรกิจในสังคมประชาธิปไตยที่มุ่งเสริมสร้างความแข็งแกร่งและการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

---

[๔๐] พัฒน์นรี ฉัตรพิสุทธิ์, “พุทธจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์”, **วารสาร มจร การพัฒนาสังคม,** ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - เมษายน ๒๕๖๐): ๘๖ – ๙๖.

[๔๑] กันตนา ทองอินทร์, “การนำเอาหลักคำสอนของศาสนาพุทธมาใช้ในการบริหารของนักธุรกิจในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”, **วารสารการบริหารท้องถิ่น,** ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มีนาคม ๒๕๕๘): ๑๖ – ๒๖.

ของธุรกิจ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสีย บทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัยในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ต้องพิจารณาบนปัจจัยพื้นฐาน ๓ ด้าน กล่าวคือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและด้านสิ่งแวดล้อม ผ่านกระบวนการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ภายใต้การมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยยึดหลักความเสมอภาค เสรีภาพ และหลักนิติธรรม (การปกครองโดยกฎหมาย) การนำแนวคิดในการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักความรับผิดชอบต่อสังคมในระบอบการปกครองประชาธิปไตย จึงต้องสะท้อนผ่านกระบวนการทำงาน CSR in Process ซึ่งเป็นกระบวนการภายในทุกขั้นตอน รวมถึงความรับผิดชอบที่แสดงออกถึงการตอบแทนต่อสังคมในรูปกิจกรรมสร้างสรรค์ หรือการให้ความช่วยเหลือต่อชุมชนและสังคมในรูปจิตอาสาต่างๆหรือ เรียกว่า CSR after Process อนึ่ง ความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคเอกชนจะประสบผลสำเร็จได้ หากภาครัฐให้ความร่วมมือ ด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม ให้เป็นรูปธรรม ด้วยการกำหนดมาตรฐานความรับผิดชอบต่อสังคมให้ได้ระดับเท่าเทียมกับสถาบันการเงินอื่น ตลอดจนมีระบบการติดตาม และสร้างค่านิยมให้เกิดการยอมรับภาคธุรกิจอย่างจริงจัง[๔๒]

**(๒๕) ชานิณี ยศพันธ์** ศึกษาเรื่อง ความซื่อสัตย์ของตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตที่มีต่อบริษัทประกันชีวิต พบว่า การบริหารองค์กรด้านประกันชีวิต การให้ความสำคัญที่ตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตเป็นสิ่งจำเป็นในระดับต้นๆ เพราะว่าถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่ง ด้วยการพัฒนาคุณภาพของบุคคลเหล่านี้ ทั้งในด้านความรู้และคุณธรรมจริยธรรม ควบคู่กันไป เพื่อให้มีความเป็นมืออาชีพอย่างแท้จริง ลำพังแต่ความรู้เพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ ถึงแม้ว่าตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกัน จะเป็นผู้เชี่ยวชาญที่ความรอบรู้ในตัวผลิตภัณฑ์ของบริษัท รวมทั้งเชาว์ปัญญาก็ตาม แต่สิ่งเหล่านี้จะไม่มีประโยชน์อันใด หากไม่มีคุณธรรมจริยธรรม โดยเฉพาะศีลข้อที่ ๒ และ ๔ ที่จะไม่ฉ้อฉลเงินของบริษัท และไม่พูดเท็จ โกหก หลอกลวงลูกค้าตามลาดับ ผู้บริหารองค์กรด้านประกันชีวิตล้วนตระหนักดีว่าตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต เป็นเหมือนภาพลักษณ์และแบกรับชื่อเสียงให้กับองค์กร ด้วยเหตุนี้จึงมีความจาเป็นพื้นฐานที่ต้องให้การอบรม บ่มเพาะ ให้พวกเขาเหล่านั้นยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความอยู่รอดทั้งของพวกเขาเองและองค์กร[๔๓]

**(๒๖) ภัชรัศม์ ชมพูพาน** ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อแบบประกันชีวิตของ บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อแบบประกันชีวิต เป็นแบบประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ มีผู้ให้ความสนใจและเลือก

---

[๔๒] นวลพรรณ ล่ำซำ, “ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัยในสังคมประชาธิปไตย”, **บทความทางวิชาการ,** (วิทยาลัยรัฐธรรมนูญ: สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, ๒๕๕๙): ๑ – ๑๐.

[๔๓] ชานิณี ยศพันธ์, “ความซื่อสัตย์ของตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตที่มีต่อบริษัทประกันชีวิต”, **วารสารสถาบันวิจัยพิมลธรรม,** ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มิถุนายน ๒๕๕๙): ๑ – ๑๕.

ซื้อแบบประกันประเภทสะสมทรัพย์เป็นจำนวนมาก ดังนั้นควรส่งเสริมให้ผู้ถือกรมธรรม์รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแบบประกันด้านสะสมทรัพย์ และให้ความรู้ในรูปแบบประกันตัวอื่นๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกซื้อแบบประกันที่เหมาะสมให้ตรงกับวัตถุประสงค์และความต้องการของผู้ถือกรมธรรม์ด้านแบบประกันประเภทแบบตลอดชีพ พบว่า บุคคลส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับแบบประกันนี้ค่อนข้างน้อยอาจเนื่องมาจากแบบประกันตลอดชีพนี้เน้นคุ้มครองในกรณีที่ผู้ทำประกันเสียชีวิต แล้วผู้รับผลประโยชน์ได้รับเงินค่าสินไหมทดแทน ซึ่งแตกต่างจากแบบสะสมทรัพย์ ที่มีเงินคืนทุกสิ้นปี รวมทั้งแบบประกันสะสมทรัพย์ยังสามารถได้รับเงินปันผลและดอกเบี้ยที่มากกว่าแบบประกันชีวิตประเภท แบบตลอดชีพ ดังนั้นบริษัทควรมีการปรับปรุงในเรื่องของผลประโยชน์ระยะเวลาของสัญญาให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ด้านประโยชน์ทางการเงินส่วนใหญ่ผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตให้ความสำคัญกับการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับครอบครัวและตนเองมากที่สุด ดังนั้นทางบริษัทควรให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าที่มีครอบครัวในระดับหนึ่งเพื่อขยายฐานตลาดของบริษัทออกไปได้มากยิ่งขึ้น[๔๔]

จากการศึกษาเอกสารเกี่ยวกับพุทธจริยธรรม พบว่า พุทธจริยธรรมมีความสำคัญต่อภาคธุรกิจในปัจจุบันมาก ดังที่ปรากฏในงานวิจัยซึ่งนำหลักพุทธจริยธรรมไปประยุกต์ใช้ในธุรกิจต่างๆ อาทิ ร้านอาหาร ธุรกิจค้าปลีก เป็นต้น พุทธจริยธรรมทำให้เรามองเห็นระบบธุรกิจแบบใหม่ ที่ใส่ใจสภาพแวดล้อม สังคม และชุมชน มากกว่าระบบธุรกิจในอดีต ที่มุ่งหวังแต่จะเอากำไรมากเกินไป อันก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตั้งแต่ระดับบุคคลถึงสังคมประเทศชาติและสังคมโลกด้วยวิธีการแก้ปัญหาคือการนำหลักพุทธจริยธรรมไปประยุกต์ใช้รวมกับจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตนั่นเอง

## ๑.๗ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงเอกสาร (Document Research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับกลุ่มประชากรเป้าหมายที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

๑.๗.๑ การศึกษาข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวกับพุทธจริยธรรม และแนวคิดทฤษฎีของธุรกิจประกันชีวิต และหลักการประกันชีวิต จากเอกสารด้านปฐมภูมิ (Primary Source) ได้แก่ จากคัมภีร์พระไตรปิฎก ฉบับแปลภาษาไทย ของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช ๒๕๓๙ และทุติยภูมิ

---

[๔๔] ภัชรัศม์ ชมพูพาน, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อแบบประกันชีวิตของ บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร”, **วารสารบัณฑิตวิทยาลัย,** ฉบับที่ ๓ (เมษายน - กรกฎาคม ๒๕๖๐): ๒๖๕ – ๒๗๒.

จากเอกสารชั้นรอง (Secondary Source) ได้แก่ อรรถกถา ตำรา หนังสือ บทความ นิตยสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๗.๒ การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ใช้ประชากรจำนวน ๑๒ คน แบ่งเป็น ๔ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา ประกอบด้วย พระสงฆ์ นักวิชาการ และอาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน ๓ ท่าน กลุ่มผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประชีวิต จำนวน ๓ ท่าน และกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต จำนวน ๓ ท่าน และกลุ่มผู้เอาประกันชีวิต จำนวน ๓ ท่าน เพื่อร่วมกันสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการประยุกต์หลักพุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต

๑.๗.๓ การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ใช้ประชากรจำนวน ๗ ท่าน จากการคัดเลือกในกลุ่มเป้าหมายที่สัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มละ ๑-๒ คน เพื่อร่วมกันสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการเสริมสร้างหลักพุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต

๑.๗.๔ เครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัย จำนวน ๒ ชุด คือ

๑) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ประกอบไปด้วย ๕ ตอน คือ ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้การสัมภาษณ์ มี ๗ รายการ ตอนที่ ๒ คำถามเกี่ยวกับธุรกิจการประกันชีวิตและบริบททางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต ตอนที่ ๓ คำถามเกี่ยวกับพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต ตอนที่ ๔ คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการใช้เฉพาะจรรยาบรรณในธุรกิจการประกันชีวิต ตอนที่ ๕ คำถามที่ต้องการแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมเพื่อแก้ปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิตทั้ง ๔ ตอน มีข้อคำถามตอนละ ๓ คำถาม

เมื่อสร้างแบบสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยได้นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๓ ท่าน ได้ประเมินค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาและวัตถุประสงค์ (IOC) ได้ค่าเฉลี่ยที่ เกิน ๐.๖ ถือว่าแบบสอบถามมีคุณภาพ

๒) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้วิจัยจะได้คัดเลือกสรุปประเด็นสำคัญ จากคำตอบแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ตอนที่ ๒ ถึงตอนที่ ๕ นำมาเสนอในการประชุมกลุ่มเพื่อให้เกิดความคิดเห็นที่มีความสมบูรณ์และแนวทางการนำพุทธจริยธรรมมาบูรณาการในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตที่สามารถปฏิบัติได้ในสังคมปัจจุบัน

๑.๗.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดกลุ่มคำตอบ ประเมินคุณค่าและจัดลำดับความสำคัญของคำตอบที่สะท้อนทั้งสภาพการณ์ ปัญหา และทางออกทุกประเด็นอย่างความสมเหตุสมผล

๑.๗.๖ สรุปผลการวิจัย และรายงานผลแบบพรรณนาเชิงบรรยาย

## ๑.๘ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๘.๑ ได้ค้นพบบริบทและสภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต

๑.๘.๒ ได้หลักพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์โดยตรงกับธุรกิจประกันชีวิต

๑.๘.๓ ได้แนวทางการนำพุทธจริยธรรมมาบูรณาการในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตที่สามารถปฏิบัติได้ในสังคมปัจจุบัน

# บทที่ ๒

# บริบทและสภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต

ในบทนี้ เป็นการศึกษารายละเอียดแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการประกันชีวิตและแนวคิดทฤษฎีของธุรกิจประกันชีวิต โดยมีรายละเอียดของประเด็นในการศึกษา ดังนี้

๒.๑ บริบทของธุรกิจประกันชีวิต

๒.๑.๑ ลักษณะทั่วไปของการประกันชีวิต

๒.๑.๒ แนวคิดทฤษฎีของการประกันชีวิต

๒.๑.๓ หลักการของการประกันชีวิต

๒.๒ สภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต

๒.๒.๑ สภาพปัญหาทางจริยธรรมของผู้บริหารบริษัทประกันชีวิต

๒.๒.๒ สภาพปัญหาทางจริยธรรมของผู้รับเป็นตัวแทนประกันชีวิต

๒.๒.๓ สภาพปัญหาทางจริยธรรมของผู้เอาประกันชีวิตและผู้รับประโยชน์

มีรายละเอียด ดังนี้

## ๒.๑ บริบทของธุรกิจประกันชีวิต

### ๒.๑.๑ ลักษณะทั่วไปของการประกันชีวิต

**๑) ความหมายและสาระสำคัญของธุรกิจประกันชีวิต**

การประกันชีวิต ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ หมายถึง สัญญาประกันภัยชนิดหนึ่ง ซึ่งบุคคลหนึ่งเรียกว่าผู้รับประกันภัย ตกลงจะใช้เงินจำนวนหนึ่งให้แก่ผู้รับประโยชน์โดยอาศัยความทรงชีพ หรือมรณะของบุคคลหนึ่งและในการนี้ผู้เอาประกันภัยตกลงจะส่งเงินเรียกว่าเบี้ยประกันภัย ให้แก่ผู้รับประกันภัย[๑]

การประกันชีวิต (Life Insurance) หมายถึง การประกันภัยที่การจ่ายเงินอาศัยการทรงชีพ หรือการมรณะของบุคคลเป็นเหตุในการจ่าย โดยการเฉลี่ยภัยซึ่งกันและกันที่เกิดขึ้นกับบุคคลหนึ่ง

---

[๑] ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒,** (กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖), หน้า ๖๕๓.

ไปยังบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ในลักษณะการเสี่ยงภัยประเภทเดียวกัน และร่วมกัน เพื่อเป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับบุคคลที่สูญเสียชีวิต[๒]

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้ให้คำจำกัดความว่า การประกันชีวิต เป็นวิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพ และการสูญเสียรายได้ในยามชรา โดยที่เมื่อบุคคลใดต้องประสบกับภัยเหล่านั้น ก็ได้รับเงินเฉลี่ยช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว โดยบริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการนำเงินก้อนดังกล่าวไปจ่ายให้แก่ผู้ได้รับภัย ดังนั้น การประกันชีวิต คือ การที่บุคคลผู้หนึ่งเรียกว่า “ผู้เอาประกันภัย” ได้จ่ายเงินจำนวนหนึ่งเรียกว่า “เบี้ยประกันภัย” ตามจำนวนที่กำหนดไว้ในสัญญา (กรมธรรม์) ให้กับบริษัทประกันภัยเพื่อซื้อความคุ้มครองตามที่ระบุเป็นเงื่อนไขไว้ในกรมธรรม์ อาทิ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์หรือมีอายุยืนยาวจนครบกำหนดตามที่ระบุไว้ บริษัท ประกันภัยจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่ง เรียกว่า “จำนวนเงินเอาประกันภัย”ให้แก่ผู้รับประโยชน์หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี ทั้งนี้เงื่อนไขความคุ้มครองจะมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับการเลือกซื้อตามความเหมาะสมของผู้เอาประกันภัยเป็นหลัก[๓]

การประกันชีวิต คือ สัญญาซึ่งผู้รับประกันภัยตกลงว่าจะจ่ายเงินหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้เมื่อผู้เอาประกันภัยยังคงมีชีวิตอยู่จนถึงเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา หรือถึงแก่มรณะภายในยะเวลาของสัญญา โดยบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตมีอยู่ด้วยกัน ๓ ฝ่าย คือ ผู้รับประกันภัย ผู้เอาประกันภัย และผู้รับประโยชน์ เมื่อสัญญาประกันชีวิตเกิดขึ้นแล้ว คู่สัญญาย่อมมีสิทธิและหน้าที่ตามสัญญาซึ่งกันและกัน[๔]

จากคำนิยามของผู้ที่ให้ความหมายของการประกันชีวิต อาจสรุปได้ว่าการประกันชีวิตเป็นวิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมกันเฉลี่ยภัยอันเนื่องจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพและการสูญเสียรายได้ในยามชรา โดยที่เมื่อบุคคลใดต้องประสบกับภัยเหล่านั้น ก็ได้รับเงินส่วนเฉลี่ยช่วยเหลือ

---

[๒] ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน,** (กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊ค พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๓), หน้า ๑๑.

[๓] สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, **รายงานธุรกิจประกันภัยไทย ๒๕๕๑ (ซีดี-รอม),** (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, ๒๕๕๑), หน้า ๑.

[๔] อภิรักษ์ ไทพัฒนกุล, วีณา อร่ามวัฒน์เศรษฐ และทัศนี ดวงรัตน์, “ภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิตและสรุปสาระสำคัญของการประกันชีวิต”, **คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต,** (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมกากำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), ๒๕๕๖), หน้า ๔.

เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนแก่ตนเองและครอบครัว โดยบริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการนำเงินก้อนดังกล่าวไปจ่ายให้แก่ผู้ได้รับภัย

**๒) ประเภทและชนิดของการประกันชีวิต**

บุคคลทุกคนที่ทำประกันชีวิต ย่อมมีวัตถุประสงค์แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความจำเป็น และสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคล บางกลุ่มคนต้องการทำประกันชีวิตเพื่อจัดสรรไว้ใช้สำหรับครอบครัวหรือผู้ที่อยู่ในอุปการะเมื่อต้องเสียชีวิต หรือบางกลุ่มคนต้องการทำประกันชีวิตเพื่อสะสมหรือลงทุนเพื่อเพิ่มพูนเป็นกองทุนไว้ใช้ในยามชรา

ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตจึงได้เสนอกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบตลอดชีพ แบบสะสมทรัพย์ หรือแบบชั่วระยะเวลา พร้อมสัญญาเพิ่มเติมแนบท้ายกรมธรรม์ที่มีหลายแบบ เพื่อสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลตามหลักพื้นฐานของการประกันชีวิตแล้ว จะแบ่งประเภทของการประกันชีวิตเป็น ๓ ประเภท คือ การประกันชีวิตประเภทสามัญ ประเภทอุตสาหกรรมและประเภทกลุ่ม ดังนี้

๑. การประกันชีวิตประเภทสามัญ (Ordinary Life Insurance) เป็นการประกันชีวิตรายบุคคล เหมาะสำหรับมีรายได้ตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไปโดยมีจำนวนเงินเอาประกันภัยที่คุ้มครองค่อนข้างสูง และมีการชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายปี ราย ๖ เดือน ๓ เดือน หรือชำระครั้งเดียว

ลักษณะที่สำคัญของการประกันชีวิตประเภทสามัญ คือ

๑) ภัยสูงกว่าประเภทอื่น เนื่องจากมีจำนวนเงินเอาประกันภัยสูง และมีการเก็บเบี้ยประกันพิเศษเพิ่ม หากผู้เอาประกันมีอาชีพเสี่ยง หรือมีสุขภาพไม่ดี

๒) มีทั้งการตรวจสุขภาพ และไม่ตรวจสุขภาพ ขึ้นอยู่กับอายุ จำนวนเงินเอาประกันและประวัติสุขภาพ

๓) มีระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันภัย ๓๐ หรือ ๓๑ วัน

๔) ผู้เอาประกันภัยสามารถส่งคืนกรมธรรม์ประกันภัยมายังบริษัทภายใน ๑๕ วัน (Free Look Period) นับแต่วันที่ได้รับกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัทและบริษัทจะคืนเบี้ยประกันภัยที่เหลือจากการหักค่าตรวจสุขภาพตามที่จ่ายจริงและค่าใช้จ่ายของบริษัทฉบับละ ๕๐๐ บาท ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยได้ใช้สิทธิเรียกร้องผลประโยชน์ตามกรมธรรม์แล้ว ผู้เอาประกันภัยไม่มี

๕) ซื้อสัญญาแนบท้ายกรมธรรม์ประกันภัยได้

๖) กู้ชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติได้

การประกันชีวิตประเภทสามัญ (Ordinary Life Insurance) นี้ เป็นการประกันชีวิตรายบุคคลมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นการกระจายความเสี่ยงภัยในกลุ่มบุคคลที่มีรายได้ระดับปานกลางขึ้นไปหรือกลุ่มบุคคลที่มีความต้องการคุ้มครองการสูญเสียทางเศรษฐกิจในวงเงินที่สูง ซึ่งผู้เอาประกันจะต้องชำระเบี้ยประกันภัยสูงตามด้วย ลักษณะที่สำคัญของการประกันประเภทสามัญ มีดังนี้

- โดยทั่วไปจำนวนเงินเอาประกันภัยขั้นต่ำตั้งแต่ ๕๐,๐๐๐ บาทขึ้นไปจนไปถึงหลายสิบล้านบาท

- วิธีการชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายงวดคือ รายปี หกเดือน สามเดือน และรายหนึ่งเดือน

- ในการคำนวณอัตราเบี้ยประกันภัยกำหนดว่าผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายปี ดังนั้น หากผู้เอาประกันชำระเบี้ยประกันภัยเป็นรายงวด ๖ เดือน ๓ เดือน หรือราย ๑ เดือน และถึงแก่กรรมขณะที่ชำระเบี้ยประกันภัยของรอบปีกรมธรรม์ที่เสียชีวิตนั้นยังไม่ครบปี บริษัทจะหักเบี้ยประกันภัยที่ยังไม่ครบปีของรอบปีกรมธรรม์ที่เสียชีวิตออกจากจำนวนเงินเอาประกันภัยที่จะจ่ายให้ผู้รับผลประโยชน์ด้วย

- การพิจารณาและประกันภัยของบริษัทอาจมีการตรวจสุขภาพหรือไม่มีการตรวจสุขภาพก็ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของบริษัทซึ่งพิจารณาจากอายุ สุขภาพ และจำนวนเงินเอาประกันภัย สภาพความเป็นอยู่ การประกอบอาชีพ เป็นต้น

- กรมธรรม์ประกันชีวิตหลักจะมีเฉพาะความคุ้มครอง การสูญเสียรายได้ หรือการสูญเสียทางเศรษฐกิจเนื่องจากการสูญเสียชีวิตของผู้เอาประกันภัยและการออมทรัพย์เท่านั้น และหากผู้เอาประกันภัยต้องการความคุ้มครองอื่น ๆ เพิ่มเติมสามารถซื้อสัญญาพิเศษเพิ่มเติมในกรมธรรม์หลักได้

- โดยปกติทั่วไปกรมธรรม์จะมีกำหนดผ่อนผันการชำระเบี้ยประกัน (Grace Period) เป็น ๓๐ วัน

- มีการเก็บเบี้ยประกันภัยพิเศษ (Extra Premium) เนื่องจากภัยที่ต่ำกว่ามาตรฐาน คือผู้เอาประกันภัยที่มีสุขภาพไม่ปกติ น้ำหนักไม่ได้มาตรฐานหรืออาชีพที่เสี่ยงภัยกว่าปกติ และมีการเก็บเบี้ยประกันภัยเพิ่ม

- ถ้าผู้เอาประกันภัยขาดชำระเบี้ยประกันภัย จนพ้นระยะผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันโดยทั่วไปเงื่อนไขกรมธรรม์จะกำหนดให้มีการกู้เงินชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติเพื่อรักษาสภาพกรมธรรม์ให้มีผลบังคับต่อไป

๒. การประกันชีวิตประเภทอุตสาหกรรม (Industrial Life Insurance) เป็นการประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันค่อนข้างต่ำ คือประมาณ ๑๐,๐๐๐ – ๓๐,๐๐๐ บาท เหมาะสำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางถึงรายได้ต่ำ โดยทั่วไปกำหนดให้ชำระเบี้ยประกันเป็นรายเดือน และไม่ต้องตรวจสุขภาพ ออกกรมธรรม์ประกันภัย ๑ ฉบับต่อ ๑ คน ให้ผู้เอาประกันภัย มีระยะเวลารอคอย (Waiting Period) เป็นเวลา ๑๘๐ วัน

คำว่า ระยะเวลารอคอย (Waiting Period) ก็คือ ระยะเวลาที่กำหนดไว้เพื่อพิสูจน์สุขภาพของผู้เอาประกันภัย หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาดังกล่าว ด้วยโรคภัยไข้เจ็บตามธรรมชาติ บริษัทประกันชีวิตไม่ต้องจ่ายเงินเอาประกันภัย แต่จะคืนเบี้ยประกันภัยที่ได้ชำระมาแล้วทั้งหมดให้กับผู้รับประโยชน์

การประกันชีวิตประเภทนี้คล้ายคลึงกับประเภทสามัญ จำนวนเงินเอาประกันภัยไม่สูงมากนัก เป็นการประกันชีวิตรายบุคคล สำหรับผู้มีรายได้น้อย เช่น เกษตรกร หรือผู้ที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ ให้มีโอกาสได้ทำประกันชีวิต ดังนั้น จึงไม่มีการตรวจสุขภาพ การพิจารณารับประกันชีวิตจะอาศัยข้อมูลจากคาแถลงในใบคำขอเอาประกันชีวิต และมีการกำหนดการชำระเบี้ยประกันเป็นการชำระเป็นงวด รายเดือน

ลักษณะสำคัญของการประกันชีวิตประเภทอุตสาหกรรม คือ

๑) ชำระเบี้ยประกันเป็นรายเดือน

๒) เหมาะกับผู้มีรายได้น้อย

๓) ไม่มีการตรวจสุขภาพ ไม่มีเบี้ยประกันพิเศษเพิ่ม

๔) มีระยะเวลารอคอย ๑๘๐ วันแรกที่กรมธรรม์ยังไม่คุ้มครอง หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตจากการเจ็บป่วยในช่วงนี้บริษัทจะไม่จ่ายเงินเอาประกันภัยให้ แต่จะคืนเบี้ยประกันภัยให้กับผู้รับประโยชน์

๕) มีระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันภัย ๖๐ วัน

การประกันชีวิตประเภทอุตสาหกรรม (Industry Life Insurance) นี้ เป็นการประกันชีวิตที่มีจำนวนเงินเอาประกันภัยขั้นต่ำ โดยทั่วไปตั้งแต่ ๑๐,๐๐๐–๓๐,๐๐๐ บาท เหมาะสำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางถึงรายได้ต่ำ การชำระเบี้ยประกันภัยจะชำระเป็นรายเดือน และไม่มีการตรวจสุขภาพ ฉะนั้นจึงมีระยะเวลารอคอย คือ ผู้เอาประกันเสียชีวิตด้วยโรคภัยไขเจ็บตามธรรมชาติภายในระยะเวลารอคอยบริษัทจะไม่จ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้ แต่จะคืนเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันได้ชำระมาแล้วทั้งหมด

๓. การประกันชีวิตประเภทกลุ่ม (Group Life Insurance) เป็นการประกันชีวิตที่กรมธรรม์หนึ่งจะมี ผู้เอาประกันชีวิตร่วมกันตั้งแต่ ๕ คนขึ้นไป ส่วนมากจะเป็นกลุ่มของพนักงานบริษัท ในการพิจารณารับประกันอาจจะมีการตรวจสุขภาพหรือไม่ตรวจก็ได้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัท ซึ่งต้องพิจารณาเรื่องความเสี่ยงภัยของบุคคลในกลุ่มทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ หน้าที่การงาน หรือจำนวนเงินเอาประกันขึ้นกับตำแหน่ง, เงินเดือน, ลักษณะงาน และเพราะเป็นการประกันกลุ่ม จึงทำให้อัตราเบี้ยประกันชีวิตจะถูกกว่าประเภทสามัญและประเภทอุตสาหกรรมเน้นคุ้มครองมรณกรรม ไม่มีการออมทรัพย์ มีการจ่ายเงินคืนตามประสบการณ์เป็นการประกันชีวิตกลุ่มลูกจ้างพนักงานบริษัทหรือสมาชิกองค์กรต่าง ๆ ที่อยู่ภายใต้ความคุ้มครองของกรมธรรม์ฉบับเดียวกันโดยนายจ้างเป็นผู้ขอทำประกันชีวิตและถือกรมธรรม์หลักไว้ ส่วนลูกจ้างหรือพนักงานแต่ละคนจะได้รับมอบใบสำคัญในการเอาประกันชีวิตกลุ่มที่เรียกว่า ใบรับรองการเอาประกันชีวิตจากบริษัทรับประกันชีวิต ซึ่งในใบรับรองนี้จะระบุสิทธิและเงื่อนไขของกรมธรรม์

ลักษณะที่สำคัญของการประกันชีวิตประเภทกลุ่มคือ

๑) ให้ความคุ้มครอง ๓ คนขึ้นไป ภายใต้กรมธรรม์ฉบับเดียว

๒) เหมาะกับการให้เป็นสวัสดิการพนักงาน

๓) ทุนประกันแต่ละบุคคล ขึ้นกับตำแหน่ง เงินเดือน

๔) ไม่ตรวจสุขภาพ (บริษัทส่วนใหญ่มักตรวจสุขภาพพนักงานก่อนเริ่มงานอยู่แล้ว)

๕) เน้นคุ้มครองมรณกรรม (ตาย ทุพพลภาพ สุขภาพ) ไม่มีการออม

๖) อัตราเบี้ยประกันภัยต่ำกว่าการประกันชีวิตประเภทอื่น และปรับใหม่ได้ในปีต่อไป โดยอาศัยประสบการณ์การรับประกันในปีที่ผ่านมา อาจมีการคืนเบี้ยประกันตามประสบการณ์เพื่อให้อัตราเบี้ยประกันภัยมีความเหมาะสมกับสภาพความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันแต่ละกลุ่ม

การประกันชีวิตประเภทกลุ่มหรือการประกันชีวิตหมู่ (Group Life Insurance) คือ การประกันชีวิตแก่บุคคลหลายคน ภายได้กรมธรรม์ฉบับเดียวกัน เหมาะสำหรับพนักงานในนามบริษัทหรือคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ส่วนมากนายจ้างจะเป็นผู้ทำประกันชีวิตให้กับพนักงาน ซึ่งถือเป็นสวัสดิการอย่างหนึ่งของบริษัท การชำระเบี้ยประกันภัยนั้น นายจ้างอาจจะชำระให้ทั้งหมดหรือให้พนักงานร่วมชำระเป็นบางส่วน[๕]

อย่างไรก็ตาม สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้กำหนดแบบการประกันกลุ่มที่ให้ “คุ้มครองสินเชื่อเพื่อประชาชน” เป็นกรมธรรม์ประกันชีวิตซึ่งมีผลประโยชน์เป็นแบบจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ลดลงตามจำนวนมูลหนี้ที่ติดค้างอยู่กับธนาคาร (Mortgage Reducing Term Assurance: MRTA) ซึ่งจะทำให้เบี้ยประกันภัยลดต่ำลง มีระยะเวลาเอาประกันภัยตั้งแต่ ๑-๓๐ ปี ชำระเบี้ยประกันภัยครั้งเดียว ทั้งนี้ กรมธรรม์ดังกล่าวจะให้ความคุ้มครองสินเชื่อทุกประเภท โดยกำหนดทุนประกันภัย ไม่เกิน ๔,๐๐๐,๐๐๐ บาท และไม่เป็นสินเชื่อส่วนบุคคล จะมีการพิจารณารับประกันภัยอย่างง่ายไม่ต้องตรวจสุขภาพ ซึ่งผู้ซื้อต้องดำเนินการเองโดยมีขั้นตอนการทำที่ไม่ยุ่งยากเพียงแค่นำเอกสารหลักฐานการอนุมัติสินเชื่อไปยังบริษัทประกันชีวิตที่ร่วมโครงการฯ เพื่อทำประกันภัยในแบบดังกล่าวแล้วนากรมธรรม์ที่บริษัทประกันชีวิตออกให้ไปเป็นเอกสารประกอบการทำสัญญากู้กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบคุ้มครองสินเชื่อเพื่อประชาชนนี้ ความคุ้มครองระยะเวลาที่เป็นหนี้ ซึ่งจะเป็นการโอนความเสี่ยงของทั้งผู้เอาประกันภัยและสถาบันการเงิน โดยกรมธรรม์ดังกล่าวมีจุดเด่นหลายประการ อาทิ เบี้ยประกันภัยถูกกว่าเบี้ยประกันภัยกรมธรรม์คุ้มครองสินเชื่อแบบอื่น ๆ ผู้เอาประกันภัยสามารถทำการ Refinance ได้โดยไม่ต้องมีการเวนคืนกรมธรรม์ รวมถึงหากยังไม่ได้ทำสัญญากู้ยืมเงิน ผู้เอาประกันภัยสามารถยกเลิกกรมธรรม์ได้ภายใน

---

[๕] มุกดา โควหกุล, **การประกันภัย,** (กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๓๗), หน้า ๓๐-๓๒.

๓๐ วัน นับจากวันที่ได้รับกรมธรรม์ นอกจากนี้ยังสามารถนาเบี้ยประกันชีวิตที่ชำระไปหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาตามที่จ่ายจริง แต่ไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท[๖]

เมื่อได้ศึกษาประเภทของการประกันชีวิตแล้ว ก็ต้องมาศึกษากันถึงเรื่องชนิดของการประกันชีวิต และแบบของการประกันชีวิต ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่นายหน้าประกันชีวิตจำเป็นจะต้องรู้และเข้าใจลักษณะพื้นฐานของการประกันชีวิตเพื่อสามารถอธิบายให้กับลูกค้าได้อย่างดี และเสนอขายได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า แบ่งได้เป็น ๒ ชนิด คือ

๑. ชนิดมีเงินปันผล (Participating Policy) คือ การเอาประกันชีวิตที่มีลักษณะเหมือนกับการถือหุ้นของบริษัทประกันชีวิต อัตราเบี้ยประกันสูงกว่าแบบไม่มีเงินปันผล เพราะมีการบวกค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและกำไรของบริษัทหรือส่วนบอกว่าเพิ่ม ในเบี้ยประกันภัยสุทธิแต่การประกันชีวิตแบบนี้ผู้ประกันจะมีส่วนร่วมในการลงทุนด้านค่าใช้จ่ายเมื่อบริษัทบริหารงานมีกำไรจะได้รับเงินปันผลซึ่งเกิดจากผลกำไรของบริษัท ซึ่งมีเงื่อนไขว่าจะได้รับเมื่อทำประกันชีวิตถึงสิ้นปีที่ ๒ หรือปีที่ ๓ แล้วแต่รูปแบบของกรมธรรม์ โดยผู้เอาประกันจะขอรับได้ ๓ วิธีคือ ขอรับเงินสดใช้ลดเบี้ยประกันภัย หรือฝากสะสมไว้กับบริษัทโดยรับดอกเบี้ย เงินปันผลได้มาจาก เงินส่วนเกินของผลกำไรที่เกิดจากการประกอบธุรกิจของบริษัท โดยมีปัจจัยในการคำนวณจาก

๑) อัตรามรณะที่ต่ำกว่าอัตรามรณะที่ใช้ในการคำนวณอัตราเบี้ยประกันภัย

๒) อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนที่สูงกว่าอัตราดอกเบี้ยคาดคะเนที่ใช้ในการคำนวณอัตราดอกเบี้ยประกันภัย

๓) อัตราค่าใช้จ่ายที่ใช้คำนวณเบี้ยประกันภัยที่ต่ำกว่าอัตราค่าใช้จ่ายที่วางแผนไว้ บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินปันผลให้เฉพาะผู้เอาประกันภัยที่ถือกรมธรรม์ชนิดมีเงินปันผลเท่านั้น ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะขอรับได้ ๔ วิธี คือ ๑) ซื้อจำนวนเอาประกันชีวิตเพิ่ม ๒) หักชำระเบี้ยประกันชีวิต ๓) รับเป็นเงินสด และ ๔) ฝากสะสมไว้กับบริษัทโดยได้รับดอกเบี้ย

๒. ชนิดไม่มีเงินปันผล (Non-Participating Policy) คือการเอาประกันชีวิตทั่วไปอัตราเบี้ยประกันต่ำกว่าแบบมีเงินปันผลเพราะผู้เอาประกันไม่ได้รับส่วนแบ่งจากกำไรของบริษัท[๗]

รูปแบบของการประกันชีวิตแบ่งตามรูปแบบ ได้ดังนี้

๑. แบบตลอดชีพ (Whole Life Insurance) เป็นการประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองตลอดชีพ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตเมื่อใดในขณะที่กรมธรรม์มีผลบังคับ บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์วัตถุประสงค์เบื้องต้นของการประกันแบบนี้เพื่อจัดหา

---

[๖] อภิรักษ์ ไทพัฒนกุล, วีณา อร่ามวัฒน์เศรษฐ และทัศนี ดวงรัตน์, “ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต”, **คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต,** หน้า ๑๒๕-๑๒๙.

[๗] มุกดา โควหกุล, **การประกันภัย,** (กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๓๗), หน้า ๒๙.

เงินทุนสำหรับจุนเจือบุคคลที่อยู่ในความอุปการะเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือเพื่อเป็นเงินทุนสำหรับการเจ็บป่วยครั้งสุดท้ายและค่าทำศพทั้งนี้เพื่อไม่ให้ตกเป็นภาระของคนอื่น

ลักษณะสำคัญของประกันชีวิตแบบตลอดชีพ คือ

(๑) โดยทั่วไปจะกำหนดอายุรับประกันภัยตั้งแต่อายุ ๒๐ ปี จนถึงอายุ ๗๐ ปี แต่บางบริษัทอาจกำหนดอายุรับประกันภัยที่แตกต่างจากนี้ได้

(๒) การประกันชีวิตแบบนี้บริษัทจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้กับผู้รับประโยชน์หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต หรือเมื่อผู้เอาประกันภัยมีอายุครบถึงอายุที่กำหนดในสัญญา เช่น ๙๐ ปี หรือ ๙๕ ปี หรือ ๙๙ ปี

(๓) ระยะเวลาการชำระเบี้ยประกันภัยอาจจะเป็นแบบตลอดชีพ หรือจนถึงอายุที่กำหนดในสัญญา เช่น อายุ ๙๐ ปี หรือกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน เช่น ๑๕ ปี หรือ ๒๐ ปี โดยทั่วไปเบี้ยประกันภัยจะเป็นอัตราคงที่เท่ากันทุกงวด แต่บางบริษัทอาจเสนอรูปแบบของการประกันที่มีการจ่ายเบี้ยประกันภัยไม่เท่ากันก็ได้

รูปแบบการชำระเบี้ยประกันภัย ผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกชำระเบี้ยประกันภัยได้ ๓ แบบ คือ

(๑) ชำระเบี้ยประกันภัยครั้งเดียว หมายถึง การประกันชีวิตที่มีการกำหนดให้ผู้เอาประกันภัยจ่ายเบี้ยประกันภัยเป็นเงินก้อนเพียงครั้งเดียว

(๒) ชำระเบี้ยประกันภัยตลอดชีพ หมายถึง ผู้เอาประกันภัยจะจ่ายเบี้ยประกันภัยเป็นจำนวนเงินที่เท่ากันทุกปีจนกว่ากรมธรรม์จะสิ้นผลบังคับ

(๓) ชำระเบี้ยประกันภัยแบบชั่วระยะเวลา หมายถึง การประกันชีวิตที่ให้ความคุ้มครองตลอดชีพ แต่มีการกำหนดระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัยไว้แน่นอน และภายหลังที่ชาชำระเบี้ยประกันภัยครบตามสัญญาแล้วผู้เอาประกันภัยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันภัยอีกต่อไป

การประกันชีวิตแบบนี้ให้ความคุ้มครองแก่ผู้เอาประกันภัยตลอดชีวิต และให้ประโยชน์ด้านความคุ้มครองมากกว่าในด้านการออมทรัพย์

ข้อดีของการประกันชีวิตแบบตลอดชีพ

(๑) การประกันชีวิตแบบนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้อยู่ในอุปการะ เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต

(๒) การประกันชีวิตแบบนี้จะมีมูลค่าเงินสดหรือมูลค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ หลังจากที่ผู้เอาประกันภัยชำระเบี้ยประกันภัยมาแล้ว ๒ – ๓ ปี ดังนั้นหากผู้เอาประกันภัยมีปัญหาทางการเงินและขอยุติการชำระเบี้ยประกันภัยในระหว่างสัญญา ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิในการขอเปลี่ยนเป็นการประกันชีวิตแบบใช้เงินสำเร็จ หรือการประกันชีวิตแบบขยายเวลา หรือผู้เอาประกันภัยสามารถขอรับเป็นเงินสด

(๓) การประกันชีวิตแบบนี้จะมีมูลค่าเงินสดหลังจากที่ผู้เอาประกันภัยชำระเบี้ยประกันภัยมาแล้ว ๒ – ๓ ปี ซึ่งผู้เอาประกันภัยมีสิทธิกู้เงินจากบริษัท โดยชำระอัตราดอกเบี้ยตามที่กำหนด และจำนวนเงินที่กู้นั้นต้องไม่มากกว่ามูลค่าเงินสดที่เกิดขึ้น

(๔) การประกันชีวิตแบบนี้ เบี้ยประกันภัยจะต่ำกว่าเบี้ยประกันภัยของการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ ในจำนวนเงินเอาประกันภัยที่เท่าแต่จะสูงกว่าเบี้ยประกันภัยของการประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา

๒. การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ (Endowment Insurance) คือ การประกันชีวิตที่บริษัทสัญญาว่าจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา หรือจ่ายให้กับผู้เอาประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนครบกำหนดสัญญา การประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ เป็นส่วนผสมของการคุ้มครองชีวิตและการออมทรัพย์ ส่วนของการออมทรัพย์คือส่วนที่ผู้เอาประกันภัยได้รับคืนเมื่อสัญญาครบกำหนด

ลักษณะของประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ คือ

(๑) การประกันชีวิตแบบนี้ประกอบด้วยความคุ้มครอง ๒ แบบผสมกัน คือ การประกันชีวิตแบบกำหนดระยะเวลา (Term Life Insurance) และการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์แท้จริง (Pure Endowment) หมายถึง บริษัทจะจ่ายจำนวนเงินเอาประกันภัยให้กับผู้รับประโยชน์ หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา หรือจ่ายให้ผู้เอาประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนครบกำหนดสัญญา

(๒) การประกันชีวิตแบบนี้ให้ทั้งความคุ้มครอง และเป็นการสะสมทรัพย์

(๓) ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัยอาจเป็นแบบกำหนดระยะเวลาการชำระเบี้ยประกันภัยแน่นอนที่เท่า หรือต่างจากระยะเวลาคุ้มครอง เช่น คุ้มครอง ๑๕ ปี ชำระเบี้ยประกันภัย ๑๐ ปีหรือคุ้มครอง ๑๐ ปี ชำระเบี้ยประกันภัย ๑๐ ปี เป็นต้น

(๔) โดยทั่วไปจะกำหนดอายุรับประกันภัยตั้งแต่อายุ ๑ เดือน จนถึงอายุ ๗๐ ปี แต่บางบริษัทอาจกำหนดอายุรับประกันภัยที่แตกต่างจากนี้ได้

(๕) การประกันชีวิตแบบนี้ให้ความคุ้มครองแก่ผู้เอาประกันภัยตลอดระยะเวลาสัญญา และให้ประโยชน์ในด้านความคุ้มครองการเสียชีวิต และสะสมทรัพย์ร่วมด้วย

ข้อดีของการประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์

(๑) การประกันชีวิตแบบนี้มีทั้งความคุ้มครอง และสะสมทรัพย์รวมอยู่ด้วยกัน จึงทำให้ผู้เอาประกันภัยรู้จักประหยัดค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันเพื่อนำมาส่งเบี้ยประกันภัยจนครบกำหนดสัญญา เพื่อมีโอกาสได้ใช้เงินครบกำหนดสัญญาหากมีชีวิตอยู่

(๒) การประกันชีวิตแบบนี้จะมีมูลค่าเงินสดหลังจากที่ผู้เอาประกันภัยชำระเบี้ยประกันภัยมาแล้ว ๒ – ๓ ปี ซึ่งผู้เอาประกันภัยมีสิทธิกู้เงินจากบริษัท โดยชำระอัตราดอกเบี้ยตามที่กำหนด และจำนวนเงินที่กู้นั้นต้องไม่มากกว่ามูลค่าเงินสดที่เกิดขึ้น

๓. แบบชั่วระยะเวลา (Term Life Insurance) เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตในระยะเวลาประกันภัยวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครอง การเสียชีวิตก่อนวัยอันสมควร การประกันชีวิตแบบนี้ไม่มีส่วนของการ ออมทรัพย์ เบี้ยประกันภัยจึงต่ำกว่าแบบอื่น ๆ และไม่มีเงินเหลือคืนให้หากผู้เอาประกันภัยอยู่จนครบกำหนดสัญญา ทั้งนี้ การประกันชีวิตแบบนี้ให้ประโยชน์ในด้านการคุ้มครองการตายเพียงอย่างเดียว

ลักษณะที่สำคัญของการประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา คือ

(๑) มีการกำหนดระยะเวลาของสัญญาที่แน่นอน เช่น ๕ ปี ๑๐ ปี ๑๕ ปี หรือ ๒๐ปี แล้วแต่ผู้เอาประกันภัยเลือกซื้อ

(๒) ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตในระหว่างสัญญา ผู้รับโยชน์จะได้รับจำนวนเงินเอาประกันภัย แต่ถ้าผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่จนครบกำหนดสัญญา กรมธรรม์จะสิ้นสุดลง ผู้เอาประกันภัยจะไม่ได้รับจำนวนเงินใด ๆ ทั้งสิ้น

(๓) การประกันชีวิตแบบนี้เป็นการซื้อความคุ้มครอง ไม่มีการออมทรัพย์

(๔) โดยทั่วไปกำหนดอายุรับประกันภัยไว้ตั้งแต่อายุ ๒๐ ปี จนถึงอายุ ๕๐ ปี หรือ ๕๕ ปี หรือ ๖๐ ปี

ข้อดีของการประกันชีวิตแบบชั่วระยะเวลา

(๑) การประกันชีวิตแบบนี้ให้ความคุ้มครองการเสียชีวิตสูง แต่จ่ายเบี้ยประกันภัยต่ำ จึงเหมาะกับบุคคลที่ต้องการความคุ้มครองสูงในระยะเวลาไม่นาน เช่น คนงานที่ต้องเดินทางไปทำงานต่างประเทศ คนที่มีภาระหนี้สินทางการเงิน เป็นต้น

(๒) การประกันชีวิตแบบนี้เหมาะกับผู้มีอายุน้อย หรือหัวหน้าครอบครัวที่มีภาระในการเลี้ยงดูครอบครัว เนื่องจากเบี้ยประกันภัยต่ำ จึงไม่เป็นภาระทางการเงินมากนัก และไม่มีผลกระทบกับการออมเงินในระยะเริ่มต้นของการสร้างฐานะ

(๓) การประกันชีวิตแบบนี้ใช้เป็นหลักค้ำประกันในการจำนอง กู้ยืม ทำให้ครอบครัวของผู้จำนองหรือผู้กู้ยืม ไม่ต้องกังวลในเรื่องการถูกเจ้าหนี้ หรือสถาบันการเงินยึดทรัพย์สิน เนื่องจากการมรณกรรมของผู้จำนองหรือผู้กู้ยืม และสถาบันการเงินก็ไม่มีความกังวลในเรื่องหนี้สิน

(๔) การประกันชีวิตแบบนี้สามารถทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ หากเจ้าของธุรกิจหุ้นส่วน หรือ บุคคลสำคัญของบริษัท (Key Man) เสียชีวิต

๔. การประกันชีวิตแบบเงินได้ประจำ หรือแบบบำนาญ (Annuity Life Insurance) เป็นการประกันชีวิตที่ผู้รับประกันภัยสัญญาว่าจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเพื่อเป็นรายได้สำหรับเลี้ยงชีพให้แก่ผู้

เอาประกันภัย โดยจ่ายเป็นงวด ๆ สม่ำเสมอภายในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โดยจะเริ่มตั้งแต่วันที่ผู้เอาประกันภัยไม่ได้ประกอบอาชีพได้ตามปกติเนื่องจากความชรา

การจ่ายเงินของบริษัทให้แก่ผู้เอาประกันภัยอาจจ่ายเป็นรายเดือน รายครึ่งปี หรือรายปีก็ได้ตามแต่จะตกลงกัน แต่ที่นิยมมากที่สุดคือ จ่ายเป็นรายเดือน จำนวนเงินที่จ่ายแต่ละงวดนั้นตามปกติบริษัทจะจ่ายให้งวดละเท่า ๆ กัน

คุณลักษณะของผู้ทำประกันชีวิตแบบบำนาญ การประกันชีวิตแบบบำนาญจะเหมาะกับผู้ที่มีลักษณะ ดังนี้

(๑) ผู้ที่อยู่ในวัยกลางคน และเริ่มกังวลเกี่ยวกับรายได้ในยามชรา

(๒) ผู้ที่ทำงานในองค์กรที่ไม่มีสวัสดิการเกี่ยวกับเงินบำนาญ

(๓) ผู้ที่มีสุขภาพดี และต้องการออมเงินไว้ใช้ในยามที่ไม่มีรายได้ประจำ

(๔) ผู้ที่มีเงิน แต่เก็บออมไม่ได้

(๕) ผู้ที่มีเงินแต่เก็บออมไม่ค่อยได้

(๖) ผู้ที่มีโครงการท่องเที่ยวต่างประเทศในยามชรา

ประเภทของการประกันชีวิตแบบบำนาญ การประกันชีวิตแบบบำนาญจะมี ๒ ประเภท คือ

(๑) ประเภทกำหนดระยะเวลาการจ่ายเงินรายปีแน่นอน (Annuity Certain) หมายถึง บริษัทจะจ่ายเงินรายปีในจำนวนเงินที่เท่ากันทุกปี จนถึงระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตก่อนระยะเวลาที่กำหนด บริษัทก็จะจ่ายเงินรายปีนี้ให้แก่ทายาทที่ระบุชื่อในสัญญาเป็นผู้รับเงินแทน

(๒) ประเภทจ่ายเงินรายปีให้ตลอดชีพ หรือตามระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง บริษัทจะจ่ายเงินรายปีเป็นจำนวนเงินที่เท่ากันทุกปีตราบเท่าที่ผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่ และจำสิ้นสุดการจ่ายเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต การจ่ายเงินสำหรับการประกันชีวิตแบบบำนาญประเภทนี้ สามารถจ่ายได้ ๒ แบบ คือ

ก. แบบจ่ายเงินทันทีนับตั้งแต่วันที่สัญญามีผลบังคับ (Immediate Annuity Payment) บริษัทจะจ่ายเงินรายปีงวดแรกให้ทันที นับตั้งแต่วันที่สัญญาเริ่มมีผลบังคับ และผู้เอาประกันภัยชำระเบี้ยประกันภัยครั้งเดียวครบถ้วนแล้ว (Single Premium) เหมาะสำหรับผู้ที่เกษียณอายุแล้ว หรือผู้ที่ได้รับเงินก้อนจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การจ่ายแบบทันทียังสามารถแบ่งได้เป็น ๓ แบบย่อย ๆ คือ

- จ่ายเป็นงวด ๆ ไปตลอดชีพของผู้เอาประกันภัย และหยุดจ่ายทันทีที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต

- จ่ายเป็นงวด ๆ ไปตลอดชีพของผู้เอาประกันภัย และหากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตก่อนจำนวนเงินที่ระบุในสัญญาจะหมด บริษัทจะจ่ายให้แก่ทายาทเป็นงวด ๆ ไปจนกว่าจะหมด หรือจ่ายคืนเป็นเงินก้อนให้แก่ทายาททันที

- จ่ายเป็นงวด ๆ ไปตลอดชีพของผู้เอาประกันภัย และหากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตก่อนระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา บริษัทจะจ่ายเงินให้แก่ทายาทจนกว่าจะสิ้นสุดระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา

ข. แบบไม่ต้องจ่ายเงินทันที (Deferred Annuity Payment) ผู้เอาประกันภัยซื้อกรมธรรม์ประกันภัยแบบบำนาญแบบนี้ไว้ล่วงหน้า โดยกำหนดให้บริษัทเริ่มจ่ายเงินบำนาญในอนาคต เช่น ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบนี้เมื่ออายุ ๒๕ ปี บริษัทจะเริ่มจ่ายเงินบำนาญเมื่อผู้เอาประกันภัยมีอายุ ๖๐ ปี และจะจ่ายไปจนตลอดชีวิตของผู้เอาประกันภัย เป็นต้น

ลักษณะของประกันชีวิตแบบเงินได้ประจำหรือแบบบำนาญ การประกันชีวิตแบบเงินได้ประจำ มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

(๑) การประกันชีวิตแบบนี้จะคุ้มครองรายได้ที่สม่ำเสมอแก่ผู้เอาประกันภัย เนื่องจากรายได้ที่ลดลงเมื่อผู้เอาประกันภัยมีอายุมากขึ้น

(๒) บริษัทจะจ่ายจำนวนเงินให้แก่ผู้เอาประกันภัยเป็นรายงวด ในจำนวนที่เท่า ๆ กัน อาจเป็นรายเดือน รายปี ตามระยะ เวลาที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์

(๓) การประกันชีวิตแบบนี้จะมีลักษณะของการออมทรัพย์อย่างเดียว เพราะมีเงินสารองประกันชีวิต แต่ไม่มีการคุ้มครอง การ จ่ายเงินที่เกิดจาการมีชีวิตอยู่

(๔) การประกันชีวิตแบบนี้เหมาะกับผู้ที่ต้องการออมเงินไว้ใช้จ่ายยามชรา

ข้อดีของการประกันชีวิตแบบเงินได้ประจำหรือแบบบำนาญที่สำคัญ มีดังนี้

(๑) การประกันชีวิตแบบนี้จะช่วยลดปัญหาการขาดรายได้ของผู้สูงอายุ

(๒) การประกันชีวิตแบบนี้ช่วยส่งเสริมให้บุคคลรู้จักวางแผนเตรียมความพร้อมด้านการเงินสำหรับตัวเองในยามชรา

(๓) การประกันชีวิตแบบนี้ช่วยแบ่งเบาภาระเกี่ยวกับปัญหาผู้สูงอายุคนมีอายุยืนยาวสูงขึ้นและสังคมไทยกาลังเข้าสู่สังคมของผู้สูงอายุ (Aging Society)

การประกันชีวิตประเภทนี้เป็นการประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเท่ากันอย่างสม่ำเสมอ ให้แก่ผู้เอาประกันภัยทุกเดือน นับแต่ผู้เอาประกันภัยเกษียณอายุ หรือมีอายุครบ ๕๕ ปี หรือ ๖๐ ปี เป็นต้นไป แล้วแต่เงื่อนไขในกรมธรรม์ที่กำหนดไว้สำหรับระยะเวลาการจ่ายเงินได้ประจำนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของ ผู้เอาประกันชีวิตที่จะเลือกซื้อ

การประกันชีวิต ๓ แบบแรกเหมาะสำหรับผู้เอาประกันภัยที่เกรงว่าตนจะเสียชีวิตก่อนเวลาอันสมควร ส่วนการประกันชีวิตแบบบำนาญเหมาะสำหรับผู้เอาประกันภัยที่ต้องการมีรายได้ประจำสำหรับยังชีพโดยไม่เป็นภาระของผู้อื่นเมื่อตนชราภาพ

นอกจากกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบพื้นฐานแล้ว บริษัทประกันชีวิตยังออกแบบกรมธรรม์ประกันชีวิต แบบอื่นเพิ่มเพื่อให้เหมาะกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน และเพิ่มทางเลือกให้ผู้เอาประกันภัย

ที่ต้องการการลงทุนนอกเหนือจากการออมเงินได้มากขึ้น เป็นการขยายตลาดไปสู่ผู้เอาประกันภัยในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างไปจากลุ่มเป้าหมายเดิม เช่น กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซล ไลฟ์ อินชัวร์รันซ์ (Universal Life Insurance) และกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิต ลิงค์ ไลฟ์ อินชัวร์รันซ์ (Unit Linked Life Insurance) มีรายละเอียดดังนี้

๑. กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซลไลฟ์ (Universal Life หรือ Flexible Premium Adjustable Life) หมายถึง กรมธรรม์ประกันชีวิตที่บริษัทประกันชีวิตออกให้แก่ผู้เอาประกันภัยเพื่อเป็นหลักฐานว่าผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันชีวิตได้มีการทำสัญญาประกันชีวิต โดยมีข้อตกลงว่าผู้เอาประกันภัยจะชำระเบี้ยประกันภัยตามที่ระบุในสัญญารวมถึงเบี้ยประกันภัยส่วนที่เป็นเงินออมเพิ่มเติม (Top – Ups) คือผู้เอาประกันภัยมีสิทธิลงทุนเพิ่มหรือซื้อกรมธรรม์ฉบับใหม่ และบริษัทจะหักค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และค่าความคุ้มครองต่อการมรณกรรมจากกรมธรรม์ หรือความคุ้มครองอื่น ๆ และจะจ่ายผลตอบแทนเป็นคราว ๆ (Crediting Interest) ตามที่ระบุในเอกสารประกอบการเสนอขาย โดยมีการรับประกันผลตอบแทนขั้นต่ำ

ลักษณะที่สำคัญของกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิเวอร์แซล ไลฟ์ อินชัวรันซ์ (Universal Life Insurance)

๑) คุ้มครองกรณีผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต ด้วยจำนวนเงินไม่ต่ำกว่าจำนวนเงินเอาประกันภัย

๒) เบี้ยประกันภัยที่บริษัทประกันภัยเก็บจากผู้เอาประกันภัย บริษัทฯจะหักออกด้วยค่าใช้จ่าย ค่าการประกันภัย และค่าบริหารกองทุน

๓) บริษัทประกันภัยจะนำเงินเข้าสะสมในบัญชีกรมธรรม์ของผู้เอาประกันภัยแต่ละราย

๔) ผู้เอาประกันภัยสามารถกู้ เวนคืน หรือปิดบัญชีกรมธรรม์ได้ หลังจากกรมธรรม์มีมูลค่าเงินสด

๕) แบบนี้เหมาะกับผู้ที่ต้องการเงินไว้ใช้ยามชรา

๒. กรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิต ลิงค์ ไลฟ์ อินชัวรันซ์ (Unit - Linked Life Insurance) หมายถึง กรมธรรม์ที่บริษัทประกันชีวิตออกให้ผู้เอาประกันภัย เพื่อเป็นหลักฐานว่าผู้เอาประกันภัย และบริษัทประกันชีวิตได้มีการทำสัญญาประกันชีวิตและสัญญาการลงทุนในหน่วยลงทุน โดยมีการตกลงว่า ผู้เอาประกันภัยจะชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตให้แก่บริษัทประกันชีวิตสำหรับการให้ความคุ้มครองต่อการมรณะหรือการจ่ายเงินเมื่อมีการทรงชีพ และผู้เอาประกันภัยจะชำระเงินค่าหน่วยลงทุนเพื่อการลงทุนในกองทุนรวมโดยผ่านบริษัทประกันชีวิต

ลักษณะที่สำคัญของกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิต ลิงค์ ไลฟ์ อินชัวรันซ์

(๑) คุ้มครองกรณีผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตด้วยจำนวนเงินไม่ต่ำกว่าจำนวนเงินเอาประกันภัย ซึ่งอาจไม่สูงมาก

(๒) เบี้ยประกันภัยที่บริษัทประกันภัยเก็บจากผู้เอาประกันภัย บริษัทฯจะหักออกด้วยค่าใช้จ่ายและค่าการประกันภัยหรือค่าความคุ้มครอง ซึ่งจะได้รับการคุ้มครองมากน้อย หรือจะถูกเรียกเก็บเพิ่มขึ้นอยู่กับอายุ ความเสี่ยง และเงื่อนไขในการรับประกันภัย

(๓) เบี้ยประกันภัยส่วนที่เหลือจะนำไปซื้อหน่วยลงทุนในบัญชีของผู้เอาประกันภัยตามที่ผู้เอาประกันภัยกำหนดโดยจะดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๓ วัน โดยบริษัทประกันชีวิตจะต้องแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่าเบี้ยประกันภัยที่ส่งมานั้น ในแต่ละปีจะถูกจัดสรรไปซื้อหน่วยลงทุนจำนวนเงินเท่าใด

(๔) ประเมินมูลค่าบัญชีกรมธรรม์ด้วยมูลค่าสินทรัพย์สุทธิของหน่วยลงทุน (NAV= Net Asset Value)

(๕) ผู้เอาประกันภัยจะต้องแบกภาระความเสี่ยงเองโดยตรง ไม่มีบริษัทประกันภัยคอยการันตีให้

(๖) สิทธิการเปลี่ยนกองทุน โดยทั่วไปบริษัทประกันภัยจะเสนอกองทุนรวมให้ผู้เอาประกันภัยเลือกซื้อหน่วยลงทุนมากกว่าหนึ่งกองทุน จึงเป็นไปได้ที่ผู้เอาประกันภัยอาจต้องการเปลี่ยนกองทุนหลังจากเวลาผ่านไประยะหนึ่ง เงื่อนไขในกรมธรรม์จะให้สิทธิ์ผู้เอาประกันภัยเปลี่ยนกองทุนได้ แต่ถ้าเปลี่ยนบ่อยครั้งกว่าที่สัญญากำหนด ผู้เอาประกันภัยจะต้องจ่ายค่าเปลี่ยนกองทุน

(๗) สิทธิการซื้อเพิ่ม หรือลงทุนเพิ่ม (Top Ups) หลังจากผู้เอาประกันภัยถือครองกรมธรรม์ได้ระยะหนึ่ง มีสิทธิซื้อเพิ่ม หรือลงทุนเพิ่มในกรมธรรม์ที่มีอยู่ได้[๘]

บริษัทประกันชีวิตและบริษัทจัดการมิได้รับประกันผลตอบแทนของเงินลงทุนในส่วนนี้ กล่าวคือ ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้ตัดสินใจเลือกกองทุนรวมที่จะลงทุน มูลค่าที่จะลงทุนและเป็นผู้รับความเสี่ยงจากการลงทุนด้วยตนเอง (นั่นคือ ลูกค้าอาจได้รับเงินลงทุนคืนมากกว่า หรือน้อยกว่าหรือเท่ากับเงินที่นำไปลงทุนได้

**๓) ประโยชน์ของการประกันชีวิต**

บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัดกล่าวถึงประโยชน์ของการทำประกันชีวิตว่าการประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันที่มั่นคงให้กับผู้เอาประกัน หากประชาชนคนไทยทุกคนมีกรมธรรม์ประกันชีวิตที่เป็นหลักประกันรายได้ในการดำรงชีวิตสังคมไทยคงจะเป็นสังคมที่น่าอยู่ปัญหาต่างๆ ทางสังคมคงจะมีน้อยลง เพราะการประกันชีวิตให้ประโยชน์ต่อบุคคล[๙]

---

[๘] อภิรักษ์ ไทพัฒนกุล, วีณา อร่ามวัฒน์เศรษฐ และทัศนี ดวงรัตน์, “ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต”, **คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต,** หน้า ๑๓๐-๑๓๖.

[๙] บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด, **เอกสารสนับสนุนการขายเรื่องความเข้าใจในธุรกิจประกันชีวิต,** (กรุงเทพมหานคร: ส่วนวิชาการ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

ชูเกียรติ ประมูลผลกล่าวว่า การประกันชีวิตเป็นการกระทำที่เกี่ยวกับคุณค่าทางเศรษฐกิจของชีวิตมนุษย์ ชีวิตคนเราจะมีค่านั้นอยู่ที่ความสามารถในการเลี้ยงชีพ และความเป็นที่พึ่งของคนอื่นๆ เช่น เป็นที่พึ่งของครอบครัวและทางธุรกิจ ประโยชน์ของการประกันชีวิตมี ๓ ทางคือ ประโยชน์ต่อครอบครัว (Family Purposes) ประโยชน์ทางด้านธุรกิจ (Business Purposes) และประโยชน์ต่อสังคมทั่วไป (Social Purposes)[๑๐]

ประโยชน์ของการประกันชีวิตมีความสำคัญต่อผู้ที่เอาประกันซึ่งสามารถพอจะสรุปได้ดังนี้

๑. การให้ความคุ้มครองไม่ได้หมายความว่าจะคุ้มครองให้รอดพ้นจากภัยต่างๆ แต่การประกันชีวิตจะช่วยบรรเทาภาระที่มีต่อครอบครัว ถ้าผู้เอาประกันเสียชีวิตลงในเวลาที่ยังไม่สมควร บริษัทจะจ่ายเงินให้ก้อนหนึ่ง (ตามจำนวนเงินที่เอาประกันชีวิต) ให้แก่ บุคคลที่ระบุไว้ในสัญญา (กรมธรรมประกันชีวิต) ที่ทำไว้กับบริษัท ซึ่งเรียกว่าผู้รับประโยชน์อาจจะเป็น พ่อ แม่ หรือ ลูก อันจะเป็นทุนการศึกษาและเลี้ยงดูต่อไป ในกรณีที่มีประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลควบคู่ไปกับการประกันชีวิตหากเกิดอุบัติเหตุขึ้น บริษัทจะเป็นผู้จ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ หรือกรณีพิการ (ทุพพลภาพ) จนไม่สามารถประกอบอาชีพได้บริษัทจะจ่ายเงินเลี้ยงชีพจำนวนหนึ่งเพื่อจะได้ไม่เป็นภาระแก่ลูกหลาน เพราะมีการประกันชีวิตแบบเงินได้ปกติหรือแบบสะสมทรัพย์ ซึ่งจะช่วยให้มีเงินใช้จ่ายในยามชรา

๒. ช่วยลดภาษีเงินได้ รัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญของการประกันชีวิต และเพื่อสนับสนุนให้ประชาชนทำประกันชีวิตจึงให้นำเบี้ยประกันชีวิตที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินคนละ ๑๐๐,๐๐๐ บาท ของกรมธรรม์ประกันภัยที่มีกำหนดเวลาไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี ของผู้ที่มีเงินได้ และคู่สมรสไปหักลดหย่อนในการคำนวณภาษีได้

๓. การออมทรัพย์ การประกันชีวิตทำให้การออมทรัพย์ เป็นประจำและต่อเนื่องสามารถเก็บเงินได้เป็นกองทุนไว้ใช้ในโอกาสต่าง ๆ เป็นการเสริมสร้างนิสัย ให้คนรู้จัก มัธยัสถ์ ประหยัด ครอบครัวมีฐานะมั่นคง

๔. การลดภาระของสังคมในครอบครัวในครอบครัวทั่วไปที่หัวหน้าครอบครัวเสียชีวิตลงโดยไม่ได้ทำประกันชีวิต และไม่มีทรัพย์สินทิ้งไว้ให้ครอบครัว ก็จะมีปัญหาในการดำรงชีวิตและการศึกษาของบุตร ส่งผลกระทบต่อสังคม หากหัวหน้าครอบครัวมีประกันชีวิตไว้ ก็จะได้รับเงินจากการประกันชีวิต ช่วยลดบรรเทาภาระที่เกิดขึ้นแก่ครอบครัวได้

๕. ประโยชน์ต่อประเทศชาติการพัฒนาประเทศจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่างเกื้อกูลกัน เช่น บุคลากร เงินทุน เป็นต้น ประเทศไทยเป็นประเทศอยู่ระหว่างการพัฒนาปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ เงินทุนในการพัฒนา เงินจำนวนมากที่ได้จากการออมทรัพย์ของประชาชนในรูปของการประกันชีวิต จะสามารถนำมาใช้เป็นทุนทรัพย์ที่สำคัญในการพัฒนาประเทศ เช่น ซื้อพันธบัตรรัฐบาล และลงทุนในกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด เป็นการสนับสนุนให้เกิดการลงทุนและ

---

[๑๐] ชูเกียรติ ประมูลผล, **การประกันชีวิต,** (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔), หน้า ๒๓.

การจ้างงานเพิ่มขึ้น ช่วยให้คนมีงานทำ และมีรายได้มากขึ้น เป็นการยกระดับฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศมีเสถียรภาพมากขึ้น[๑๑]

จะเห็นได้ว่าประโยชน์ของการประกันชีวิตนั้นมีมากมาย ทั้งต่อตัวผู้เอาประกันเอง และยังช่วยเหลือสังคม และประเทศชาติได้อีกด้วย ดังนั้น ในการเลือกทำประกันชีวิตควรจะเลือกรูปแบบชนิด และประเภทของการประกันให้เหมาะสม

**๒.๑.๒ แนวคิดทฤษฎีของการประกันชีวิต**

**๑) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจ**

มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงความหมายเกี่ยวกับ “การตัดสินใจ” ซึ่งถือว่าเป็นลักษณะของ “แนวคิด” ได้ โดยท่านสรุปได้ดังนี้

แฮร์ริสัน ได้สรุปนิยามของการตัดสินใจว่าเป็นกระบวนการประเมินผลเกี่ยวกับทางเลือกหรือตัวเลือกที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย การคาดคะเนผลที่จะเกิดจากทางเลือกปฏิบัติที่จะส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายได้มากที่สุด[๑๒]

เสรี วงษ์มณฑา ได้กล่าวถึง กระบวนการตัดสินในของผู้บริโภคว่าในการที่ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าใดสินค้าหนึ่งนั้น จะต้องมีกระบวนการ ตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปจนถึงทัศนคติภายใน การแสวงหาภายนอก การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ ทัศนคติในการซื้อ[๑๓]

ชูชัย เทพสาร กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นการกระทำอย่างรอบคอบ ในการเลือกจากทรัพยากรที่เรามีอยู่ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากความหมายของการตัดสินใจมีแนวคิด ๓ ประการ คือ

๑. การตัดสินใจ ถ้าหากมีสิ่งเลือกเพียงสิ่งเดียวการตัดสินใจย่อมเป็นไปไม่ได้

๒. การตัดสินใจเป็นกระบวนการด้านความคิด ทั้งจะต้องมีความละเอียด สุขุม รอบคอบ เพราะอารมณ์และองค์ประกอบจิตใต้สำนึกมีอิทธิพลต่อกระบวนการความคิดนั้น

---

[๑๑] สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, **รายงานธุรกิจประกันภัยไทย ๒๕๕๑ (ซีดี-รอม),** (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, ๒๕๕๑), หน้า ๑๗.

[๑๒] Harison, Frank E., **Managmen’ and Organizations,** (New York: Hougtion Miffin, 1970), p. 188.

[๑๓] เสรี วงษ์มณฑา, **กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด,** (กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๔๒), หน้า ๑๙๒.

๓. การตัดสินใจ เป็นเรื่องของการกระทำที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ และความสำเร็จที่ต้องการและหวังไว้[๑๔]

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่าการตัดสินใจ คือ การเลือกหนทางปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือการตกลงใจใจการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั่นเองกระบวนการตัดสินใจ มีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้

เชสเตอร์ (Chester) กล่าวว่ากระบวนการตัดสินใจ เป็นเทคนิควิธีที่จะลดจำนวนทางเลือก การเลือกลงมา เพราะฉะนั้น การเลือกทางเลือกนั้น จะใช้เทคนิควิธีใดก็ตาม ที่จะเลือกเหล่านั้นมาเหลือทางเดียว นั่นก็หมายถึงว่า เลือกทางใดทางหนึ่งขึ้นมานั่นเอง[๑๕]

เอสเซล (Assael) ได้กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเป็นกระบวนการ ที่ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการใด และจะซื้อที่ไหน ซึ่งแนวทางที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจนั้นเป็นผลโดยตรงมาจากกลยุทธ์การตลาดของนักการตลาด เป็นต้นว่า หากผู้บริโภคต้องการคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์นั้นลงไปในโฆษณา ดังนั้น เกณฑ์ที่ผู้บริโภคใช้ในการตัดสินใจเลือกตรายี่ห้อ จึงเป็นแนวทางสำคัญที่นักการตลาดควรศึกษา เพื่อนำไปบริหารจัดการกลยุทธ์การตลาดให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น[๑๖]

จากแนวคิดการตัดสินใจ สรุปได้ว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการที่ผู้บริโภคตัดสินใจว่าจะซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการใด โดยมีปัจจัย คือ ข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้า สังคมและกลุ่มทางสังคม ทัศนคติของผู้บริโภค เวลาและโอกาส

ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค (Decision Making Theory) สคิฟฟ์แมน และคานุค (Schiffman & Kanuk) ได้กล่าวถึงตัวแบบการตัดสินใจของผู้บริโภค (Model of Consumer Decision Making) ตัวแบบนี้จะรวมความคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคและพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งมีส่วนสำคัญ ๓ ส่วน คือ

๑. การนำเข้าข้อมูล (Input) เป็นอิทธิพลจากภายนอกที่มีผลต่อค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งมาจากกิจกรรมส่วนประสมทางการตลาดที่พยายามสื่อสารไปยังผู้บริโภคที่มีศักยภาพ ซึ่งแยกเป็น

---

[๑๔] ชูชัย เทพสาร, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจเลือก บริษัทรักษาความปลอดภัย : กรณีศึกษาผู้ประกอบการซื้อ-ขาย แลกเปลี่ยนรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๖), หน้า ๘.

[๑๕] Chester, B. I., **Marketing,**7th ed., (Fort Worth: The Dryden Press, 1983), p. 881.

[๑๖] Assael, H., **Consumer Behavior and Marketing Action,**6 th ed.,(Cincinnati: South-Western College, 1998), p. 43.

๑.๑ การนำเข้าทางการตลาด (Marketing Inputs) คือ กิจกรรมทางการตลาดที่พยายามเข้าถึงการกำหนดและจูงใจผู้บริโภคให้ซื้อหรือใช้ผลิตภัณฑ์ โดยใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เช่น ใช้หีบห่อ ขนาด การรับประกันและนโยบายด้านราคา เป็นต้น

๑.๒ การนำเข้าของวัฒนธรรมทางสังคม (Sociocultural Inputs) เป็นการนำเข้าที่ไม่เกี่ยวข้องกับการค้า เช่น ความคิดเห็นของเพื่อน บรรณาธิการหนังสือพิมพ์ วัฒนธรรม ชั้นทางสังคม ซึ่งเป็นอิทธิพลภายในของบุคคล ที่มีผลต่อการประเมินผลและการยอมรับหรือปฏิเสธผลิตภัณฑ์

๒. กระบวนการ (Process) เพื่อให้เข้าใจถึงกระบวนการนี้ เราจะพิจารณาถึงอิทธิพลของปัจจัยทางจิตวิทยาซึ่งจะเป็นอิทธิพลภายใน (แรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ หรือทัศนคติ) ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค รวมถึงปัจจัยอีก ๒ ประการ คือ

๒.๑ การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk) คือ ความไม่แน่นอนที่ผู้บริโภคเผชิญเขาไม่สามารถคาดเดาผลลัพธ์ที่เกิดจากการตัดสินใจซื้อ ดังนั้น ผู้บริโภคมักซื้อสินค้าหรือบริการในที่เดิม ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น ถ้าผู้บริโภคไม่มีข้อมูลผลิตภัณฑ์ เขาจะเชื่อถือในชื่อเสียงของร้านค้านั้น ๆ ถ้าเกิดความสงสัยผู้บริโภคจะซื้อของแพงไว้ก่อน เพื่อลดความเสี่ยงเพราะเขาคิดว่าของแพงต้องเป็นของดี

๒.๒ กลุ่มที่ยอมรับได้ (Evoked Set) หมายถึง ตราสินค้าที่ผู้บริโภคเลือกซื้อ ซึ่งประกอบด้วยสินค้าจำนวนน้อยที่ผู้บริโภคคุ้นเคย จำได้ และยอมรับการตัดสินใจของผู้บริโภคประกอบด้วย ๓ ส่วน คือ

๒.๒.๑ ขั้นความรู้ความต้องการ (Need Recognition) ขั้นรับรู้ความต้องการจะเกิดขึ้น เมื่อผู้บริโภคเผชิญกับปัญหา เช่น การซื้อของจากเครื่องขายอัตโนมัติกับปัญหาซับซ้อน คือ ปัญหาที่มีการพัฒนาให้ซับซ้อนขึ้น เช่น เมื่อใช้รถไปนาน ๆ ก็มีความคิดที่จะเปลี่ยนรถใหม่เพื่อหลีกเลี่ยงค่าซ่อมรถเก่า เป็นต้น

๒.๒.๒ การค้นหาข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อ (Pre - purchase Search) ขั้นตอนนี้จะเริ่มต้น เมื่อผู้บริโภครู้ว่าจะได้รับความพอใจ จากการซื้อหรือบริโภคผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคจะต้องการข้อมูล เพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการเลือก (ถ้ามีประสบการณ์มาก่อนก็ใช้ได้เลย แต่ถ้าไม่มีก็ต้องค้นหา)

๒.๒.๓ การประเมินทางเลือก (Evaluation of Alternative) เป็นขั้นตอนในกระบวนการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้บริโภคประเมินผลประโยชน์ ที่จะได้รับจากแต่ละทางเลือกของผลิตภัณฑ์ที่กำลังพิจารณาจะใช้ ๒ รูปแบบ คือ ใช้รายชื่อตราที่เลือกไว้แล้ว และเลือกเอาจากทั้งหมดที่มีในตลาด

กฎการตัดสินใจ (Affect Referral Decision Rules) หมายถึง กฎการตัดสินใจที่ง่ายที่สุด ซึ่งผู้บริโภคเลือกผลิตภัณฑ์ให้คะแนนตราสินค้าจากประสบการณ์ที่ผ่านมามากกว่าคุณสมบัติด้านอื่นๆ

การแบ่งส่วนตลาดผู้บริโภค โดยอาศัยกฎการเลือกซื้อมี ๔ แบบ คือ ๑. การปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์ ซื้อตราที่ซื้อเป็นตราประจำ ๒. ผู้ซื้อที่นิยมราคาต่ำสุด ซื้อราคาต่ำสุดโดยไม่สนใจสินค้า ๓. ผู้ซื้อที่เปลี่ยนการซื้อตามโอกาสหรือผู้ฉวยโอกาส ใช้คูปองแลกซื้อหรือซื้อที่ลดราคา และ ๔. นักล่าอย่างแท้จริง ซื้อที่มีเงื่อนไขที่ดีที่สุด ไม่มีความภักดีในตราสินค้า

๓. การแสดงผลหรือพฤติกรรมที่แสดงออก (Output) คือ พฤติกรรมการซื้อ และการประเมินหลังการซื้อ วัตถุประสงค์ทั้งสองกิจกรรมนี้เพื่อที่จะเพิ่มความพอใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อของพวกเขา โดยมีรายละเอียดดังนี้

๓.๑ พฤติกรรมการซื้อ (Purchase Behavior) ผู้บริโภคมีประเภทการซื้ออยู่ ๒ ประเภท คือ ทดลองซื้อ และซื้อซ้ำ ถ้าผู้บริโภคซื้อสินค้าชนิดหนึ่งหรือตราหนึ่งเป็นครั้งแรก และซื้อในปริมาณน้อยกว่าปกติ การซื้อนี้จะถูกพิจารณาว่าเป็นการทดลองซื้อ นั่นคือการทดลอง คือ รูปแบบพฤติกรรมการซื้อที่ผู้บริโภคพยายามที่จะประเมินสินค้าโดยผ่านการใช้โดยตรง ถ้าตราใหม่เป็นสินค้าประเภทเดียวกับสินค้าที่มีอยู่แล้ว ถูกค้นพบจากการทดลองใช้ว่าทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าตราสินค้าอื่น หรือตราเดิมที่ใช้อยู่ผู้บริโภคก็จะทำการซื้อซ้ำพฤติกรรม การซื้อซ้ำนี้ใกล้เคียงกับแนวความคิดความภักดีในตราสินค้ามาก ซึ่งทุกบริษัทพยายามจะให้มีขึ้นกับตราสินค้าของตนเอง การซื้อซ้ำนั้นเป็นการบ่งชี้ว่าผู้บริโภคพอใจในสินค้า

๓.๒ การประเมินหลังการซื้อ (Post Purchase Evaluation) เมื่อผู้บริโภคใช้ผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระหว่างการทดลองใช้ พวกเขาก็จะทำการประเมินในด้านของสิ่งที่พวกเขาคาดหวัง ซึ่งผลจากการประเมินนั้นเป็นไปได้ที่จะออกมาใน ๓ รูปแบบ ดังนี้

๓.๒.๑ สินค้านั้นตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกที่เป็นธรรมชาติ

๓.๒.๒ สินค้านั้นดีเกินความคาดหมาย ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกที่เป็นบวก

๓.๒.๓ สินค้านั้นไม่ดีเกินความคาดหมาย ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกที่เป็นลบ

สำหรับผลที่ออกมาในแต่ละข้อของ ๓ ข้อนี้ แสดงถึงความคาดหวังและความพอใจของผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับการที่ผู้บริโภคมีแนวโน้ม ที่จะตัดสินประสบการณ์ของเขาเทียบกับความคาดหวังเมื่อพวกเขาทำการประเมินหลังการซื้อ[๑๗]

สรุป ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค คือ อิทธิพลจากภายนอก เช่น ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภค อิทธิพลภายใน เช่น แรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ที่มีผลต่อกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค โดยไตร่ตรองอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุดและตอบสนองความต้องการของตนเองได้มากที่สุด

---

[๑๗] Schiffman, L G. & Kanuk, L. L., **Consumer Behavior,** 5th ed, (Englewood Cliffs, NJ.: Prentice-Hall, 1994), pp. 560-580.

**๒) ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ**

เฮอซ์เบริก (Herzberg's Hygiene Theory) ซึ่งได้ศึกษาค้นพบว่าความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบทำงานของมนุษย์เกิดจากปัจจัยเป็นสาเหตุอันได้แก่

๑. ด้านแรงจูงใจภายนอก (External Motivation) ประกอบด้วย ตัวตนเอง ความสำเร็จของงาน ความเป็นไปได้ที่จะก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับและสถานะ

๒. ด้านแรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา นโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน ความมั่นคงของงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และความมั่นคงของชีวิตส่วนตัวซึ่งถือว่าเป็นตัวการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบกับตัวกระตุ้น[๑๘]

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ ประกอบด้วย แรงจูงใจภายนอก และแรงจูงใจภายใน ซึ่งแรงจูงใจของมนุษย์จะเกิดขึ้นจากความรู้สึก แล้วส่งผลต่อพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมาย เมื่อบรรลุเป้าหมายก็ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจกับพฤติกรรมการซื้อ การจูงใจเป็นเรื่องที่นักบริหารตลาดได้สนใจมากที่สุด และคำถามที่นักการตลาดต้องเผชิญอยู่ตลอดเวลาก็คือ อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้คนซื้อ ซึ่งก็เป็นที่ทราบกันว่าการศึกษาเพื่อเรื่องดังกล่าว ของตัวคนย่อมจะเป็นเรื่องที่ซับซ้อนที่สุด และหาคำตอบยากที่สุด ทั้งนี้เพราะมีสิ่งจูงใจหลายอย่างที่ทำหน้าที่เป็นกลไกที่ทำให้คนซื้อ ได้มีผู้ศึกษาถึงวิธีการซื้อของบางคนที่มักหาทางป้องกันการถูกชักจูงให้ซื้อสิ่งที่เขาไม่ค่อยมีความมั่นใจนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งของบางอย่างที่เรามีราคา บางคนอาจมีความมั่นใจในตัวเองในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้แต่ก็อาจไม่มีความมั่นใจในการซื้อของที่ตนไม่เคยมีประสบการณ์ หรือความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้นมาก่อน แต่ในการกลับกัน แม้บางคน จะเป็นคนที่ไม่มีความมั่นใจในตัวเองเป็นลักษณะเฉพาะตัวก็ตาม แต่ถ้าเขามีความมั่นใจในเรื่องที่เขาทราบว่า เขามีความเชี่ยวชาญเฉพาะแล้ว การซื้อด้วยตัวย่อมกระทำได้ นอกจากนี้ มาสโลว์ (Maslow) ได้อธิบายว่า ผู้ซื้อได้ใช้ความเข้าใจตามความนึกคิดของตนนี้ไปสัมพันธ์กับฐานะและความเด่นของบุคคลอื่น โดยสังเกตว่ามีการซื้อเพราะได้ข้อมูลจากบุคคลอื่น และจากการสังเกตนี้ทำให้คนอยากคบค้า และซื้อสินค้าตามบุคคลดังกล่าวไปด้วย เรื่องความสำคัญของ Self – concept ในการเลือกซื้อสินค้า และตราสินค้า[๑๙]

---

[๑๘] เสรี วงษ์มณฑา, **กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด,** (กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๔๒), หน้า ๘๕.

[๑๙] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๑.

**๓) ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค**

คอตเลอร์ (Kotler) บิดาแห่งวงการด้านการตลาด ได้นำทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคข้างต้น มาสร้างเป็นตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภคขึ้นโดยกล่าวว่า ผู้บริโภคจะแสดงพฤติกรรม เพราะมีสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ทำให้เกิดความต้องการ โดยจะถูกป้อนเข้าสู่ความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภคซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ (Black Box) โดยผู้ผลิตไม่สามารถคาดคะเนได้ว่า ความรู้สึกนึกคิดได้เกิดขึ้นเนื่องจากได้รับอิทธิพลจากปัจจัยใดบ้าง ซึ่งผู้บริโภคก็จะเกิดการตอบสนอง (Response) เรียกตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภคว่า สิ่งกระตุ้น–การตอบสนอง (Stimulus–Response model: SR model)[๒๐] โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. สิ่งกระตุ้น หมายถึง สิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดความต้องการ หรือเกิดความนึกคิดอย่างหนึ่ง สามารถแบ่งได้เป็น ๒ ลักษณะ คือ

๑.๑ สิ่งกระตุ้นภายใน (Inside Stimulus) หมายถึง สิ่งกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการภายในร่างกายของผู้บริโภค หรือเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นตามสัญชาตญาณ เช่น ความหิว ความเจ็บป่วย ความกลัว เป็นต้น

๑.๒ สิ่งกระตุ้นภายนอก (Outside Stimulus) หมายถึง สิ่งกระตุ้นที่มิได้เกิดขึ้นเองจากความร้องการภายในร่างกาย แต่เป็นสิ่งที่นักการตลาดสร้างให้เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการโดยใช้สิ่งจูงใจทางด้านเหตุผลและอารมณ์[๒๑] ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ

๑.๒.๑ สิ่งกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimulus) เกิดจากการที่นักการตลาดนำส่วนประสมทางการตลาด มาเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความต้องการ ได้แก่ ๑. ผลิตภัณฑ์ โดยการพัฒนาส่วนประกอบต่าง ๆ ซึ่ง อาจเป็นคุณภาพ ปริมาณการออกแบบบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น ๒. ราคา โดยการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับคุณภาพ ๓. ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยการวางจำหน่ายผลิตภัณฑ์อย่างทั่วถึง สามารถหาซื้อง่ายและสะดวกในการเดินทาง หรือจัดตกแต่งร้านให้สวยงามเป็นระเบียบและ ๔. การส่งเสริมการตลาด โดยมีการโฆษณาสม่ำเสมอ มีการส่งพนักงานขายไปสาธิตสินค้า การแจกสินค้าตัวอย่างเพื่อทดลองใช้ มีการลดราคาสินค้า เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภค โดยใช้สิ่งกระตุ้นทางการตลาด นั้นควรนำส่วนประสมทางการตลาด มาใช้ควบคู่กันว่า ผู้บริโภคคิดอย่างไร ซื้ออย่างไร เป็นต้น[๒๒]

---

[๒๐] Kotler, P., **Marketing Management,** 8 th ed., (Englewood Cliffs, NJ.: Prentice Hall., 1997), p. 75.

[๒๑] ทิวา พงศ์ธนไพบูลย์, ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ และอมรศรี ตันพิพัฒน์, **พฤติกรรมผู้บริโภค,** (กรุงเทพมหานคร: พัฒนาการวิชาการ, ๒๕๔๔), หน้า ๑๗.

[๒๒] วารุณี ตันติวงศ์วาณิช และคณะ, **หลักการตลาดฉบับมาตรฐาน,** (กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๓๕), หน้า ๙๑.

๑.๒.๒ สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ (Other Stimulus) เป็นสิ่งกระตุ้นภายนอกที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ แต่สามารถสร้างโอกาสให้เกิดขึ้นได้ ได้แก่ ภาวะทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี กฎหมายและการเมือง และวัฒนธรรม

๒. ความรู้สึกนึกคิด หรือกล่องดำ เป็นความรู้สึกนึกคิด ที่เกิดขึ้น ภายหลังจากการได้รับสิ่งกระตุ้น ซึ่งผู้ผลิตหรือจำหน่ายไม่สามารถทราบได้ จึงต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดดังกล่าวเพื่อจะได้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ประกอบด้วย

๒.๑ ลักษณะของผู้บริโภค (Consumer Characteristics) ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมสังคมและจิตวิทยา

๒.๒ กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Buyer Decision Process) คือ การรับรู้ปัญหาหรือความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมหลังการซื้อ[๒๓]

๓. การตอบสนอง (Response) คือ การแสดงออกของผู้บริโภค โดยผ่านการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การเลือกผลิตภัณฑ์ การเลือกตราสินค้า การเลือกผู้ขาย การเลือกเวลาในการซื้อ และการเลือกปริมาณการซื้อตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริโภค ของ คอตเลอร์ (Kotler)[๒๔] สามารถสรุปได้ ดังนี้

<table>
<tr><th colspan="2">Stimulus</th><th colspan="2">Buyer’s black box</th><th>Response</th></tr>
<tr><td colspan="2">สิ่งกระตุ้นทางการตลาด<br>และสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ</td><td colspan="2">สิ่งกระตุ้นทางการตลาด<br>และสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ</td><td>การตอบสนอง<br>ของผู้ซื้อ</td></tr>
<tr><td>สิ่งกระตุ้นทางการตลาด</td><td>สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ</td><td>ลักษณะของผู้ซื้อ<br>- ปัจจัยทางวัฒนธรรม<br>- ปัจจัยทางสังคม<br>- ปัจจัยส่วนบุคคล<br>- ปัจจัยทางจิตวิทยา</td><td>กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ</td><td>การตอบสนอง</td></tr>
<tr><td>- ผลิตภัณฑ์<br>- ราคา<br>- การจัดจำหน่าย<br>- การส่งเสริมการตลาด</td><td>- เศรษฐกิจ<br>- เทคโนโลยี<br>- การเมือง<br>- วัฒนธรรม</td><td colspan="2"></td><td>- การเลือกซื้อ<br>- การเลือกราคา<br>- การเลือกผู้ขาย<br>- เวลาการซื้อ<br>- ประมาณการซื้อ</td></tr>
</table>

ภาพที่ ๑ ตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภคของ คอตเลอร์ (Kotler, 1994, p. 80)

---

[๒๓] ทิวา พงศ์ธนไพบูลย์, ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ และอมรศรี ตันพิพัฒน์, **พฤติกรรมผู้บริโภค,** หน้า ๑๖.

[๒๔] Kotler, P., **Marketing Management,** 8 th ed., (Englewood Cliffs, NJ.: Prentice Hall., 1997), p. 80.

โซโลมอน (Solomon) ได้กล่าวว่า “ผู้บริโภคจะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาจะต้องมีสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ เสมอ ซึ่งสาเหตุดังกล่าวจะเป็นสิ่งกระตุ้นทำให้มนุษย์เกิดความต้องการ และจากความต้องการดังกล่าว จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อแสดงพฤติกรรมออกมา” จากทฤษฎีข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคจะมีลักษณะ ดังนี้

๑. พฤติกรรมผู้บริโภคจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีสาเหตุทำให้เกิดความต้องการขึ้น

๒. พฤติกรรมผู้บริโภคจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีสิ่งจูงใจให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ

๓. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมีเป้าหมายในเรื่องของการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค[๒๕]

ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคนอื่นๆ กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคทำให้ทราบถึงลักษณะความต้องการของผู้บริโภคด้านต่างๆ และเพื่อจะจัดสิ่งกระตุ้นทางการตลาดให้เหมาะสม งานของผู้ขายและนักการตลาด คือ การค้นหาว่าลักษณะของผู้ซื้อและความรู้สึกนึกคิดได้รับอิทธิพลจากสิ่งใดบ้าง เพื่อที่จะจัดส่วนประสมทางการตลาดต่าง ๆ กระตุ้นและสนองความต้องการของผู้ซื้อที่เป็นเป้าหมายได้ถูกต้อง ลักษณะของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากปัจจัย ๔ ด้าน[๒๖] ดังนี้

๑. ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม เป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมหนึ่ง สแตนตันและฟูทแรล (Stanton and Futrell) ค่านิยมในวัฒนธรรมจะกำหนดลักษณะของสังคมและกำหนดความแตกต่างของสังคมหนึ่งจากสังคมอื่น โดยวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่กำหนดความต้องการและพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งนักการตลาดต้องคำนึงถึงความเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรม และนำลักษณะการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้นไปใช้กำหนดโปรแกรมการตลาด[๒๗]

๒. ปัจจัยทางด้านสังคม เป็นปัจจัยที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อ ลักษณะทางสังคมประกอบด้วย

๒.๑ กลุ่มอ้างอิง (Reference groups) เป็นกลุ่มที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย กลุ่มนี้จะมีอิทธิพลต่อบุคคลในกลุ่มทางด้านค่าความนิยม การเลือกพฤติกรรม และการดำรงชีวิต รวมทั้งทัศนคติ และแนวคิดของบุคคล เนื่องจากบุคคลต้องการให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม นักการตลาดใช้กลุ่มอ้างอิงในการกำหนดผู้แสดง ทั้งเป็นผู้ทดสอบการทำงานของสินค้าโดยบุคคลที่ใช้สินค้ารับรอง และการใช้บุคคลที่มีชื่อเสียงรับรองสินค้า กลุ่มอ้างอิง แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ

---

[๒๕] Solomon, M. R., **Consumer Behavior,** 3rd ed., (Englewood Cliff, NJ.: Prentice-Hall., 1996), p. 256.

[๒๖] ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ, “ชุดการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภค”, ใน **การบริหารการตลาด,** (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด, ๒๕๔๙), หน้า ๒๕๐.

[๒๗] Stanton and Futrell, **Fundamentals of marketing,** 8th ed., (New York: McGraw - Hill, Inc., 1987), p. 664.

๒.๑.๑ กลุ่มปฐมภูมิ (Primary groups) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนสนิท และเพื่อนบ้าน

๒.๑.๒ กลุ่มทุติยภูมิ (Secondary groups) ได้แก่ กลุ่มบุคคลชั้นนำในสังคม เพื่อนร่วมอาชีพและร่วมสถาบัน บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม

๒.๒ ครอบครัว (Family) บุคคลในครอบครัวถือว่ามีอิทธิพลมากที่สุดต่อทัศนคติ ความคิดเห็นและค่านิยมของบุคคล สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของครอบครัว

๒.๓ บทบาทและสถานภาพของผู้บริโภค (Roles and statuses) บุคคลจะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม ซึ่งจะต้องวิเคราะห์ว่าใครมีบทบาทเป็นผู้คิดริเริ่ม ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้มีอิทธิพล ผู้ซื้อและผู้ใช้

๓. ปัจจัยส่วนบุคคล การตัดสินใจของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของคนทางด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

๓.๑ อายุ อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่ และชอบสินค้าประเภทแฟชั่นและรายการพักผ่อนหย่อนใจ

๓.๒ วงจรชีวิตครอบครัว เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะของการมีครอบครัว การดำรงชีวิตในแต่ละขั้นตอน เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความต้องการทัศนคติและค่านิยมของบุคคลทำให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์และพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกัน วัฏจักรชีวิตครอบครัวประกอบด้วยขั้นตอนแต่ละขั้นตอนจะมีลักษณะการบริโภคแตกต่างกัน

๓.๓ อาชีพ อาชีพของแต่ละบุคคลนั้นจะนำไปสู่ความจำเป็น และความต้องการสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น ข้าราชการจะซื้อชุดทำงานและสินค้าจำเป็น นักธุรกิจจะซื้อเสื้อผ้าราคาสูง หรือตั๋วเครื่องบิน ซึ่งนักการตลาดจะศึกษาว่าผลิตภัณฑ์ของบริษัทมีบุคคลในอาชีพใดสนใจ เพื่อที่จะจัดกิจกรรมทางการตลาดให้สนองความต้องการให้เหมาะสม

๓.๔ รายได้ ได้แก่ รายได้ของบุคคล ซึ่งมีผลต่ออำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงินในการซื้อสินค้าและบริการ

๓.๕ การศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มจะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

๓.๖ ค่านิยมและรูปแบบการดำเนินชีวิต ค่านิยม หมายถึง ความนิยมในสิ่งของหรือบุคคลหรือความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหมายถึง อัตราส่วนของผลประโยชน์ที่รับรู้ต่อตราสินค้า ส่วนรูปแบบการดำเนินชีวิต หมายถึง รูปแบบของการดำรงชีวิตในโลกมนุษย์ โดยแสดงออกในรูปของกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น

๔. ปัจจัยทางจิตวิทยา เป็นปัจจัยภายในตัวผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและการใช้สินค้า ประกอบด้วย

๔.๑ แรงจูงใจ หมายถึง พลังสิ่งกระตุ้นที่อยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติ สแตนตันและฟูทแรล (Stanton and Futrell) การจูงใจเกิดภายในตัวบุคคล แต่อาจจะถูกกระทบจากปัจจัยภายนอก เช่น วัฒนธรรม ชั้นทางสังคม หรือสิ่งกระตุ้นที่นักการตลาดใช้เครื่องมือการตลาดเพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการ[๒๘] นักจิตวิทยาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจของมนุษย์ขึ้นมาหลายทฤษฎีด้วยกัน และมีอยู่ ๓ ทฤษฎีที่เป็นที่รู้จักมากที่สุด ได้แก่ ทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์ ทฤษฎีการจัดลำดับความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีของเฮอร์ซเบิร์ก

๔.๒ การรับรู้ เป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลได้รับการเลือกสรร จัดระเบียบ และตีความหมายข้อมูล เพื่อที่จะสร้างภาพที่มีความหมาย หรือหมายถึงกระบวนการความเข้าใจ (การเปิดรับ) ของบุคคลที่มีต่อโลกที่เขาอาศัยอยู่ จากความหมายนี้การรับรู้จะแสดงถึงความรู้สึกจากประสาทสัมผัสทั้ง ๕ ได้แก่ การได้เห็น ได้ยิน ได้รสชาติ และได้รู้สึก การรับรู้เป็นกระบวนการของแต่ละบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน เช่น ความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการและอารมณ์

๔.๓ การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและความโน้มเอียงของพฤติกรรมจากประสบการณ์ที่ผ่านมา การเรียนรู้ของบุคคลเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งกระตุ้น และจะเกิดการตอบสนอง เช่น การใช้การโฆษณาซ้ำแล้วซ้ำอีก หรือจัดการส่งเสริมการขาย (ถือเป็นสิ่งกระตุ้น) เพื่อทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อและใช้สินค้าเป็นประจำ (เป็นการตอบสนอง)

๔.๔ ความเชื่อ เป็นความคิดที่บุคคลยึดถือเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีต เช่น เป๊ปซี่สร้างให้เกิดความเชื่อว่าเป็นรสชาติของคนรุ่นใหม่ น้ำมันไร้สารตะกั่ว ในช่วงแรกของผู้บริโภคเกิดความเชื่อถือว่าการใช้น้ำมันไร้สารตะกั่ว มีปัญหากับเครื่องยนต์ ซึ่งเป็นความเชื่อในด้านลบที่นักการตลาดต้องรณรงค์เพื่อแก้ไขความเชื่อถือที่ผิดพลาด

๔.๕ ทัศนคติ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์ และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง[๒๙] หรือหมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคติเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อ นักการตลาดจึงต้องศึกษาว่าทัศนคตินั้นเกิดขึ้นได้อย่างไรและเปลี่ยนแปลงอย่างไร โดยทั่วไปนั้นการพัฒนาสินค้าให้สอดคล้องกับทัศนคติทำได้ง่ายกว่าการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้บริโภคให้เกิดความต้องการในสินค้า เพราะต้องใช้เวลานานและใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารจึงสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลได้

๔.๖ บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันของบุคคลซึ่งนำไปสู่การตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่มีแนวโน้มเหมือนเดิมและสอดคล้องกัน อิทธิพลด้านจิตวิทยาซึ่ง

---

[๒๘] Stanton and Futrell, **Fundamentals of marketing,** p. 649.

[๒๙] Kotler, Philip, **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control,** 8th Ed, (Engel Wood Cliff, N., J: Prentice-Hall, Inc., 1994), p. 188.

กำหนดพฤติกรรมมนุษย์และบุคลิกภาพ ส่วนใหญ่เป็นจิตใต้สำนึก ซึ่งเป็นส่วนกำหนดบุคลิกภาพของมนุษย์ อันประกอบด้วย อิด อีโก้ ซุปเปอร์อีโก้

**๔) ทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด**

Philip Kotler กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง ชุดของตัวแปรที่สามารถควบคุมได้ทางการตลาดซึ่งบริษัทนำมาประสมประสารกัน เพื่อทำ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าในตลาดเป้าหมาย[๓๐]

เสรี วงศ์มณฑา ได้ให้ความหมาย ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง การมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ขายในราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้ และผู้บริโภคยินดีจ่าย เพราะมองเห็นว่าคุ้มรวมถึงการมีการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการซื้อหา เพื่อให้ความสะดวกแก่ลูกค้า ด้วยความพยามยามจูงใจให้เกิดความชอบในสินค้า[๓๑]

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ ส่วนประสมทางการตลาด หมายถึง วิธีการใช้เครื่องมือทางการตลาด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาด กล่าวคือ การตอบสนอง ความสนใจของลูกค้า และนำความพึงพอใจสูงสุดมาสู่ตลาดเป้าหมาย โดยส่วนประสมทางการตลาด จัดเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ทางการตลาด ที่จำเป็นต้องนำมาประยุกต์ใช้ร่วมกัน เพื่อสนองความต้องการของตลาด และมีความสัมพันธ์กัน โดยมีผู้บริโภคหรือผู้ใบริการเป็น จุดศูนย์กลางของการวางแผนการตลาด[๓๒]

Kotler กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) หมายถึง เครื่องการตลาดที่ธุรกิจต้องใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การตลาด อาจเรียกอีกอย่างว่า ปัจจัยภายในทางการตลาด หรือปัจจัยทางการตลาด (Internal Marketing Factor) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่บริษัทสามารถควบคุมได้ โดยทั่วไปส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริม การตลาด (Promotion) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า 4Ps[๓๓]

๑. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอแก่ตลาดเพื่อการรู้จัก การเป็นเจ้าของ การใช้หรือการบริโภคและสามารถตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของตลาดได้[๓๔] หรือเป็นสินค้าบริการ หรือความคิดซึ่งลูกค้าต้องจ่ายเงินเป็นการแลกเปลี่ยน หรือหมายถึง กลุ่มสิ่งของที่มี

---

[๓๐] Ibid., p. 39.

[๓๑] เสรี วงศ์มณฑา, **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค,** (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, ๒๕๔๒), หน้า ๑.

[๓๒] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด,** (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธีระฟิลม์และไซเท็กซ์, ๒๕๔๒), หน้า ๓๕.

[๓๓] Kotler, Philip, **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control,** p. 261.

[๓๔] Ibid., p. 238.

ตัวตนและไม่มีตัวตนที่สามารถตอบสนองความพอใจของผู้ซื้อ ซึ่งอาจรวมถึงสี สถานที่ องค์การ หรือบุคคล จะเห็นว่าสิ่งสำคัญสำหรับผลิตภัณฑ์คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อ ดังนั้นจึงถือว่า ธุรกิจจะขายผลประโยชน์ในตัวผลิตภัณฑ์ ไม่ใช่ขายตัวผลิตภัณฑ์อย่างเดียว[๓๕] เนื่องจากมีการจัดประเภทตลาดเป็นตลาดผู้บริโภค และตลาดอุตสาหกรรม การจัดประเภทผลิตภัณฑ์จะถือเกณฑ์วัตถุประสงค์ในการซื้อของผู้ซื้อโดยจัดประเภทเป็น ๒ กลุ่มคือ ผลิตภัณฑ์บริโภค และผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ทั้งนี้คำว่าผลิตภัณฑ์บริโภคและผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมจะรวมถึงบริการด้วย[๓๖] ได้ให้ความหมาย ของผลิตภัณฑ์บริโภค (Consumer Product) ว่าหมายถึง สินค้าหรือบริการที่ซื้อโดยผู้บริโภคขั้นสุดท้าย (Final Consumer) ส่วนความหมายของผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม[๓๗] ให้ความหมายว่า ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมหมายถึง สินค้าหรือบริการที่บุคคลและองค์การซื้อเพื่อใช้ในกระบวนการผลิตสินค้าอื่นหรือใช้ในการประกอบธุรกิจสินค้าอุตสาหกรรมจะรวมถึงบริการด้วย ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมมีเป้ าหมายที่ตลาดอุตสาหกรรม ซึ่งประกอบด้วยผู้ซื้อที่ซื้อไปเพื่อการผลิตการให้บริการหรือการดำเนินงานของกิจการส่วนใหญ่คือ องค์การหรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรม ข้อแตกต่างระหว่างผลิตภัณฑ์บริโภคและผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม คือ ลักษณะของวัตถุประสงค์ในการใช้สินค้านั้น

การจัดประเภทผลิตภัณฑ์บริโภค

ประเภทที่ ๑ ผลิตภัณฑ์สะดวกซื้อ (Convenience Product) ได้กล่าวว่าหมายถึง สินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคต้องการซื้อบ่อยครั้ง ซื้อกะทันหันและใช้ความพยายามในการซื้อน้อย เป็นผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะสำคัญคือ 1) ผู้บริโภคมีความรู้เป็นอย่างดีในผลิตภัณฑ์ที่ต้องการก่อนจะซื้อ 2) เป็นสินค้าที่ผู้ซื้อใช้ความพยายามในการซื้อน้อย 3) มักเป็นสินค้าที่ใช้ทดแทนกันได้ 4) ผลิตภัณฑ์สะดวกซื้อมีราคาถูกและมีการซื้อบ่อยครั้ง 5) ไม่มีการเปลี่ยนแปลงจากแฟชั่น[๓๘]

ประเภทที่ ๒ ผลิตภัณฑ์เลือกซื้อ (Shopping Product) หมายถึง สินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคต้องมีการเปรียบเทียบคุณสมบัติด้านต่าง ๆ เช่น คุณภาพ ราคา สี รูปแบบ ฯลฯ จากผู้ขายหลายรายก่อนซื้อ[๓๙]

ประเภทที่ ๓ ผลิตภัณฑ์เจาะจงซื้อ (Specialty Product) เป็นสินค้าหรือบริการที่มีลักษณะเป็นเอกลักษณ์หรือมีตราที่มีชื่อเสียง ซึ่งเป็นเหตุให้ผู้ซื้อเต็มใจที่จะใช้ความพยายามในการซื้อ

---

[๓๕] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด,** หน้า ๙๒.

[๓๖] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒๔.

[๓๗] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒๖.

[๓๘] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๕๘.

[๓๙] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๔๑.

ผลิตภัณฑ์นั้น ผลิตภัณฑ์ที่เจาะจงซื้อจะเป็นสินค้าที่ผู้บริโภคมีความภักดีในตรายี่ห้อสูง จึงเต็มใจที่จะใช้เวลาและความพยายามในการซื้อสินค้านั้นมาก[๔๐]

ประเภทที่ ๔ ผลิตภัณฑ์ไม่แสวงซื้อ (Unsought Product) กล่าวว่า เป็นสินค้าหรือบริการที่ผู้บริโภคอาจรู้จักหรือไม่รู้จักก็ได้แต่ไม่เคยคิดที่จะซื้อ มีลักษณะ ๒ ประการคือ ๑) เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ผู้บริโภคยังไม่รู้จัก ๒) ผลิตภัณฑ์ซึ่งผู้บริโภคไม่มีความต้องการ หรือไม่เห็นความจำเป็นต้องใช้ เช่น ประกันชีวิต เตาอบ ฯลฯ[๔๑]

๒. ราคา (Price) หมายถึง เป็นจำนวนเงินที่บุคคลจ่ายเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการ ซึ่งแสดงเป็นมูลค่า (Value) ที่บริโภคจ่ายเพื่อแลกเปลี่ยนกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการ นอกจากนี้ ยังมีคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับราคาคือ มูลค่า และอรรถประโยชน์[๔๒]

มูลค่า (Value) คือ การรับรู้จากลูกค้าจากการเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพของสินค้าหรือบริการกับราคาสินค้านั้น โดยเป็นการวัดในเชิงปริมาณของมูลค่าผลิตภัณฑ์เพื่อจูงใจให้ผลิตภัณฑ์เกิดการแลกเปลี่ยน นักการตลาดต้องเสนอผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้ายอมรับโดยให้มีมูลค่าสูงเกินกว่าราคาและพยายามสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Added) สำหรับผลิตภัณฑ์ด้วย ข้อแตกต่างระหว่างราคา และมูลค่า คือ ราคาจะแสดงมูลค่าของสินค้าต่อหนึ่งหน่วยเสมอ แต่มูลค่าจะแสดงมูลค่าของสินค้าในรูปหนึ่งหน่วยหรือมากกว่าก็ได้

อรรถประโยชน์ (Utility) คือ คุณสมบัติของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่สามารถสนองความต้องการของมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น ในการตั้งราคาจึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงอรรถประโยชน์ของสินค้านั้น คือ พิจารณาถึงคุณสมบัติต่าง ๆ ของสินค้าโดยพยายามสร้างมูลค่าเพิ่มให้สูงขึ้นในสายตาของผู้ซื้อ

๓. การจัดจำหน่าย (Place/ Distribution) หมายถึง กระบวนการเคลื่อนย้ายผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค ซึ่งอาจจะมีหลายขั้นตอนและมีส่วนร่วมจากหลายบริษัท ดังนั้นการจัดจำหน่ายจึงประกอบด้วยโครงสร้างของช่องทางที่ใช้เพื่อเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากองค์กรไปยังตลาด

ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of Distribution) หมายถึง กลุ่มของบุคคลและธุรกิจซึ่งเกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายกรรมสิทธิ์ในสินค้าหรือบริการจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคขั้นสุดท้ายหรือผู้ใช้ทางธุรกิจหรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรมช่องทางการจัดจำหน่ายอาจประกอบด้วย ผู้ผลิต คนกลางที่เกี่ยวข้องในช่องทางการจัดจำหน่าย และผู้บริโภคขั้นสุดท้ายจำนวนระดับของช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง จำนวนระดับคนกลางภายในเส้นทางผลิตภัณฑ์ และ (หรือ) กรรมสิทธิ์ในผลิตภัณฑ์

---

[๔๐] Kotler, Philip, **Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control,** p. 161.

[๔๑] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด,** หน้า ๑๘๗.

[๔๒] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๔๕.

เคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังตลาด ในการขายบางครั้งไม่ต้องผ่านคนกลาง ซึ่งเรียกว่า ช่องทางการจัดจำหน่ายทางตรง ซึ่งสามารถแจกแจงรายละเอียดได้ดังนี้

๓.๑ ช่องทางการจัดจำหน่ายทางตรง (Direct Channel) หรือการขายตรง (Direct Selling) หมายถึง การขายผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคหรือผู้ใช้ทางอุตสาหกรรมโดยไม่มีคนกลาง ช่องทางนี้ผู้ผลิตต้องทำหน้าที่การตลาดเอง นิยมใช้สำหรับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมมากกว่าผลิตภัณฑ์บริโภค จะมุ่งความสำคัญที่การขายโดยใช้พนักงานขาย คือการที่พนักงานขายติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ซึ่งรวมถึงการขายทางไปรษณีย์ และการขายตามบ้าน

๓.๒ ช่องทางการจัดจำหน่ายทางอ้อม (Indirect Channel) หมายถึง เส้นทางที่สินค้าเคลื่อนย้ายจากผู้ผลิตไปยังลูกค้าโดยต้องผ่านคนกลาง ซึ่งจะช่วยทำหน้าที่ขายและการตลาดอื่นๆ ทำให้ขายสินค้าได้มากขึ้นและช่วยขยายตลาดให้กว้างขึ้น

๔. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นส่วนประสมทางการตลาดตัวหนึ่งขององค์การที่ใช้เพื่อแจ้งข่าวสาร จูงใจ และเตือนความทรงจำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการขององค์การโดยหวังว่าจะสามารถชักนำผู้รับให้เกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความเชื่อถือหรือพฤติกรรมการซื้อหรือ อาจหมายถึง ข้อมูลการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ เพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อส่วนประสมการส่งเสริมการตลาด (Promotion Mix) หมายถึง เครื่องมือการติดต่อสื่อสารทางการตลาดเพื่อแจ้งข่าวสาร จูงใจ สร้างทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อ ซึ่งประกอบด้วย

๔.๑ การโฆษณา (Advertising) เป็นทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขาย และส่งเสริมความคิด สินค้าหรือบริการ โดยไม่ใช้พนักงานขายที่ต้องมีการจ่ายเงินค่าสื่อโดยผู้อุปถัมภ์รายการ หรือเกิดพฤติกรรมการซื้อ การโฆษณาจึงมีลักษณะเป็นการเสนอขายสินค้า บริการ หรือความคิดโดยการใช้สื่อ

๔.๒ การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) เป็นการติดต่อสื่อสารข้อมูลโดยใช้บุคคลเพื่อจูงใจให้ซื้อ เป็นการเสนอขายโดยตรง (แบบเผชิญหน้า) หรือทางโทรศัพท์กับลูกค้าโดยตัวแทนขายของบริษัท เป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง

๔.๓ การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) หมายถึง เครื่องมือที่กระตุ้นความต้องการซื้อที่สนับสนุนการโฆษณา และการขายโดยใช้พนักงานขาย โดยสามารถกระตุ้นความสนใจการทดลองใช้หรือการซื้อของลูกค้าขั้นสุดท้าย ต้องใช้ร่วมกับการโฆษณา หรือการขายโดยพนักงานขาย

๔.๔ การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relations : PR) การให้ข่าวเป็นเครื่องมือของการประชาสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสื่อสารองค์การ ผลิตภัณฑ์หรือนโยบายผ่านสื่อโดยไม่มีการจ่ายเงินจากองค์การที่ได้รับประโยชน์ หรือเกิดพฤติกรรมการซื้อ ส่วนการประชาสัมพันธ์ เป็นการใช้ความพยายามในการสื่อสารที่ออกแบบเพื่อจูงใจให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อ

องค์การ ผลิตภัณฑ์ และนโยบายขององค์การหรือเกิดพฤติกรรมการซื้อ หรือหมายถึงความพยายามที่มีการวางแผนโดยองค์การหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์การ ให้เกิดกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การให้ข่าวจึงเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

วิจิตรา จริยะปัญญา กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดโดยทั่วไปจะประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ ๔ ส่วน หรือภายใต้ ๔ P's[๔๓] ดังต่อไปนี้

๑. ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ซึ่งจะประกอบด้วย คุณภาพ การออกแบบ รูปลักษณ์ การสร้างตราสินค้า การบรรจุภัณฑ์ รวมทั้งการจัดส่งการซ่อมแซม การฝึกอบรม ส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ จัดเป็นเครื่องมือส่วนประสมทางการตลาดที่จัดเป็นพื้นฐานที่สุด ซึ่งถือว่าเป็นข้อเสนอให้กับผู้ซื้อที่สามารถมองเห็นและสามารถจับต้องได้ ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือเสนอสิ่งที่แตกต่างและดีกว่าคู่แข่งขัน เพื่อทำให้ตลาดเป้าหมายเกิดความรู้สึกชื่นชอบและยอมจ่ายเงินในการซื้อ นักการตลาดต้องจัดการใน เรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้

๑.๑ สายผลิตภัณฑ์ หมายถึง การจัดกลุ่มของผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันและมีการใช้งานคล้ายคลึงกันเอาไว้ด้วยกัน เช่น ผลิตภัณฑ์สายเครื่องใช้ไฟฟ้า ประกอบด้วยหม้อหุงข้าวไฟฟ้า พัดลม ตู้เย็น โทรทัศน์ และเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น

๑.๒ คุณภาพของสินค้า หมายถึง วัสดุในการผลิต การออกแบบ วิธีการผลิตตลอดจนการกำหนดรูปแบบและขนาดของสินค้า

๑.๓ รูปแบบ รูปร่าง ลักษณะ หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ที่เด่นชัดของผลิตภัณฑ์ที่จะนำเสนอให้กับผู้บริโภค

๑.๔ ตราสินค้า หมายถึง ชื่อ คำ สัญลักษณ์ การออกแบบ หรือส่วนประสมของสิ่งดังกล่าว เพื่อระบุถึงสินค้าและบริการของผู้ขาย ซึ่งจัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของผลิตภัณฑ์ที่จะทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ

๑.๕ การรับประกันและการเสนอคืนสินค้า จัดเป็นส่วนประสมด้านผลิตภัณฑ์ที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในตัวผลิตภัณฑ์มากขึ้น ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเร็วขึ้น

๑.๖ การหีบห่อ และขนาด จัดเป็นการออกแบบและการจัดทำบรรจุภัณฑ์สิ่งห่อหุ้มตัวสินค้า เพื่อไม่ให้สินค้าเสียหาย เกิดการรั่วไหล เพื่อความสะดวกในการเคลื่อนย้าย และทำให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อรวดเร็วขึ้น

---

[๔๓] วิจิตรา จริยะปัญญา, **หลักการตลาด,** (ราชบุรี: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, ๒๕๔๔), หน้า ๔๐ – ๔๗.

๑.๗ การให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น การส่งมอบสินค้า การดูแลรักษาซ่อมแซมสินค้า และการให้สินเชื่อต่าง ๆ

๒. ส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา

ส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา หมายถึง มูลค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน หรือเป็น สิ่งที่ต้องจ่ายสำหรับการได้มาซึ่งบางสิ่งบางอย่าง จะเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่แตกต่างจากส่วนประสมอื่น ตรงที่ราคาสินค้าก่อให้เกิดรายได้ ในขณะที่ส่วนประสมทางการตลาดตัวอื่นก่อให้เกิดต้นทุน ดังนั้น ธุรกิจต่าง ๆ จึงพยายามที่จะใช้กลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้การตั้งราคาสินค้าของบริษัทเป็นราคาที่เหมาะสมและยุติธรรมทั้งผู้ซื้อและผู้ขาย ในการกำหนดราคาสินค้า นักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาสินค้าในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๒.๑ รายการราคาสินค้าจัดเป็นราคาสินค้าเพื่อขานให้กับผู้บริโภคที่ปรากฏอยู่บนฉลากสินค้า

๒.๒ ส่วนลด หมายถึง ส่วนที่ผู้ขายหักลดจากราคาที่กำหนดในรายการราคาสินค้าให้กับผู้ซื้อ เช่น ส่วนลดปริมาณ ส่วนลดการค้า และส่วนลดเงินสด เป็นต้น

๒.๓ ส่วนยอมให้ จัดเป็นส่วนลดที่ให้กับผู้ซื้อ เพื่อทำการส่งเสริมการตลาดให้กับผู้ขาย เช่น ส่วนยอมให้สำหรับการโฆษณา ส่วนยอมให้สำหรับค่าใช้จ่าย จัดแสดงสินค้าของผู้ขาย เป็นต้น

๒.๔ ระยะเวลาการชำระเงิน จัดเป็นการที่ผู้ขายยอมให้ผู้ซื้อจ่ายชำระค่าสินค้าเป็นงวด ๆ เช่น การผ่อนชำระเป็นงวด ๓ เดือน ๖ เดือน เป็นต้น

๒.๕ การให้สินเชื่อ เป็นการให้ผู้ซื้อนำสินค้าและบริการไปก่อนแล้วค่อยนำเงินมาชำระสินค้าภายหลัง ซึ่งอาจจะใช้เวลาชำระค่าสินค้า ระยะเวลา ๑ เดือน ๓ เดือน ๖ เดือน เป็นต้น

ชุติมา วงศ์เตรียมใจ ราคาเป็นตัวแปรที่สำคัญเพราะเป็นตัวแปรเดียวในส่วนประสมทางการตลาดที่ก่อให้เกิด รายได้แก่ผู้ผลิตหรือบริษัท ในขณะที่ตัวแปรอื่น ๆ คือ ต้นทุนแต่ราคาเป็นเป็นตัวแปรที่สามารถ ยืดหยุ่นได้ สามารถปรับปรุงได้ง่ายและรวดเร็วที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับส่วนประสมทางการตลาด อื่น ๆ อย่างไรก็ตามราคามีคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่สามารถสร้างผลกระทบทางจิตวิทยาแก่ลูกค้าได้ โดยทั่วไปธุรกิจการบริการกำหนดราคาจะเริ่มจากการกำหนด วัตถุประสงค์เฉพาะก่อนแล้วพิจารณาความยืดหยุ่นที่ควรจะมีได้ โดยกำหนดนโยบายที่แน่นอน เกี่ยวกับราคาสินค้าไว้ทั้งหมดแล้วจึงนำเอาวิธีกำหนดราคาลักษณะต่าง ๆ มาใช้ ซึ่งเรียกว่าการพัฒนากลยุทธ์เกี่ยวกับราคาบริการ แต่จะเหมาะสมเพียงใดนั้น ผู้บริโภคจะเป็นผู้เปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ผลิตภัณฑ์นั้นถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาเขาก็ตัดสินใจซื้อ ดังนั้น ผู้กำหนดกลยุทธ์ด้านราคาต้องคำนึงถึงปัจจัย ดังต่อไปนี้ คือ คุณค่าที่ควรรับรู้ (Perceived Value) ในสายตาของลูกค้าซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับของลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์ว่า สูงกว่าราคาผลิตภัณฑ์นั้น ต้นทุนสินค้าและค่าใช่จ่ายที่เกี่ยวข้อง การแข่งขัน และปัจจัยอื่น ๆ ปัจจัย ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนั้นจะเห็นได้ว่า

มีความเกี่ยวข้องกับต้นทุน และเกี่ยวข้องกับตลาดซึ่งจะถูกนำมากำหนดเป็นราคาบริการ แต่ก็ต้องนึกถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความยืดหยุ่นของการกำหนดราคา คือ เวลาที่ใช้ไปในการให้บริการ และอายุการใช้งานของสินค้าทุนที่นำมาใช้ในการบริการ ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ และ คุณค่าของบริการในสายตาของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ และความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งที่อยู่ในธุรกิจเดียวกัน มาประกอบพิจารณาด้วยเสมอ[๔๔]

๓. ส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย

ส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย หมายถึง วิธีการหรือช่องทางที่จะนำสินค้าจากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภคคนสุดท้าย หรือผู้ใช้ การจัดจำหน่ายเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดหาแหล่งขาย การเลือกผู้เชี่ยวชาญทางการตลาด หรือสถาบันต่าง ๆ เข้ามาช่วยกระจายสินค้าและบริการไปยังตลาดเป้ าหมายคนกลางทุกประเภท รวมทั้งสถาบันที่เข้ามาอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้กิจกรรมทางการตลาดอื่นดำเนินการไปด้วยอย่างดี เช่น การขนส่ง การคลังสินค้า เป็นต้น

ส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดหน่าย ที่นักการตลาดจะต้องเข้าไปจัดการเพื่อให้สินค้าของตัวเองสามารถตอบสนองผู้บริโภคได้ทันเวลา และสามารถกระจายไปตามสถานที่ ที่ผู้บริโภคต้องการ ส่วนประสมการตลาดดังกล่าวจะประกอบไปด้วยเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ จัดการเกี่ยวกับช่องทางในการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ จำนวนผู้ค้าปลีก ผู้ค้าส่งของทั้งหมดและของแต่ละพื้นที่ ชนิดของร้านค้าประเภทต่าง ๆ

๓.๒ การกระจายสินค้าให้ครอบคลุมพื้นที่ในท้องที่ต่าง ๆ ที่ตลาดเป้าหมายขององค์กรอาศัยอยู่

๓.๓ ทำเลที่ตั้งของร้านค้าต่าง ๆ เช่น การเลือกตัดสินใจ ทำเลที่ตั้งของร้านค้าปลีก ร้านค้าส่ง

๓.๔ การจัดการด้านการคลังและการเก็บรักษาสินค้าการจัดการด้านการขนส่งสินค้าเพื่อให้สินค้าไปถึงมือผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและปลอดภัย

๔. ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นกิจกรรมทางการตลาดที่จะต้องทำการติดต่อ สื่อสารเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายเพื่อสร้างทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อ เพื่อแจ้งข่าวสาร และชักจูงตลาดผู้ซื้อหรือผู้บริโภคที่มีศักยภาพเกี่ยวกับสินค้าและบริการขององค์กร กิจกรรมการส่งเสริมการตลาดมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อเรียกร้องให้ตลาดเกิดความสนใจในสินค้าและบริการ รักษาความสนใจของผู้บริโภคให้คงที่เพิ่มพูนการ

---

[๔๔] ชุติมา วงศ์เตรียมใจ, “พฤติกรรมของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทลิสซิ่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย”, **วิทยานิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรายภัฏเชียงราย, ๒๕๕๐), หน้า ๑๑๘.

รำลึกนึกถึง จดจำ ยอมรับ และเชื่อถือในตราสินค้า และเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดพฤติกรรมและการตอบสนองโดยตัดสินใจซื้อสินค้านั้น ๆ ทันที ส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด นักการตลาดต้องใช้เครื่องมือในการส่งเสริมการตลาด ดังนี้

๔.๑ การส่งเสริมการขาย เช่น การลดราคาสินค้า การให้สินค้าตัวอย่าง การสาธิตสินค้าของแถม ส่วนลด การให้สินค้าฟรี เป็นต้น

๔.๒ การโฆษณา เป็นการเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับสินค้าและบริการให้ผู้บริโภคได้รู้จักสินค้า โดยผ่านสื่อโฆษณาประเภทต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

๔.๓ การขายโดยพนักงานขาย เป็นการติดต่อสื่อสารทางการตลาดที่มีลักษณะเป็นแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ และเป็นการขายที่ส่งพนักงานไปติดต่อกับลูกค้าโดยตรงที่บ้านหรือที่ทำงานของผู้ซื้อ

๔.๔ การประชาสัมพันธ์ เป็นกิจกรรมที่องค์กรพยายามกระทำเพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กร เป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพและความเข้าใจที่ดีให้เกิดขึ้นระหว่างองค์กรกับประชาชนทั่วไป

**๕) แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ**

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการหรือการให้บริการ ได้มีผู้ให้แนวคิด ไว้ดังนี้

สุนันท์ บุญวโรดม กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้น จากการปฏิบัติสัมพันธ์กับบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ[๔๕]

กรอนรูส์ (Gronroos) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไป ไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้า กับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า[๔๖]

สแตนตอน (Stanton) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าการบริการหมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด

---

[๔๕] สุนันท์ บุญวโรดม, **แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ,** (กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๔๓), หน้า ๒๒.

[๔๖] Gronroos, G.T., **Service management and marketing,** (Massachusetts: Lexington Books, 1990), p. 27.

การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น[๔๗]

คอตเลอร์ (Kotler) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง ไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าว อาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้[๔๘]

สุดาดวง เรืองรุจิระ กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้[๔๙]

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือ การตัดสินใจซื้อบริการ จะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้าเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภค บริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกันไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

**๒.๑.๓ หลักการของการประกันชีวิต**

**๑) หลักพื้นฐานการประกันชีวิต**

หลักพื้นฐานการประกันชีวิต ประกอบด้วย ๑) หลักเกี่ยวกับส่วนได้เสียอันอาจเอาประกันภัยได้ ๒) หลักสุจริตอย่างยิ่ง ๓) หลักการใช้จำนวนเงินแน่นอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. หลักเกี่ยวกับส่วนได้เสียอันอาจเอาประกันภัยได้ (Principle of Insurable Interest) หลักส่วนได้เสียถือเป็นหลักสำคัญที่เป็นพื้นฐานของการประกันชีวิต ดังที่บัญญัติไว้ในมาตรา ๘๖๓ ว่า “อันสัญญาประกันภัยนั้น ถ้าผู้เอาประกันภัยมิได้มีส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัยไว้นั้นไซร้ ท่านว่าย่อมไม่ผูกพันคู่สัญญาแต่อย่างหนึ่งอย่างใด”[๕๐] ซึ่งหมายความว่า ผู้เอาประกันภัยต้องมีส่วนได้เสียในชีวิตของผู้ที่ตนได้เอาประกันภัยไว้ ซึ่งอาจจะเป็นชีวิตของตนเองหรือชีวิตของบุคคลอื่นก็ได้ แต่เนื่องจากชีวิตและร่างกายนั้นหากบุคคลนั้นได้ถึงแก่ความตายหรือได้รับบาดเจ็บ ก็เป็นความเสียหายที่ไม่อาจประมาณได้ว่ามีราคาเท่าใด จะตีราคาตัวเอง ตีราคาบิดา มารดา หรือภรรยา และบุตรว่ามี

---

[๔๗] Stanton W. J., **Fundamentals of Marketing,** (New York: McGraw - Hill., 1981), p. 441.

[๔๘] Kotler, P., **Marketing management: Analysis planning implementation and control,** 8th ed., (Englewood cliffs: Prentice Hall., 1994), pp. 464-468.

[๔๙] สุดาดวง เรืองรุจิระ, **หลักการตลาด,** พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร: ประกายพรึก, ๒๕๔๑), หน้า ๑๑๖.

[๕๐] จิตติ ติงศภัทิย์, **กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย,** พิมพ์ครั้งที่ ๑๓, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๒), หน้า ๑๕๕.

ราคาเท่าใดนั้นย่อมทำไม่ได้ แต่ความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความสูญเสียของบุคคลดังกล่าวอาจนำมาตีราคาเป็นเงินได้ เช่น การขาดความอุปการะเลี้ยงดู เป็นต้น ไม่ใช่ราคาของชีวิตที่แท้จริง หากแต่เป็นความเสียหายอันเกิดจากการมรณกรรมของผู้ที่เคยอุปการะเลี้ยงดูเรา หรือของผู้ที่เคยทำงานให้เราเท่านั้น

เหตุที่กฎหมายบังคับให้ผู้เอาประกันภัยต้องมีส่วนได้เสียในชีวิตขงผู้ที่ตนเอาประกันภัยนั้นมีเหตุผล ๒ ประการคือ

(๑) เพื่อป้องกันมิให้ผู้เอาประกันภัยไปทำสัญญาประกันชีวิตของบุคคลอื่นโดยที่ตนมิได้มีส่วนได้เสียกับความเป็นหรือความตายของบุคคลที่ตนนำมาเอาประกันชีวิตนั้น เพราะจะเป็นการพนันโดยเอาชีวิตคนอื่นเป็นเดิมพันอันเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน

(๒) เพื่อป้องกันมิให้การฆาตกรรมชีวิตของบุคคลอื่นที่ตนมิได้มีส่วนได้เสียโดยมุ่งหวังที่จะได้รับเงินประกันชีวิตมาเป็นประโยชน์ของตนเอง เพราะถ้าหากผู้เอาประกันภัยไม่มีส่วนได้เสียในชีวิตบุคคลอื่นแล้ว ก็อาจยอมเสี่ยงต่อกฎหมายในการทำการฆาตกรรมเพื่อหวังเงินประกันชีวิต

ส่วนได้เสียของการประกันชีวิตแบ่งออกเป็น ๒ กรณี คือ (๑) การเอาประกันชีวิตของตนเอง และ (๒) การเอาประกันชีวิตของบุคคลอื่น โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. การเอาประกันชีวิตของตนเอง บุคคลทุกคนย่อมมีส่วนได้เสียในชีวิตของตนเอง และอาจเอาประกันชีวิตของตนเองได้โดยไม่จำกัดจำนวน ทั้งนี้ จะขึ้นอยู่กับผู้รับประกันภัยว่ายินดีที่จะเข้าทำสัญญาในอัตราเท่าใด ซึ่งควรคำนึงถึงความเหมาะสม ตลอดจนความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของผู้เอาประกันภัยแต่ละราย ประกอบด้วย นอกจากนี้ผู้รับประกันภัยจะต้องพิจารณาถึงรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ที่ขอเอาประกันชีวิตเพื่อนำมาประกอบการพิจารณาว่าจะรับหรือไม่ เช่น ๑) อายุของผู้เอาประกันภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการพิจารณาว่าจะรับประกันชีวิตบุคคลนั้นได้หรือไม่ และเพื่อกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย ๒) ขนาดของร่างกาย เช่น ส่วนสูง น้ำหนักเกินหรือต่ำกว่าปกติ ๓) สุขภาพ ๔) ประวัติส่วนตัว เช่น สูบบุหรี่ หรือดื่มสุราหรือไม่ ๕) อาชีพ ๖) ที่อยู่อาศัย ๗) อุปนิสัย ๘) ศีลธรรม ๙) เชื้อชาติหรือสัญชาติ ๑๐) ฐานะทางเศรษฐกิจ ๑๑) แบบของกรมธรรม์ประกันภัย และ๑๒) มีการเดินทางทางอากาศหรือไม่

๒. การเอาประกันชีวิตของบุคคลอื่น ผู้ที่จะเอาประกันชีวิตจะต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลผู้ที่ตนจะเอาประกันชีวิตถึงขนาดที่เรียกได้ว่ามีส่วนได้เสียในชีวิตของบุคคลนั้น จึงจะถือได้ว่าผู้เอาประกันภัยมีส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันภัยไว้ตามกฎหมาย สำหรับความสัมพันธ์ในระหว่างผู้เอาประกันภัยและผู้ถูกเอาประกันภัยนี้อาจแบ่งออกได้เป็น ๔ ประการคือ ๑) คู่สมรส ๒) คู่หมั้น ๓) บุพการีและผู้สืบสันดาน ๔) ญาติ และ ๕) ผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจโดยทั่วไป

๑) คู่สมรส ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ ๕ และมาตรา ๑๔๖๑ คู่สมรสมีสิทธิในการทำประกันชีวิตให้กันได้ เพราะถือว่ามีส่วนได้เสียกัน ทั้งนี้เพราะสามีภริยาต้องอยู่

กินด้วยกันฉันสามีภริยาและมีหน้าที่ที่จะต้องช่วยเหลืออุปการะเลี้ยงดูกันตามความสามารถและฐานะของตน แต่ถ้าขณะทำสัญญาผู้เอาประกันภัยมีส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันภัย แต่ต่อมาส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันภัยหมดไป จะมีผลกระทบกระเทือนต่อสัญญาประกันชีวิตหรือไม่ เช่น สามีเอาประกันชีวิตภรรยาไว้ ต่อมาหย่าขาดจากกัน กรณีนี้ไม่มีผลกระทบต่อสัญญาประกันชีวิตที่ทำไว้แต่แรก ทั้งนี้เพราะการพิจารณาส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัยจะพิจารณาเฉพาะในขณะที่สมัครขอทำประกันชีวิตเท่านั้น ส่วนกรณีสามีภริยาที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย จะถือว่ามีส่วนได้เสียในชีวิตของกันและกันหรือไม่ ซึ่งกรณีนี้ถือว่ามีส่วนได้เสียในชีวิตของกันและกัน เพราะแม้ว่าจะเป็นภริยาไม่ชอบด้วยกฎหมาย หากได้สมรสกันตามประเพณีอยู่กินด้วยกันแล้ว แม้ไม่ได้จดทะเบียนสมรสเมื่อสามีถึงแก่ความตาย หญิงนั้นก็จะได้รับผลกระทบในการดำรงชีวิตอย่างแน่นอน ถึงแม้ว่าในแง่ความสัมพันธ์ในทางกฎหมายจะไม่ยอมรับรู้สิทธิในทรัพย์สินที่ร่วมกันทำมาหาได้ก็ตาม

๒) คู่หมั้น ในส่วนที่เกี่ยวกับคู่หมั้นนั้น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้บัญญัติไว้อาจพิจารณาได้ว่า ชายหญิงที่เป็นคู่หมั้นกันย่อมมีความผูกพันตามกฎหมาย ซึ่งหากผิดสัญญาหมั้นก็อาจพิจารณาถูกบังคับให้ใช้ค่าทดแทนได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๔๓๙ และมาตรา ๑๔๔๑ ที่ถือได้ว่าเป็นส่วนได้เสียในชีวิตของกันและกัน ดังนั้น จึงน่าจะพอฟังเป็นเหตุสนับสนุนในการเอาประกันชีวิตของคู่หมั้นอีกฝ่ายหนึ่งได้ แต่เงินประกันชีวิตนั้นก็ควรจะมีจำนวนพอสมควร มิใช่ไม่จำกัดจำนวน

๓) บุพการีและผู้สืบสันดาน บุคคลทั้งสองฝ่ายนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เช่น บิดา มารดา บุตร ถือได้ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด และถือได้ว่ามีส่วนได้เสียในชีวิตของกันและกันอย่างลึกซึ้ง เพราะตามกฎหมายได้บัญญัติไว้ว่า บิดามารดาจำต้องอุปการะเลี้ยงดูบุตร และบุตรก็ต้องอุปการะเลี้ยงดูบิดามารดาเช่นเดียวกัน กรณีบุตรบุญธรรมกับผู้รับบุตรบุญธรรมจะถือว่ามีส่วนได้เสียที่อาจเอาประกันชีวิตซึ่งกันและกันได้หรือไม่ ทั้งนี้เนื่องจากบุตรบุญธรรมไม่ใช่สายโลหิตของผู้รับบุตรบุญธรรม อีกทั้งความสัมพันธ์ทางด้านจิตใจที่มีต่อกันไม่แนบแน่นเท่ากับบุตรที่เกิดจากสายโลหิต แต่เมื่อพิจารณาจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๖๒๗ บัญญัติว่า “บุตรนอกกฎหมายที่บิดารับรองแล้วและบุตรบุญธรรมนั้น ให้ถือว่าเป็นผู้สืบสันดานเหมือนกับบุตรที่ชอบด้วยกฎหมายตามความหมายแห่งประมวลกฎหมายนี้” ดังนั้นจะเห็นได้ว่ากฎหมายได้มีการบัญญัติถึงสิทธิและหน้าที่ของบุตรบุญธรรมกับผู้รับบุตรบุญธรรมไว้ ดังนั้นจึงถือว่าเป็นผู้มีส่วนได้เสียเช่นเดียวกัน

๔) ญาติ ได้แก่ พี่น้อง ปู่ย่าตายาย ลุงป้าน้าอา ย่อมมีความสัมพันธ์กันทางด้านจิตใจแนบแน่นเท่ากับความสัมพันธ์ทางการสมรสและความสัมพันธ์ทางสายโลหิต แต่ทั้งนี้จะพิจารณาถึงความสูญเสียทางการเงินเป็นหลัก อีกทั้งตามประเพณีของไทยแต่โบราณจะเห็นได้ว่าประเทศไทยมักอาศัยอยู่กันแบบครอบครัวใหญ่ ญาติใกล้ชิดจะคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สำหรับจำนวนเงินที่เอาประกันชีวิตของญาติประเภทนี้น่าจะต้องมีจำนวนพอสมควรมิใช่เอาประกันชีวิตได้โดยไม่จำกัดจำนวน

เหมือนกรณีบิดา มารดา กับบุตร ส่วนญาติอื่นนอกจากนี้ถือว่าห่างออกไปไม่ควร ถือว่ามีส่วนได้เสียพอจะให้เอาประกันชีวิตได้ ยกเว้นจะพิสูจน์ให้เห็นถึงความสัมพันธ์อันพิเศษระหว่างกัน เช่น เป็นคนที่อยู่ในความอุปการะของกันและกัน เป็นต้น

๕) ผู้มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจโดยทั่วไป ซึ่งบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเป็นญาติกันถือว่าไม่ได้เป็นผู้มีส่วนได้เสียแต่อย่างใด แต่ถ้าถือเคร่งครัดเช่นนี้แล้วก็อาจมีความเสียหายในทางธุรกิจได้ โดยความสัมพันธ์เช่นนี้มีดังต่อไปนี้

(๑) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เป็นหุ้นส่วน โดยบุคคลหนึ่งหรือหลายคนมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันในทางธุรกิจ ซึ่งถ้าบุคคลหนึ่งตายอาจนาผลร้ายมายังบุคคลอื่นได้ เช่น ถ้าผู้เป็นหุ้นส่วนคนหนึ่งตายลง ห้างหุ้นส่วนนั้นอาจต้องปิดกิจการลง ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายแก่หุ้นส่วนที่ยังมีชีวิตอยู่ ดังนั้นผู้เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนจึงอาจเอาประกันชีวิตซึ่งกันและกันได้

(๒) ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหนี้กับลูกหนี้ ความตายของลูกหนี้อาจก่อให้เกิดความเสียหายทางการเงินแก่เจ้าหนี้ เพราะทายาทของลูกหนี้อาจไม่มีความสามารถที่จะชำระหนี้ให้แก่เจ้าหนี้ได้ อีกทั้งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๖๐๑ ยังได้บัญญัติให้ทายาทต้องรับผิดเพียงไม่เกินกว่าทรัพย์มรดกที่ตกทอดให้แก่ทั้งนี้เนื่องจากความตายของเจ้าหนี้ไม่มีผลกทบกระเทือนต่อลูกหนี้ได้ แต่ลูกหนี้ไม่มีส่วนได้เสียที่อาจเอาประกันชีวิตเจ้าหนี้ได้ ทั้งนี้เนื่องจากความตายของเจ้าหนี้นี้ไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อลูกหนี้แต่อย่างใด

(๓) ผู้มีความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ในกรณีที่นายจ้างเป็นบุคคลธรรมดา ถ้านายจ้างตายลง ลูกจ้างอาจได้รับความเสียหายทางการเงิน เช่น กิจการดังกล่าวต้องปิดลงเนื่องจากความตายของนายจ้าง ดังนั้นลูกจ้างย่อมได้รับผลกระทบทางการเงิน หรือกรณีที่ลูกจ้างมีฝีมือดี หากขาดลูกจ้างรายนั้นไป นายจ้างก็อาจได้รับความเสียหายทางการเงินได้เช่นเดียวกัน ดังนั้นทั้งสองฝ่ายจึงมีส่วนได้เสียที่อาจเอาประกันชีวิตซึ่งกันและกันได้ ดังที่จะเห็นได้จากองค์กรใหญ่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นบริษัท ห้างร้านต่าง ๆ มักจะมีการเอาประกันชีวิตกลุ่มไว้กับบริษัทประกันชีวิตเพื่อเป็นสวัสดิการให้แก่พนักงานของตนเอง[๕๑]

๒. หลักสุจริตอย่างยิ่ง (Principle of Utmost Good Faith) ผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัยต้องมีความสุจริตต่อกันในขณะทำสัญญา กล่าวคือผู้เอาประกันภัยจะต้องเปิดเผยข้อความจริงทั้งหมดในการขอเอาประกันภัย ซึ่งฝ่ายผู้รับประกันต้องการทราบเพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณารับความเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันภัย หากผู้เอาประกันภัยปกปิด ไม่เปิดเผยข้อเท็จจริง หรือแถลงข้อความเท็จอันมีสาระสำคัญ ผู้รับประกันภัยมีสิทธิบอกล้างสัญญาได้ โดยจ่ายคืนเบี้ยประกันชีวิตที่ผู้เอาประกันภัยชำระไว้สัญญาประกันภัยต้องอาศัยเหตุการณ์ในอนาคตมาเป็นปัจจัยกำหนดการชดใช้

---

[๕๑] ไชยยศ เหมะรัชตะ, **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย,** พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม, ๒๕๔๙), หน้า ๗๖-๗๗.

จำนวนเงิน หรือผลประโยชน์ตามกรมธรรม์โดยอาศัยวิธีการกระจายการเสี่ยงภัย การที่ผู้รับประกันภัยจะรับประกันภัยหรือไม่ และด้วยอัตราเบี้ยประกันภัยเท่าใด ขึ้นอยู่กับภาวะการเสี่ยงภัยของผู้เอาประกันภัย ซึ่งผู้รับประกันภัยไม่อาจรู้ได้ หากผู้เอาประกันภัยไม่เปิดเผยข้อมูล ดังนั้นผู้เอาประกันภัยจึงต้องเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวกับการเสี่ยงภัยของตนให้ผู้รับประกันภัยทราบ

หลักสุจริตอย่างยิ่งประกอบด้วย

๑) การเปิดเผยข้อความจริง ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่เปิดเผยข้อความจริง ดังนี้

(๑) ข้อความจริงที่ตนรู้หรือควรรู้ข้อความจริงนั้น

(๒) ข้อความจริงที่เป็นสาระสำคัญต่อการพิจารณารับประกันชีวิต

๒) การไม่แถลงข้อความเท็จ ขณะทำสัญญาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยต้องกรอกข้อมูลลงในใบคำขอเอาประกันภัย เพื่อให้ผู้รับประกันภัยพิจารณารับประกันชีวิต ข้อมูลนั้นต้องไม่มีลักษณะดังนี้

(๑) ข้อความที่แตกต่างจากข้อความจริงอย่างมาก

(๒) ข้อความที่ทำให้ผู้รับประกันภัยเข้าใจคลาดเคลื่อนและเข้าทำสัญญาด้วย

เมื่อผู้รับประกันภัยทราบว่าผู้เอาประกันภัยไม่เปิดเผยข้อความจริงหรือแถลงข้อความเท็จในสาระสำคัญ ซึ่งหากผู้รับประกันภัยรู้แล้วจะบอกปัดไม่ทำสัญญาหรือเรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นก็มีสิทธิบอกล้างสัญญาได้ ครั้นบอกล้าง สัญญาแล้วเท่ากับว่าสัญญานั้นไม่มีผลบังคับตั้งแต่ต้น ผู้รับประกันภัยต้องคืนเบี้ยประกันภัยให้ หากไม่ใช้สิทธิบอกล้าง สัญญานั้นยังคงมีผลบังคับสมบูรณ์ ความไม่รู้ของผู้เอาประกันภัยไม่ถือว่าเป็นการปกปิดข้อความจริงหรือแถลงข้อความเท็จ

๓) การไม่แถลงอายุคลาดเคลื่อน ผู้เอาประกันภัยต้องแถลงอายุตามความเป็นจริง การแถลงอายุคลาดเคลื่อนมี ๓ กรณี

(๑) กรณีแถลงอายุน้อยกว่าความจริง แต่ยังอยู่ในพิกัดอัตราที่รับประกันภัยได้ ผู้เอาประกันภัยจะได้รับจำนวนเงินเอาประกันภัยรวมทั้งผลประโยชน์ต่าง ๆ ลดลงตามส่วน โดยเทียบอัตราส่วนกับเบี้ยประกันชีวิตที่ต้องชำระตามอายุจริง

(๒) กรณีแถลงอายุมากกว่าความจริงแต่อายุจริงยังอยู่ในพิกัด ทำให้ผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันชีวิตสูงกว่าอัตราที่กำหนดไว้ ผู้รับประกันภัยจะคืนเบี้ยประกันชีวิตให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย

(๓) หากแถลงอายุคลาดเคลื่อนและอายุจริงอยู่นอกพิกัดอัตราการรับประกันภัย ผู้รับประกันภัยมีสิทธิบอกล้างสัญญาได้ เช่น ผู้รับประกันภัยถือหลักไม่ยอมรับประกันชีวิตผู้ที่อายุเกิน ๖๐ ปีบริบูรณ์ แต่ผู้ขอเอาประกันชีวิตแถลงตอนที่มาขอทำสัญญาประกันชีวิตว่าตนมีอายุ ๕๕ ปี ทั้ง ๆ ที่อายุเกิน ๖๐ ปีบริบูรณ์แล้ว เช่นนี้ หากผู้รับประกันภัยตกลงทำสัญญาประกันชีวิตด้วย สัญญาประกันชีวิตนี้ย่อมเป็นโมฆียะ หากผู้รับประกันภัยใช้สิทธิบอกล้างสัญญา เท่ากับว่าสัญญานั้นไม่มีผล

บังคับตั้งแต่ต้น ผู้รับประกันภัยต้องคืนเบี้ยประกันชีวิตทั้งหมดให้ แต่หากผู้รับประกันภัยไม่ใช้สิทธิบอกล้าง สัญญานั้นยังคงมีผลบังคับสมบูรณ์[๕๒]

๓. หลักการใช้จำนวนเงินแน่นอน ความมุ่งหมายของสัญญาประกันชีวิต มิใช่เพื่อจะชดใช้หรือทดแทนความเสียหายแก่เจ้าของชีวิต หากแต่มุ่งช่วยเหลือผู้ซึ่งต้องอาศัยพึ่งพิงผู้ซึ่งถึงแก่ความตายไปแล้ว หรือมิฉะนั้นก็เป็นการลงทุนแบบสะสมทรัพย์เพื่อประโยชน์ของตัวเอง ในกรณีประกันชีวิตโดยอาศัยความทรงชีพของตนเองเป็นประกัน เมื่อผู้เอาประกันภัยได้ตกลงกันไว้กับผู้รับประกันภัยสำหรับการประกันชีวิตเพื่อการทรงชีพ ผู้เอาประกันภัยก็จะได้รับเงินจำนวนหนึ่งตามที่ตกลงกัน เมื่อผู้นั้นยังมีชีวิตอยู่จนถึงเวลาตามที่ตกลงกันไว้

สัญญาประกันชีวิตจึงไม่ใช่สัญญาชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเหมือนกับสัญญาประกันวินาศภัย แต่เป็นสัญญาที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง (ผู้รับประกันภัย) ต้องจ่ายเงินจำนวนแน่นอนให้แก่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง (ผู้เอาประกันภัย) เมื่อความตายที่รับประกันภัยไว้ได้เกิดขึ้น ทั้งนี้ เนื่องมาจากว่าคุณค่าของชีวิตมนุษย์นั้นไม่มีจำกัด ดังนั้น จึงไม่มีเงินจำนวนใดมากพอที่จะชดเชยการตายที่เกิดขึ้นได้ แม้ว่าผู้เอาประกันภัยจะมีอายุถึงช่วงที่ชีวิตของเขาไม่มีคุณค่าทางเศรษฐกิจแล้วก็ตาม แต่ผู้รับประกันภัยก็ยังต้องชดใช้เงินเป็นจำนวนที่แน่นอนตามที่ได้ตกลงกันไว้ในสัญญาประกันชีวิตนั้น ดังนั้นสัญญาประกันชีวิตจึงมีเหตุแห่งการจ่ายเงินหรือใช้เงินอยู่ ๒ กรณี ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๑ และประกอบกับมาตรา ๘๘๙ คือ

๑) การใช้จำนวนเงินโดยอาศัยความทรงชีพของผู้ถูกเอาประกันชีวิต และ

๒) การใช้จำนวนเงินโดยอาศัยความมรณะของผู้ถูกเอาประกันชีวิต[๕๓]

**๒) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต**

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตสำหรับนายหน้าประกันชีวิต มีกฎหมายหลัก ๆ ที่ควรจะทำการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย ๑) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ๒) พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ๓) พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. ๒๕๔๒ ๔) พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. ๒๕๕๖ และ ๕) พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

---

[๕๒] ไชยยศ เหมะรัชตะ, **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย,** พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม, ๒๕๔๙), หน้า ๗๗-๗๘.

[๕๓] จิตติ ติงศภัทิย์, **กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย,** พิมพ์ครั้งที่ ๑๓, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๒), หน้า ๑๕๖.

๑. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

การประกันชีวิตเป็นสัญญาประกันภัยประเภทหนึ่ง ซึ่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ ๓ ลักษณะ ๒๐ ว่าด้วยประกันภัย ได้มีบทบัญญัติว่าด้วยเรื่องประกันภัยไว้ รวม ๓๗ มาตรา ตั้งแต่มาตรา ๘๖๑ ถึง มาตรา ๘๙๗ โดยบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แบ่งออกเป็น ๓ หมวด คือ

หมวด ๑ บทเบ็ดเสร็จทั่วไป (มาตรา ๘๖๑ – มาตรา ๘๖๘)

หมวด ๒ ประกันวินาศภัย แยกเป็น ประกันวินาศภัยทั่วไป (มาตรา ๘๖๙ – มาตรา ๘๘๒) ประกันภัยรับขน (มาตรา ๘๘๓ – มาตรา ๘๘๖) และประกันภัยค้าจุน (มาตรา ๘๘๗ – มาตรา ๘๘๘)

หมวด ๓ ประกันชีวิต (มาตรา ๘๘๙ – มาตรา ๘๙๗)

โดยทั้ง ๓ หมวดดังกล่าวข้างต้น เป็นหลักกฎหมายว่าด้วยสัญญาประกันภัย ซึ่งจะกล่าวถึงการก่อให้เกิดสัญญาประกันภัย การบอกเลิกสัญญา ความสมบูรณ์ของสัญญา อายุความต่าง ๆ สิทธิและหน้าที่ของผู้รับประกันภัย และผู้เอาประกันภัย ทั้งนี้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ในส่วนของการประกันชีวิตมีสาระสำคัญที่กล่าวถึงดังนี้

๑.๑ รูปแบบของสัญญาประกันชีวิต

๑.๒ การจ่ายเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต

๑.๓ การโอนประโยชน์แห่งสัญญาประกันชีวิต

๑.๔ การบอกล้างสัญญาประกันชีวิตที่เป็นโมฆียกรรมตามมาตรา ๘๖๕

๑.๕ การแถลงอายุของผู้เอาประกันภัยคลาดเคลื่อน

๑.๖ การบอกเลิกสัญญาประกันชีวิต

๑.๗ ข้อยกเว้นความรับผิดของผู้รับประกันภัย

๑.๘ สิทธิของทายาทในการได้รับเงินประกันชีวิต

๑.๙ สิทธิของเจ้าหนี้ของผู้เอาประกันภัย

๑.๑ รูปแบบของสัญญาประกันชีวิต ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๘๙ บัญญัติว่า “ในสัญญาประกันชีวิตนั้น การใช้จำนวนเงินย่อมอาศัยความทรงชีพ หรือมรณะของบุคคลคนหนึ่ง” จากบทบัญญัติของกฎหมายข้างต้นแสดงให้เห็นว่า สัญญาประกันชีวิตอาจกระทำกันได้ ๒ รูปแบบ คือ

๑) รูปแบบซึ่งอาศัยความทรงชีพของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นหลักในการจ่ายเงินหรือใช้เงิน

๒) รูปแบบซึ่งอาศัยความมรณะของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นหลักในการจ่ายเงินหรือใช้เงินโดยสัญญาประกันชีวิตทั้งแบบแรกและแบบที่สองอยู่ที่ความประสงค์ที่จะเลือกความคุ้มครองในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง หรือทั้งสองรูปแบบก็ได้

๑.๒ การจ่ายเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต การจ่ายเงินตามผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต ผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินตามจำนวนเงินที่แน่นอนที่ได้ตกลงไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต โดยไม่คำนึงถึงความเสียหายที่แท้จริงดังเช่นการประกันวินาศภัย ซึ่งหนึ่งในปัจจัยที่ผู้รับระกันภัยจะพิจารณากำหนดจำนวนผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตคือ ความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของผู้เอาประกันภัยในการจ่ายเงินตามผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๐ บัญญัติไว้ว่า “จำนวนเงินอันจะพึงใช้นั้น จะชำระเป็นเงินจำนวนเดียวหรือเป็นรายปีก็ได้ สุดแล้วแต่จะตกลงกันระหว่างคู่สัญญา” กล่าวคือจำนวนเงินที่ผู้รับประกันภัยจะจ่ายให้แก่ผู้เอาประกันชีวิตขึ้นอยู่กับการตกลงระหว่างผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยว่าจะจ่ายเป็นเงินจำนวนเดียว หรือเป็นรายปี ทั้งนี้ การจ่ายจะมีการระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต อย่างไรก็ดี สำหรับจำนวนเงินที่จะใช้ให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ มาตรา ๓๑ บัญญัติ ห้ามมิให้ระบุเป็นเงินตราต่างประเทศ

๑.๓ การโอนประโยชน์แห่งสัญญาประกันชีวิต ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๑ บัญญัติว่า “แม้ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย มิได้เป็นผู้รับประโยชน์เองก็ดี ผู้เอาประกันภัยย่อมมีสิทธิที่จะโอนประโยชน์แห่งสัญญานั้นให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่งได้ เว้นแต่จะได้ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ไปแล้ว และผู้รับประโยชน์ได้บอกกล่าวเป็นหนังสือไปยังผู้รับประกันภัยแล้วว่าตนจำนงจะถือเอาประโยชน์แห่งสัญญานั้น ถ้ากรมธรรม์ประกันภัยได้ทำเป็นรูปให้ใช้เงินตามเขาสั่งแล้ว ท่านให้นำบทบัญญัติ มาตรา ๓๐๙ มาใช้บังคับ”

วิธีการโอนประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตนี้ ไม่มีกฎหมายในส่วนการประกันภัยบัญญัติไว้โดยเฉพาะย่อมต้องบังคับตามวิธีการโอนสิทธิเรียกร้องทั่วไป ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๓๐๖ กล่าวคือ การโอนต้องทำเป็นหนังสือจึงจะสมบูรณ์และต้องบอกกล่าวการโอนไปยังผู้รับประกันภัยเป็นหนังสือ หรือผู้รับประกันภัยยินยอมเป็นหนังสือจึงจะใช้ยันผู้รับประกันภัยได้

ในกรณีตามมาตรา ๘๙๑ วรรคแรก แสดงให้เห็นว่า แม้ผู้เอาประกันภัยจะได้กำหนดตัวผู้รับประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตไว้แล้ว ผู้เอาประกันภัยก็ยังมีสิทธิที่จะโอนประโยชน์ตามสัญญานั้นให้บุคคลอื่นได้ เว้นแต่ว่าผู้เอาประกันภัยจะได้ส่งมอบกรมธรรม์ประกันชีวิตให้ผู้รับประโยชน์ไปแล้ว และผู้รับประโยชน์ได้บอกกล่าวเป็นหนังสือไปยังผู้รับประกันภัยแล้วว่า ผู้รับประโยชน์ประสงค์จะถือเอาประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตนั้น

๑.๔ การบอกล้างสัญญาประกันชีวิตที่เป็นโมฆียกรรมตามมาตรา ๘๖๕ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๘๙๒ บัญญัติว่า “ในกรณีการบอกล้างสัญญาตามความในมาตรา ๘๖๕ ผู้รับประกันภัยต้องคืนค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือทายาทของผู้นั้น”

การบอกล้างสัญญาประกันชีวิตที่เป็นโมฆียะ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๕ ซึ่งมีผลมาจากการที่ผู้เอาประกันภัย ได้ปกปิดข้อความจริง หรือแถลงข้อความอันเป็นเท็จ แม้ว่าเมื่อบอกล้างแล้วจะมีผลให้สัญญานั้นเป็นโมฆะ แต่ผู้รับประกันภัยต้องคืนเพียงค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันชีวิตให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือทายาทเท่านั้นโดยให้คู่กรณีกลับคืนสู่ฐานะเดิมเหมือนกับการบอกล้างตามหลักทั่วไป ตามมาตรา ๑๗๖ ซึ่งประเด็นนี้จะต่างกับ กรณีของการประกันวินาศภัย ทั้งนี้ เพราะการประกันวินาศภัยไม่มีบทบัญญัติเหมือนกับการประกันชีวิต เพราะหากเป็นการประกันวินาศภัย ผู้รับประกันภัยจะคืนค่าไถ่ถอนกรมธรรม์เท่านั้นไม่ได้ เพราะไม่มีกฎหมายบัญญัติไว้ จึงต้องใช้หลักการบอกล้างนิติกรรม ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๗๖ มาบังคับใช้ คือ ให้คู่กรณีกลับสู่สถานะเดิม ผู้รับประกันภัยต้องคืนเบี้ยประกันภัยให้เต็มจำนวน

๑.๕ การแถลงอายุของผู้เอาประกันภัยคลาดเคลื่อน ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๓ บัญญัติว่า “การใช้เงินอาศัยเหตุความทรงชีพ หรือมรณะของบุคคลผู้ใด แม้ได้แถลงอายุของบุคคลผู้นั้นไว้คลาดเคลื่อนไม่ถูกต้อง เป็นเหตุให้ได้กำหนดจำนวนเบี้ยประกันภัยไว้ต่ำไซร้ ท่านให้ลดจำนวนเงินอันผู้รับประกันภัยจะพึงต้องใช้นั้นลงตามส่วน แต่ถ้าผู้รับประกันภัยพิสูจน์ได้ว่า ในขณะที่ทำสัญญานั้นอายุที่ถูกต้องแท้จริงอยู่นอกจำกัดอัตราตามทางค้าปกติของเขาแล้ว ท่านว่าสัญญานั้นเป็นโมฆียะ”

ทั้งนี้คำว่า นอกจำกัดอัตราตามทางค้าปกติ ซึ่งจะทำให้สัญญาประกันชีวิตเป็นโมฆียะตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๓ นั้นหมายถึง อัตราเบี้ยประกันภัยที่ผู้รับประกันภัยได้ขอรับความเห็นชอบจากนายทะเบียน ซึ่งได้กำหนดอายุของผู้เอาประกันภัยในแต่ละแบบว่ามีช่วงอายุที่จะรับประกันชีวิตที่ช่วงอายุเท่าใด แต่หากเกินกว่าอายุที่ได้ขอรับความเห็นชอบในแต่ละแบบจะถือว่าเป็นกรณีนอกจำกัดอัตราตามทางค้าปกติ ทำให้สัญญาประกันชีวิตเป็นโมฆียะ

ในการทำสัญญาประกันชีวิตนั้น อายุของบุคคลที่ขอเอาประกันชีวิตตนเอง หรือบุคคลที่ถูกคนอื่นเอาประกันชีวิต ย่อมจะมีความสำคัญมาก เพราะเป็นปัจจัยหนึ่งในการคำนวณเบี้ยประกันภัย หรือกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ดังนั้น การแถลงเรื่องอายุจึงมีความสำคัญในการทำสัญญาประกันชีวิตมาก ถ้าผู้เอาประกันภัยได้แถลงอายุไว้กับผู้รับประกันภัยไม่ตรงตามความจริง เป็นเหตุให้ผู้รับประกันภัยกำหนดเบี้ยประกันภัยไว้ต่ำ จำนวนเงินที่บริษัทจะพึงต้องจ่ายตามกรมธรรม์ประกันชีวิตจะต้องลดลงเท่าที่เบี้ยประกันภัยที่จะได้มาจะซื้อความคุ้มครองได้ แต่สำหรับในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยได้ชำระเบี้ยประกันภัยเกินอัตราตามอายุ บริษัทจะคืนเบี้ยประกันภัยส่วนที่เกินให้

๑.๖ การบอกเลิกสัญญาประกันชีวิต ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๔ บัญญัติว่า “ผู้เอาประกันภัยชอบที่จะบอกเลิกสัญญาประกันภัยเสียในเวลาใด ๆ ก็ได้ ด้วยการงดไม่ส่งเบี้ยประกันภัยต่อไป ถ้าและได้ส่งเบี้ยประกันภัยมาแล้วอย่างน้อย ๓ ปีไซร้ ท่านว่า ผู้เอา

ประกันภัยชอบที่จะได้รับเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย หรือรับกรมธรรม์ใช้เงินสำเร็จจากผู้รับประกันภัย”

ในการเข้าทำสัญญาประกันชีวิตนั้น โดยปกติคู่สัญญามักจะตกลงกำหนดเวลากันไว้เป็นระยะเวลาหลายปี ต่างกับสัญญาประกันวินาศภัย ซึ่งมักจะกำหนดเวลาก็ไว้แค่หนึ่งปี เมื่อคู่สัญญาในสัญญาประกันชีวิตได้ตกลงกำหนดเวลากันไว้แล้ว แม้จะยาวนานเพียงใด ผู้เอาประกันภัยก็ย่อมมีหน้าที่ส่งเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัยไปจนกว่าจะครบกำหนดอายุสัญญา หรือตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งนับว่าเป็นภาระอยู่ และในบางกรณีอาจเกิดความจำเป็นแก่ผู้เอาประกันภัยทำให้ไม่สะดวกแก่การที่จะส่งเบี้ยประกันภัยต่อไป เช่น ผู้เอาประกันภัยมีฐานะยากจนลงจนไม่สามารถที่จะส่งเบี้ยประกันภัยได้ เป็นต้น หรือผู้เอาประกันภัยอาจไม่มีความประสงค์ที่จะเอาประกันชีวิตต่อไปก็ได้ กฎหมายจึงได้หาทางแก้ไขให้ผู้เอาประกันภัย พ้นจากภาระที่ต้องผูกพันอยู่ตามสัญญาประกันชีวิต ในเมื่อไม่ประสงค์จะถูกผูกพันต่อไป โดยเปิดโอกาสให้ผู้เอาประกันภัยใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาประกันชีวิตได้ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๘๙๔ นี้ หมายความว่า ผู้เอาประกันภัยจะบอกเลิกสัญญาประกันชีวิตเสียเมื่อใดก็ได้ ไม่เหมือนกับสัญญาประกันวินาศภัย ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะบอกเลิกสัญญาได้เฉพาะแต่เมื่อก่อนเริ่มเสี่ยงภัย (มาตรา ๘๗๒) หรือเมื่อผู้รับประกันภัยต้องคำพิพากษาให้เป็นคนล้มละลาย (มาตรา ๘๗๖)

เมื่อผู้เอาประกันภัยงดไม่ส่งเบี้ยประกันภัย ซึ่งถือเป็นการบอกเลิกสัญญาประกันภัยแล้ว มาตรา ๘๙๔ บัญญัติไว้ด้วยว่า ถ้าได้ส่งเบี้ยประกันภัยมาแล้วอย่างน้อย ๓ ปี หรือกรณีที่กรมธรรม์มีมูลค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตแล้ว ผู้เอาประกันภัยก็มีสิทธิเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตและได้รับเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิต

๑.๗ ข้อยกเว้นความรับผิดของผู้รับประกันภัย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๕ บัญญัติว่า “เมื่อใดจะต้องใช้จำนวนเงินในเหตุมรณะของบุคคลหนึ่งบุคคลใด ท่านว่าผู้รับประกันภัยจำต้องใช้เงินนั้น ในเมื่อมรณภัยอันนั้นเกิดขึ้น เว้นแต่

๑) บุคคลผู้นั้นได้กระทำอัตวินิบาตด้วยใจสมัครภายในปีหนึ่งนับแต่วันทำสัญญา หรือ

๒) บุคคลผู้นั้น ถูกผู้รับประโยชน์ฆ่าตายโดยเจตนา

กรณีที่ ๒ นี้ ท่านว่าผู้รับประกันภัยจำต้องใช้เงินค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือให้แก่ทายาทของผู้นั้น”

ตามบทบัญญัติดังกล่าวนี้แสดงว่า สำหรับสัญญาประกันชีวิตที่อาศัยความมรณะเป็นหลัก เมื่อผู้เอาประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัยได้ถึงแก่ความตายลง ผู้รับประกันภัยจะต้องจ่ายเงิน หรือใช้เงินตามสัญญา เว้นแต่มีกรณีตามที่กำหนดไว้ในมาตรา ๘๙๕ (๑) และ (๒) เกิดขึ้น ผู้รับประกันภัยก็ไม่มีหน้าที่ที่จะต้องจ่ายเงินหรือใช้เงินกล่าวคือ

(๑) เมื่อปรากฏว่าผู้ที่เอาประกันชีวิตตนเองไว้ หรือผู้ที่ถูกบุคคลอื่นเอาประกันชีวิตไว้ได้กระทำอัตวินิบาตกรรม คือฆ่าตัวตายด้วยใจสมัครภายในกำหนด ๑ ปี นับแต่วันทำสัญญา โดยจะต้องมิใช่กระทำเพราะถูกบังคับให้กระทำ หรือกระทำเพราะวิกลจริต

(๒) เมื่อปรากฏว่าผู้ที่เอาประกันชีวิตตนเองไว้ หรือผู้ที่ถูกบุคคลอื่นเอาประกันชีวิตไว้ได้ถูกผู้รับประโยชน์ฆ่าตายโดยเจตนา เพราะบุคคลที่กระทำความผิดอันมีโทษทางอาญาเช่นนี้ ไม่ควรจะได้รับประโยชน์อันเกิดขึ้นจากการกระทำของตน ผู้รับประกันภัยจึงไม่ต้องจ่ายเงิน หรือใช้เงินตามสัญญาประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์ แต่ต้องจ่ายเงิน หรือใช้เงินค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือทายาทของผู้นั้น

๑.๘ สิทธิของทายาทในการได้รับเงินประกันชีวิต ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๖ บัญญัติไว้ว่า “ถ้ามรณภัยเกิดขึ้น เพราะความผิดของบุคคลภายนอก ผู้รับประกันภัยหาอาจจะเรียกเอาค่าสินไหมทดแทนจากบุคคลภายนอกนั้นได้ไม่ แต่สิทธิของฝ่ายทายาทแห่งผู้มรณะ ในอันจะได้ค่าสินไหมทดแทนจากบุคคลภายนอกนั้นหาสูญสิ้นไปด้วยไม่ แม้ทั้งจำนวนเงินอันจะพึงใช้ตามสัญญาประกันชีวิตนั้น จะหวนกลับมาได้แก่ตนด้วย”

ในกรณีประกันชีวิต โดยอาศัยความมรณะเป็นเหตุแห่งการจ่ายเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต ถ้าปรากฏว่าความมรณะของผู้เอาประกันภัยได้เกิดขึ้นเพราะความผิดของบุคคลภายนอก ผู้รับประกันภัยไม่อาจจะเรียกเอาค่าสินไหมทดแทนจากบุคคลภายนอกที่ทำให้เกิดความมรณะได้ แม้ตนจะได้จ่ายเงิน หรือใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ไปแล้ว เนื่องจากการประกันชีวิตใช้หลักการชดใช้เงินตามจำนวนเงินที่แน่นอนตามที่ตกลงกัน ซึ่งแตกต่างกับการประกันวินาศภัยที่จ่ายตามความเสียหายที่แท้จริง ดังนั้นถ้าผู้รับประกันภัยใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ไปแล้ว ย่อมจะเข้ารับช่วงสิทธิไล่เบี้ยเอาจากบุคคลภายนอก ผู้ที่ก่อให้เกิดวินาศภัยขึ้นได้ ทั้งนี้เป็นไปตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๘๐ กำหนดไว้

๑.๙ สิทธิของเจ้าหนี้ของผู้เอาประกันภัย ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๗ บัญญัติว่า “ถ้าผู้เอาประกันภัยได้เอาประกันภัยไว้โดยกำหนดว่า เมื่อตนถึงซึ่งความมรณะให้ใช้เงินแก่ทายาททั้งหลายของตน โดยมิได้เจาะจงระบุชื่อผู้หนึ่งผู้ใดไว้ไซร้ จำนวนเงินอันจะพึงใช้นั้น ท่านให้ฟังเอาเป็นสินทรัพย์ส่วนหนึ่ง แห่งกองมรดกของผู้เอาประกันภัย ซึ่งเจ้าหนี้จะเอาใช้หนี้ได้

ถ้าได้เอาประกันภัยไว้ โดยกำหนดว่าให้จ่ายเงิน หรือใช้เงินแก่บุคคลใดคนหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง ท่านว่าเฉพาะจำนวนเบี้ยประกันภัย ซึ่งผู้เอาประกันภัยได้ส่งไปแล้วเท่านั้น จักเป็นสินทรัพย์ส่วนหนึ่งแห่งกองมรดกของผู้เอาประกันภัยอันเจ้าหนี้จะเอาใช้หนี้ได้”

ในส่วนที่เกี่ยวกับสิทธิของเจ้าหนี้ของผู้เอาประกันภัยนั้น อาจแยกพิจารณาได้เป็น ๒ กรณี คือ

๑) กรณีที่ผู้เอาประกันภัยมิได้เจาะจงตัวผู้รับประโยชน์ไว้ กรณีนี้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๗ วรรคแรก บัญญัติว่า “ถ้าผู้เอาประกันภัย ได้เอาประกันภัยไว้โดยกำหนดว่า เมื่อตนถึงซึ่งความมรณะให้ใช้เงินแก่ทายาททั้งหลายของตน โดยมิได้เจาะจงระบุชื่อผู้ใดไว้ไซร้ จำนวนเงินอันจะพึงใช้นั้น ท่านให้ฟังเอาเป็นสินทรัพย์

ส่วนหนึ่งแห่งกองมรดกของผู้เอาประกันภัย ซึ่งเจ้าหนี้จะเอาใช้หนี้ได้” ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้เอาประกันภัย ได้ทำสัญญาประกันชีวิตโดยมิได้ระบุตัวผู้รับประโยชน์ไว้เป็นการเฉพาะเจาะจง เป็นแต่ระบุให้จ่ายเงิน หรือใช้เงินแก่ทายาทของตนเช่นนี้ เมื่อผู้เอาประกันภัยถึงแก่ความตาย จำนวนเงินซึ่งผู้รับประกันภัยจะต้องจ่ายให้แก่ทายาทตามสัญญาประกันชีวิต กฎหมายให้ถือว่าเป็นสินทรัพย์ส่วนหนึ่งของกองมรดกของผู้เอาประกันภัย และเจ้าหนี้ย่อมจะเอาเงินจำนวนดังกล่าวมาใช้หนี้ของตนได้

๒) กรณีที่ผู้เอาประกันภัยเจาะจงตัวผู้รับประโยชน์ไว้ กรณีนี้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๗ วรรคสอง บัญญัติไว้ว่า “ถ้าได้เอาประกันภัยไว้โดยกำหนดว่า ให้ใช้เงินแก่บุคคลใดคนหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง ท่านว่าเฉพาะแต่จำนวนเงินเบี้ยประกันภัย ซึ่งผู้เอาประกันภัยได้ส่งไปแล้วเท่านั้น จักเป็นสินทรัพย์ส่วนหนึ่งแห่งกองมรดกของผู้เอาประกันภัย อันเจ้าหนี้จะเอาใช้หนี้ได้” ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้เอาประกันภัยได้ทำสัญญาประกันชีวิต โดยได้ระบุตัวผู้รับประโยชน์ไว้เป็นการเฉพาะเจาะจง เมื่อผู้เอาประกันภัยถึงแก่ความตาย ผู้รับประโยชน์ตามที่ระบุไว้ในสัญญาประกันชีวิตนั้น ก็จะเป็นผู้ได้รับเงินจากผู้รับประกันภัย แต่ผู้รับประโยชน์จะต้องส่งเงินที่ได้รับมาเป็นจำนวนเท่ากับเงินเบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยได้ส่งให้แก่ผู้รับประกันภัยไว้ให้เป็นสินทรัพย์ส่วนหนึ่งของกองมรดกของผู้เอาประกันภัย เพื่อที่เจ้าหนี้จะได้เอาจำนวนเงินดังกล่าวมาชำระหนี้ของตนได้

อนึ่ง บทบัญญัติมาตรา ๘๙๗ วรรคสองนี้ คงใช้บังคับเฉพาะแต่ในกรณีที่ผู้รับประโยชน์มิได้เป็นเจ้าหนี้ของผู้เอาประกันภัย หากปรากฏว่าผู้เอาประกันภัยได้ระบุตัวเจ้าหนี้คนใดคนหนึ่งของตนไว้ให้เป็นผู้รับประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตที่ทำไว้ กรณีเช่นนี้จะต้องบังคับตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๗๔๒

ในบรรพ ๖ มีสาระสำคัญดังนี้ ถ้าในกรณีที่เจ้าหนี้คนใดคนหนึ่งได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้รับประโยชน์ในระหว่างที่ผู้เอาประกันภัยมีชีวิตอยู่ เจ้าหนี้ของผู้เอาประกันภัย (ผู้รับประโยชน์) จะได้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต แต่เจ้าหนี้ต้องส่งเบี้ยประกันภัยส่วนที่ได้ชำระให้กับผู้รับประกันภัยไว้แล้วเพื่อคืนเข้ากองมรดกของผู้เอาประกันภัย เพื่อให้เจ้าหนี้อื่น ๆ มารับส่วนแบ่ง โดยเจ้าหนี้ต้องพิสูจน์ให้เห็นว่า

(๑) การที่ผู้เอาประกันภัยชำระเบี้ยประกันภัยทำให้เจ้าหนี้อื่นเสียเปรียบตามบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๒๓๗ และ

(๒) เบี้ยประกันภัยที่ผู้เอาประกันภัยได้ชำระเบี้ยประกันภัยให้กับผู้รับประกันภัยนั้น เป็นจำนวนสูงเกินส่วนเมื่อเทียบกับรายได้ หรือฐานะของผู้ตายถึงอย่างไรก็ดี เบี้ยประกันภัยซึ่งจะพึงส่งคืนเข้ากองมรดกนั้น ต้องไม่เกินกว่าจำนวนเงินที่ผู้รับประกันภัยชำระให้

พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ เป็นกฎหมายที่กำกับดูแลธุรกิจประกันชีวิตโดยเฉพาะซึ่งเป็นการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต โดยยกเลิกพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๑๐ และใช้พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ แทน กฎหมายฉบับนี้ได้กล่าวถึงการดำเนินการของบริษัทประกันชีวิตไว้ทั้งหมด โดยแยกเป็นหมวด ๆ ได้ดังนี้

หมวด ๑ บริษัท (มาตรา ๗ – มาตรา ๒๖) กฎหมายในหมวดนี้เกี่ยวข้องกับการขอรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต การกำหนดสัดส่วนผู้ถือหุ้นสัญชาติไทย การควบโอนกิจการ การเปิดสาขาของบริษัทประกันภัย การวางหลักทรัพย์ประกัน การจัดสรรเงินสำรอง

หมวด ๑/๑ การดำรงเงินกองทุนและสินทรัพย์สภาพคล่อง (มาตรา ๒๗ – ๒๗/๗) กฎหมายในหมวดนี้เกี่ยวข้อง การคำนวณเงินกองทุน การฝากสินทรัพย์ของบริษัทไว้กับผู้รับฝากทรัพย์สิน การดำรงสินทรัพย์สภาพคล่อง มาตรการต่าง ๆ ในการกำกับดูแลบริษัทประกันภัย เมื่อบริษัทดำรงเงินกองทุนน้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด

หมวด ๒ การควบคุมบริษัท (มาตรา ๒๘ – มาตรา ๖๓) กฎหมายในหมวดนี้มุ่งควบคุมการดำเนินการของบริษัท เช่น การลงทุนของบริษัท การออกกรมธรรม์ประกันภัย การคำนวณเบี้ยประกันภัยของบริษัท ข้อห้ามที่บริษัท ห้ามปฏิบัติ การให้อำนาจเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่สอดส่องดูแลบริษัท

หมวด ๓ การเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต (มาตรา ๖๔ – มาตรา ๖๗) กฎหมายในหมวดนี้กล่าวถึง อำนาจของรัฐมนตรีในการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจ และการกระทำที่เป็นเหตุให้เพิกถอน เป็นต้น

หมวด ๔ ตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต (มาตรา ๖๘ – มาตรา ๘๓) กฎหมายในหมวดนี้เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลคนกลางประกันภัย โดยกำหนดให้บุคคลดังกล่าวต้องมีคุณสมบัติตามที่กฎหมายกำหนดต้องมีใบอนุญาต และพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ

หมวด ๔/๑ นักคณิตศาสตร์ประกันภัย (มาตรา ๘๓/๑ – มาตรา ๘๓/๑๐) กฎหมายในหมวดนี้เกี่ยวข้องกับผู้ที่ต้องคำนวณความรับผิดตามสัญญาประกันภัย เนื่องจากความรับผิดตามสัญญาประกันภัยเป็นหนี้ในอนาคต จึงต้องใช้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและความรู้ด้านคณิตศาสตร์ประกันภัยในการคำนวณความรับผิดตามสัญญาประกันภัยของบริษัท

หมวด ๕ กองทุนประกันชีวิต (มาตรา ๘๔ – มาตรา ๘๘/๒) กฎหมายในหมวดนี้เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งกองทุนเพื่อคุ้มครองเจ้าหนี้ตามสัญญาประกันภัย กรณีบริษัทล้มละลายหรือถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิต

หมวด ๖ บทกำหนดโทษ (มาตรา ๘๙ – ๑๑๗/๒) กล่าวถึง โทษการฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติ คือ โทษอาญา ซึ่งมีทั้งจำคุกและปรับ ตามความรุนแรงของการกระทำความผิดที่เกิดขึ้น

ธุรกิจประกันชีวิตนอกจากผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยแล้ว ยังมีคนกลางอยู่ระหว่างบุคคลทั้งสองคนเพื่อช่วยเหลือหรือทำให้เกิดสัญญาประกันชีวิตขึ้น บุคคลดังกล่าวได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตนั่นเอง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับนายหน้าประกันชีวิตในส่วนของพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม จะกล่าวถึง ๑) คำนิยาม ๒) การกำหนดคุณสมบัติของการเป็นนายหน้าประกันชีวิต ๓) หลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต ๔) วิธีการขอรับใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิต ๕) การขอต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิต ๖) การกำกับดูแลนายหน้าประกันชีวิต ๗) หลักเกณฑ์การเพิกถอนใบอนุญาตนายหน้าประกันชีวิต ๘) หลักเกณฑ์การเลิกประกอบธุรกิจนายหน้าประกันชีวิต และ ๙) บทกำหนดโทษนายหน้าประกันชีวิต

นอกจากนั้นแล้ว ธุรกิจการประกันชีวิตจะต้องปฏิบัติตามระเบียบของพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. ๒๕๔๒ ซึ่งเป็นกฎหมายพิเศษ โดยมีทั้งมาตรการในการดำเนินการเรื่องทรัพย์สิน โดยนำมาตรการริบทรัพย์สินในทางแพ่งมาใช้ รวมทั้งมีบทบัญญัติให้ลงโทษทางอาญากับผู้ที่กระทำผิดฐานฟอกเงิน ซึ่งมาตรการทั้งสองนี้ได้กำหนดเพิ่มขึ้นนอกเหนือไปจากการลงโทษทางอาญากับผู้ที่กระทำผิดทางกฎหมายอาญา ในขณะเดียวกันทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดพระราชบัญญัตินี้ก็อาจถูกคณะกรรมการธุรกรรมที่ได้รับแต่งตั้งตามพระราชบัญญัตินี้ มีคำสั่งยึดหรืออายัดทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำความผิด และส่งเรื่องให้พนักงานอัยการยื่นคำร้องเพื่อให้ศาลมีคำสั่งให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นของแผ่นดิน

ในกรณีที่มีการทำธุรกรรมกับธุรกิจประกันชีวิต เพื่อวัตถุประสงค์อันเป็นความผิดฐานฟอกเงินตามกฎหมาย ซึ่งธุรกิจประกันชีวิตแตกต่างจากธุรกิจธนาคารพาณิชย์ กล่าวคือ ในการทำสัญญาประกันชีวิตนั้น มีเงื่อนไขว่า จะมีการจ่ายเงินหรือใช้เงินตามสัญญาก็โดยอาศัยความทรงชีพหรือมรณะของบุคคลหนึ่ง เมื่อผู้กระทำความผิดฐานฟอกเงินมีเจตนาที่จะนำเงินที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายที่ได้มาจากการกระทำซึ่งเป็นความผิดมูลฐานอันเป็นทรัพย์ที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดไปชำระเบี้ยประกันภัย เพื่อทำสัญญาประกันชีวิต โดยมีวัตถุประสงค์จะไปแปรสภาพเป็นเงินหรือทรัพย์สินที่ชอบด้วยกฎหมาย โดยหวังว่าหากครบกำหนดสัญญาประกันชีวิตแล้วผู้เอาประกันภัยยังไม่เสียชีวิต ผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินผลประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันชีวิต หรือการจ่ายเงินผลประโยชน์

ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันชีวิตโดยอาศัยความทรงชีพของผู้เอาประกันภัย แม้โดยหลักการจะถือเป็นการออมทรัพย์ในระยะยาวรูปแบบพิเศษแบบหนึ่ง เมื่อผู้รับประกันภัยไม่ทราบว่าเงินค่าเบี้ยประกันภัยนั้นเป็นเงินอันไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือว่าเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวกับการกระทำความผิด แต่คณะกรรมการธุรกรรมตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พ.ศ. ๒๕๔๒ ตรวจสอบพบในภายหลังว่า สัญญาประกันชีวิตมีผลบังคับจากเงินค่าเบี้ยประกันภัยอันเป็นทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดตามกฎหมาย จะนำมาตรการตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปราบการฟอกเงิน พ.ศ. ๒๕๔๒ มาบังคับใช้ได้

พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. ๒๕๕๖ ตามข้อบัญญัติในกฎกระทรวง การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้ “กระบวนการตรวจสอบข้อมูลลูกค้ารวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในการสร้างความสัมพันธ์หรือบุคคลที่ทำธุรกรรมแบบครั้งคราวแล้วแต่กรณี กับข้อมูลรายชื่อบุคคล คณะบุคคล นิติบุคคล หรือองค์กร ซึ่งมีมติของหรือประกาศภายใต้คณะมนตรีความมั่นคงแห่งสหประชาชาติกำหนดให้เป็นผู้ที่มีการกระทำอันเป็นการก่อการร้าย หรือบุคคลที่ศาลมีคำสั่งเป็นบุคคลที่ถูกกำหนดตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย” เป็นส่วนสำคัญในขั้นตอนก่อนการอนุมัติรับลูกค้าหรือรับทำธุรกรรมให้กับผู้ที่ทำธุรกรรมแบบครั้งคราว

ข้อมูลรายชื่อที่ใช้ตรวจสอบตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย พ.ศ. ๒๕๕๖ ประกอบด้วย ข้อมูล ๒ ส่วน ตามกฎหมายดังกล่าวคือ

๑) ข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องกับการก่อการร้ายและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ซึ่งเป็นบุคคลที่ถูกกำหนดโดยคาสั่งศาล

๒) ข้อมูลผู้ที่เกี่ยวข้องกับการก่อการร้ายและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ตามมติคณะมนตรีความมั่นคงแห่งสหประชาชาติ ที่ได้รับการกลั่นกรองโดยสำนักงานและอนุมัติโดยรัฐมนตรี รวมถึงข้อมูลจากประเทศอื่นที่ได้รับการกลั่นกรองโดยสำนักงานและอนุมัติโดยรัฐมนตรี

เมื่อบริษัทประกันชีวิตตรวจพบว่าลูกค้ามีรายชื่อเป็นบุคคลตาม ๑) และ ๒) บริษัทประกันชีวิตจะต้องระงับการดำเนินการเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยของบุคคลที่มีรายชื่อดังกล่าวทันที และแจ้งรายละเอียดให้กับสำนักงาน ปปง. ต่อไป

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ กฎหมายฉบับนี้ เป็นกฎหมายที่เกี่ยวกับการดำเนินคดีทางแพ่ง (เป็นข้อพิพาทระหว่างเอกชนกับเอกชนด้วยกันเอง) โดยเป็นกฎหมายเพื่อการเยียวยาด้วยความรวดเร็วให้แก่ผู้บริโภค เป็นการเปลี่ยนแปลงแนวปฏิบัติของการดำเนินคดีทางศาลจากระบบกล่าวหา คือ ผู้ฟ้องคดีมีหน้าที่หรือภาระในการนำสืบหรือพิสูจน์ให้ศาลเห็นมาเป็นระบบไต่สวน คือ ศาลมีอำนาจในการเรียกพยานหลักฐานทั้งฝ่ายกล่าวหาและผู้ถูกล่าวหามาให้ศาลพิจารณาได้ตามสมควร โดยผู้ที่เสียหายจากการบริโภคสินค้าและบริการ ไม่จำเป็นต้องไปเสาะ

แสวงหาทนายความมาช่วยดำเนินคดีเรียกร้องค่าเสียหาย หรือสินไหมทดแทนให้ เหมือนในคดีความปกติก็ได้ (ถ้าจะมีก็ได้) เพราะสำนักงานศาลคดีผู้บริโภคที่เกิดขึ้นใหม่จะมีบุคลากรของศาลมาช่วยดำเนินการทางคดีให้กับผู้ร้องทั้งหมด เริ่มตั้งแต่การไต่สวน รับคำร้องเรียนจะด้วยวาจา หรือเอกสารก็ได้ รวมถึงทำคำฟ้องให้

การทำธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัย หากมีกรณีพิพาทระหว่างผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัย ข้อพิพาทดังกล่าวถือเป็นข้อพิพาทระหว่างผู้ประกอบธุรกิจกับผู้บริโภคอันเนื่องมาจากการใช้บริการ ซึ่งเป็นคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๕๑ ใช้บังคับเมื่อวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๕๑ กำหนดให้มีการพิจารณาคดีผู้บริโภคขึ้นในศาลแพ่ง ศาลจังหวัดและศาลแขวง ตามมาตรา ๔ (๑) ของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง

ส่วนคู่กรณีที่ประสงค์ฎีกาคำพิพากษา หรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์ สามารถขออนุญาตฎีกาคำพิพากษา หรือคำสั่งของศาลอุทธรณ์ในปัญหาข้อเท็จจริงที่มีทุนทรัพย์ที่พิพาทในชั้นฎีกาเกินสองแสนบาท หรือในปัญหาข้อกฎหมายได้โดยให้ยื่นฎีกาไปยังศาลชั้นต้นที่มีคำพิพากษา หรือคำสั่งในคดีนั้นเพื่อให้ศาลฎีกาพิจารณาอนุญาตให้ฎีกาได้โดยเฉพาะคดีที่เป็นปัญหาเกี่ยวกับประโยชน์สาธารณะหรือปัญหาสำคัญอื่นที่ศาลฎีกาควรวินิจฉัย จึงอาจกล่าวได้ว่าคดีผู้บริโภคมีระบบตรวจสอบของศาลทั้งสามชั้นเช่นเดียวกับคดีแพ่งทั่วไป แต่ศาลฎีกาจะรับพิจารณาเฉพาะคดีที่เป็นเรื่องสำคัญเท่านั้น

**๓) จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ**

การพัฒนาคุณภาพคนให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ มีความคล่องตัวพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ด้วยจิตสำนึกในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรและสังคมโดยส่วนรวม คือกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ได้วางแผนเอาไว้ ผู้บริหารบริษัทหรือสมาชิกในองค์กรจะปล่อยละเลยหรือขาดความเอาใจใส่ในหลักการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรขององค์กรนั้น ๆ ไม่ได้ เราต้องอาศัยความร่วมมือประสานงานของบุคลากรทั้งหลายเป็นสำคัญ และด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจและความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กร องค์กรหรือหน่วยงานทั้งหลายอาจประสบปัญหาเกี่ยวกับความประพฤติของบุคลากร การที่จะให้ความประพฤติปฏิบัติของบุคลากรในองค์กรเป็นไปโดยถูกต้องและมีความราบรื่นเรียบร้อย องค์กรหรือสถาบันจึงได้มีการกำหนดแนวทางหรือกรอบแนวทางปฏิบัติที่ดีงาม ให้มีความสอดคล้องกับสภาพของสังคมและหลักธรรมที่สภาพของสังคมได้ยึดถือและเห็นดียอมรับปฏิบัติ ซึ่งแนวทางเช่นนี้เรียกว่า “จรรยาบรรณ” โดยเฉพาะอาชีพแต่ละอาชีพย่อมมีความแตกต่างกันออกไป จรรยาบรรณใช้เป็นหลัก

ยึดถือในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งถือเป็นคุณธรรมประจำของแต่ละอาชีพและความรับผิดชอบในอาชีพนั้น ๆ การงานที่ทำจะมีประสิทธิภาพบังเกิดผลดี ปราศจากข้อตำหนิติเตียน

จรรยาบรรณ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า หมายถึงความประพฤติที่ผู้ประกอบการอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ จรรยาบรรณจึงเป็นหลักความประพฤติของบุคคลในแต่ละกลุ่มอาชีพ โดยเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้มีคุณธรรมและจริยธรรม

จรรยาบรรณ จึงหมายถึงความประพฤติของผู้ประกอบอาชีพการงานในแต่ละอาชีพหรือผู้ประกอบวิชาชีพโดยเฉพาะ ซึ่งจะต้องประพฤติเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียงของผู้ประกันหรือวิชาชีพนั้น ๆ ตัวอย่างเช่น เมื่อกลุ่มงานอาชีพใดต้องการให้มาตรฐานแห่งอาชีพหรือวิชาชีพ มีความน่าเชื่อถือ ศรัทธาจากประชาชน ก็จะบัญญัติประมวลจรรยาบรรณไว้ มีการอบรมถ่ายทอดกันต่อๆ มา หลักจรรยาบรรณนั้นจึงมีความจำเป็นและเหมาะสมต่ออาชีพนายหน้าประกันชีวิต เพราะอาชีพดังกล่าวตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความไว้วางใจว่าสามารถจะสร้างความเชื่อถือศรัทธาต่อผู้เอาประกันภัยและต่อธุรกิจประกันชีวิตได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม ผู้เอาประกันภัยในประเทศไทยยังมีไม่มากนัก สาเหตุไม่ใช่เป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย แต่เป็นเพราะยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และวิธีการเอาประกันชีวิต รวมทั้งขาดความศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อระบบการประกันชีวิต ทำให้เกิดความหวาดระแวงว่าจะถูกบริษัทประกันชีวิตหลอกลวงเอารัดเอาเปรียบ และเพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้เจริญเติบโต นายหน้าประกันชีวิตจะต้องช่วยกันสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดี เพื่อให้ประชาชนทั่วไปยอมรับและเชื่อมั่นในธุรกิจด้วยการตระหนักในจรรยาบรรณ หน้าที่และความรับผิดชอบ เพราะนายหน้าประกันชีวิตคือคนกลางระหว่างประชาชนทั่วไปหรือผู้เอาประกันภัยกับบริษัทประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตมีบทบาทอย่างยิ่งที่จะช่วยสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดีต่อการประกันชีวิตให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชน อันจะส่งผลไปสู่พัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยต่อไป

เนื่องจากการประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติ ทั้งในด้านการระดมเงินออมเพื่อพัฒนาประเทศ เกิดการลงทุนการจ้างแรงงาน และการสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ครอบครัวของผู้เอาประกันภัยเพิ่มขึ้น เป็นต้น ธุรกิจประกันชีวิตจึงเป็นธุรกิจที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก แต่เมื่อมองสัดส่วนการทำในประเทศแล้ว ส่วนใหญ่ยังไม่ได้ตัดสินใจทำประกันชีวิต เพราะยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตเพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้เจริญเติบโต นายหน้าประกันชีวิตซึ่งเป็นช่องทางจำหน่ายกรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีความสำคัญช่องทางหนึ่ง จะต้องช่วยกันสร้างภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดี

เพื่อให้ประชาชนทั่วไปยอมรับและเชื่อมั่นในธุรกิจประกันชีวิตมากยิ่งขึ้นอย่างไรก็ตาม จรรยาบรรณก็มีความสำคัญและมีประโยชน์กับนายหน้าประกันชีวิตโดยตรง ดังต่อไปนี้

๑) ช่วยส่งเสริมมาตรฐาน คุณภาพและการบริการของนายหน้าประกันชีวิต

๒) ช่วยส่งเสริมจริยธรรมของผู้ประกอบอาชีพนายหน้าประกันชีวิต เช่น ให้มีความซื่อสัตย์ยุติธรรม

๓) ช่วยลดปัญหาการทุจริต ฉ้อโกง เอารัดเอาเปรียบ และเห็นแก่ตัว

๔) ช่วยทำให้ภาพลักษณ์ของนายหน้าประกันชีวิตและธุรกิจประกันชีวิตดียิ่ง ๆ ขึ้น

๕) เป็นกลไกในการปกป้องนายหน้าประกันชีวิตที่ทำหน้าที่อย่างถูกต้องตามทำนองครองธรรม

กล่าวโดยสรุป จรรยาบรรณมีความสำคัญและจำเป็นต่อนายหน้าประกันชีวิต โดยเป็นที่ยึดเหนี่ยว และควบคุมความประพฤติปฏิบัติด้วยความดีงาม เพราะจรรยาบรรณของนายหน้าประกันชีวิตได้กำหนดขึ้นจากสมาชิกขององค์กรหรือของสมาคมผู้ประกอบวิชาชีพนายหน้าประกันชีวิตเป็นสำคัญ และในทางกลับกัน ถ้านายหน้าประกันชีวิตละทิ้งจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของตน มีการประพฤติปฏิบัติตามอำเภอใจและไร้มาตรฐาน ธุรกิจประกันชีวิตก็จะวุ่นวาย เต็มไปด้วยความหวาดระแวง ผู้เอาประกันชีวิตก็จะคอยระวังตัวเพราะเกรงว่าจะถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายหน้าประกันชีวิต ในที่สุดวิชาชีพนายหน้าประกันชีวิตนั้นก็จะเสื่อมไม่เป็นที่ยอมรับ ทำให้ไม่มีเกียรติและศักดิ์ศรีอีกต่อไป

## ๒.๒ สภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต

จรรยาบรรณ (Ethics) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสำนึกบนศีลธรรมและกฎหมายในลักษณะเป็นพันธกรณีที่ผูกพันบุคคลไว้กับอาชีพนั้น ๆ ด้วยความเข้าใจในเหตุผล และเป็นการกระทำโดยไม่ต้องชักชวนหรือบังคับ แต่โดยความสำนึกในศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ของตนเป็นเดิมพัน จึงมีผู้กล่าวว่า ศีลธรรมจะเข้มงวดหรือวิเศษอย่างไร และกฎหมายจะได้บัญญัติไว้ดีเลิศสักปานใด ถ้าตัวผู้เป็นศาสนิกหรือผู้ใช้กฎหมายนั้นปราศจากซึ่งจรรยาบรรณแล้ว สังคมนั้นจะต้องประสบกับความปั่นป่วน และหาความสงบสุขไม่ได้

กฎหมาย (Law) เป็นกฎที่สถาบันหรือผู้มีอำนาจสูงสุดในรัฐตราขึ้น หรือที่เกิดขึ้นจากจารีตประเพณีอันเป็นที่ยอมรับนับถือ เพื่อใช้ในการบริหารประเทศ เพื่อใช้บังคับบุคคลให้ปฏิบัติตามหรือเพื่อกำหนดระเบียบแห่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างบุคคลกับรัฐ โดยการสร้างความสงบเรียบร้อยในสังคมและแก้ไขข้อขัดแย้งในสังคม ดังนั้นกฎหมายจึงถือเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวสังคมให้อยู่รอด ดังคากล่าวที่ว่า “มีสังคมที่ไหน มีกฎหมายที่นั่น” และยังพบว่า กฎหมายสำคัญต่อการดำรงชีวิตของสังคมมนุษย์แต่ละคนเป็นอย่างมากตั้งแต่เกิดจนถึงตาย กฎหมายเข้ามาเกี่ยวข้องกับสิทธิ

ของทารกตั้งแต่อยู่ในครรภ์ของมารดา จนกระทั่งตายไปแล้วกฎหมายก็ยังมีผลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ตาย เช่น เจ้าบ้านต้องไปแจ้งเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ในด้านการค้าและเศรษฐกิจ กฎหมายก็มีส่วนที่เกี่ยวข้องมากมาย ตัวอย่างเช่น การที่จะตั้งองค์กรทางธุรกิจจะต้องตั้งในรูปแบบใด ห้างหุ้นส่วน หรือบริษัท เป็นต้น จะเห็นได้ว่ากฎหมายเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันต่าง ๆ ของบุคคลทุกเรื่อง เหมือนเป็นเงาตามตัวไปตลอด เพื่อให้นายหน้าประกันชีวิตสามารถมองเห็นความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย สามารถศึกษารายละเอียดจากตาราง ต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ การเปรียบเทียบความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย

| รายละเอียด | จรรยาบรรณ | กฎหมาย |
|---|---|---|
| ๑. การควบคุมพฤติกรรม | เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมจากภายในหรือจิตใจ | เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมจากภายนอก |
| ๒. การบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษร | เป็นข้อบังคับของอาชีพที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ | เป็นข้อบังคับจากรัฐที่เป็นลายลักษณ์อักษร |
| ๓. การบังคับใช้ | เป็นเรื่องของจิตสำนึกที่ทำเพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและภูมิใจที่ได้ทำ | เป็นบทบัญญัติว่าด้วยการปฏิบัติตามกฎหมายหรือละเว้น |
| ๔. การลงโทษ | มีบทลงโทษ และไม่มีบทลงโทษแล้วแต่กรณี | มีบทลงโทษที่ชัดเจน |

จากที่กล่าวมาข้างต้นพบว่า ความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมายมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. การควบคุมพฤติกรรม โดยจรรยาบรรณเป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมจากภายในหรือจิตใจ ส่วนกฎหมายเป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมจากภายนอก

๒. การบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งจรรยาบรรณเป็นข้อบังคับของอาชีพที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ ส่วนกฎหมายเป็นข้อบังคับจากรัฐที่เป็นลายลักษณ์อักษร

๓. การบังคับใช้ โดยจรรยาบรรณเป็นเรื่องของจิตสำนึกที่ทำเพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและภูมิใจ ส่วนกฎหมายเป็นบทบัญญัติว่าด้วยการปฏิบัติตามกฎหมายหรือละเว้น

๔. การลงโทษ ซึ่งจรรยาบรรณจะมีบทลงโทษ และไม่มีบทลงโทษแล้วแต่กรณี ส่วนกฎหมายมีบทลงโทษที่ชัดเจน[๕๔]

การประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ทั้งยังช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ครอบครัวของผู้เอาประกันภัย ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นหัวหน้าครอบครัวประสบเคราะห์กรรม ส่วนนายหน้าประกันชีวิตก็มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดีต่อการประกันชีวิตให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชน เพราะนายหน้าประกันชีวิตเป็นผู้ติดต่อที่ใกล้ชิดกับประชาชน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการและวิธีการเอาประกันชีวิตที่ถูกต้อง และการบริการที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง การที่นายหน้าประกันชีวิตมีความตระหนักในจรรยาบรรณ หน้าที่และความรับผิดชอบที่ตนเองพึงมีต่อผู้เอาประกันภัยและต่อบริษัทที่ตนสังกัดอยู่ คือ ปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจประกันชีวิตเจริญก้าวหน้า อันจะส่งผลไปสู่พัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยต่อไป

### ๒.๒.๑ สภาพปัญหาทางจริยธรรมของผู้บริหารบริษัทประกันชีวิต

บริษัทประกันชีวิต เป็นผู้รับประกันภัย (Insurer) ในกรณีของสัญญาประกันชีวิต ผู้รับประกันภัย จะหมายถึง คู่สัญญาฝ่ายที่ตกลงจะใช้จำนวนเงินที่แน่นอนตามที่กำหนดไว้ในสัญญาประกันชีวิตให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ ทั้งนี้เป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๒ นอกจากนี้ ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ มาตรา ๗ ได้ระบุไว้ว่า การประกอบธุรกิจประกันชีวิตกระทำได้เมื่อได้จัดตั้งขึ้นในรูปบริษัทมหาชนจำกัด ตามกฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชนจำกัด และโดยได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตจากรัฐมนตรีโดยอนุมัติคณะรัฐมนตรี รวมทั้งต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๑ เช่น ต้องดำรงไว้ซึ่งเงินกองทุน ต้องวางหลักทรัพย์ประกันไว้กับนายทะเบียน เป็นต้น

เนื่องจากธุรกิจประกันภัยมีความสำคัญต่อบุคคลครอบครัว และธุรกิจการค้าการลงทุนในด้านการคุ้มครองดูแล สร้างหลักประกัน สร้างความมั่นคงช่วยบรรเทาความเดือดร้อน ช่วยประกันความเสียหายทางการเงินที่เกิดจากการเสี่ยงภัยในด้านต่าง ๆ ช่วยแบ่งเบาภาระงบประมาณของรัฐบาลในด้านสวัสดิการ อีกทั้งยังเป็นสถาบันระดมเงินออมระยะยาวในรูปของเบี้ยประกันภัยที่

---

[๕๔] โอฬาร จันทร์คำ, “จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ พร้อมทั้งกรณีศึกษา”, **คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต,** (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), ๒๕๕๖), หน้า ๒๓๗ – ๒๓๘.

สามารถนำไปลงทุนในธุรกิจอื่น ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งก่อให้เกิดรายได้ และการจ้างงานในระบบเศรษฐกิจ[๕๕]

จากผลการศึกษา ปัญหาที่ธุรกิจประกันภัยพบนั้น ได้แก่ ผลการดำเนินงานของธุรกิจขาดทุนอย่างต่อเนื่องในหลายบริษัท ผู้เอาประกันยกเลิกการส่งเบี้ยประกันภัย ปัญหาการขาดสภาพคล่อง ปัญหาขาดเงินทุนสำรองในบริษัทขนาดเล็ก และปัญหาต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น จากพฤติกรรมของผู้ประกอบการด้านประกันชีวิตและการทำประกันภัย ในปัจจุบันมีลักษณะกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคทั้งด้านการโฆษณาและด้านความเป็นธรรมของสัญญา ถูกปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม โดยอ้างว่าผู้ทำประกันชีวิตเป็นโรคร้ายแรงมาก่อนที่จะทำประกัน ดังนั้น เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ.๒๕๕๙ คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน จัดเวทีสาธารณะ “ ความร่วมมือในการดูแลผู้บริโภค กรณีปัญหาผู้บริโภคกับการทำธุรกิจประกันภัย” ณ โรงแรมทีเคพาเลซ หลักสี่ กรุงเทพฯ เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐ สถาบันการเงิน ในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการธุรกิจประกัน เนื่องจากพบว่า ปัจจุบันธุรกิจการขายประกันเติบโตอย่างรวดเร็ว ประกอบกับการแข่งขันกันของธุรกิจประกันชีวิตและประกันภัยที่หันมาทำตลาด ด้วยการนำเสนอการขายประกันชีวิตผ่านสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ มีหลายรูปแบบความคุ้มครอง การนำเสนอด้วยเรื่องราวที่ประทับใจหรือสะเทือนใจถูกถ่ายทอดออกมาให้ผู้คนได้ตระหนักและเห็นความสำคัญของการทำประกัน ท้ายที่สุดคือ การเลือกทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันที่ออกโฆษณาผ่านทางโทรทัศน์ด้วยการโทรศัพท์เข้าแสดงความจำนงในการทำประกัน ด้วยรูปแบบที่เปลี่ยนไป จากเดิมที่มีตัวแทนไปนำเสนอรูปแบบกรมธรรม์ประเภทต่างๆ มาเป็นวิธีการเรียกลูกค้าให้เดินเข้ามาทำประกันโดยไม่ต้องผ่านตัวแทน ทางองค์กรผู้บริโภคได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมในการประกอบธุรกิจประกันทั้งการทำประกันชีวิตและการทำประกันภัยต่างๆ ที่มีลักษณะกระทบต่อสิทธิของผู้บริโภคทั้งด้านการโฆษณาและด้านความเป็นธรรมของสัญญา จากการซื้อประกันต่างๆ มากมาย อาทิปัญหาบริษัทประกันชีวิตปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม โดยอ้างว่าผู้ทำประกันชีวิตเป็นโรคร้ายแรงมาก่อนที่จะทำประกัน ทั้งที่มีการโฆษณาว่าไม่ต้องตรวจสุขภาพ กรณีประกันชีวิตมีข้อสัญญาไม่จ่ายเงินค่าสินไหมตามสัญญา หากเสียชีวิตภายในสองปี การถูกบังคับการทำประกันสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการขอสินเชื่อกับธนาคาร การทำธุรกิจประกันพ่วงบัตรเดบิตหรือบัตรเครดิตของธนาคารต่างๆ ปัญหาโฆษณาประกันสูงวัย ที่ยังพบว่ามีการนำเสนอข้อมูลที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจผิด เป็นต้น ในเวทีดังกล่าว มีผู้แทนจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ผู้แทนจากธนาคารกรุงไทย ผู้แทนจากธนาคารออมสิน ผู้แทนจากสมาคมประกันวินาศภัย ผู้แทนจากธนาคารแห่งประเทศไทย ทางคณะอนุกรรมการด้านการเงินการธนาคารของคณะกรรมการ

[๕๕] สมาคมประกันชีวิตไทย, **รายงานประจำปี ๒๕๔๙,** (กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.), หน้า ๒๕.

องค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชนได้นำเสนอสถานการณ์ปัญหาของธุรกิจประกัน ดังนี้

๑) ด้านประกันชีวิต อุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ ซึ่งมีปัญหาคือ มีการขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัทประกันบอกล้างสัญญาไม่จ่ายค่าสินไหม การจ่ายเงินผลตอบแทนไม่ครบตามโฆษณา การเปลี่ยนเงื่อนไขสัญญาในกรมธรรม์ตามสัญญาประกันชีวิตโดยไม่บอกกล่าว การปฏิเสธการต่อสัญญาประกัน การขายประกันพ่วงของธนาคารพานิชย์ (การทำบัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิตแบบแถมประกันพ่วง การกู้สินเชื่อแบบมีประกัน การซื้อประกันกับธนาคาร) การโฆษณาเกินจริง พฤติกรรมของตัวแทนขายประกัน การบริการหลังการขาย การปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม

๒) ด้านประกันวินาศภัย พบปัญหา บริษัทประกันปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม บริษัทประกันไม่ส่งมอบกรมธรรม์

๓) ด้านประกันภัยรถยนต์ พบปัญหาประวิงเวลาการจ่ายค่าสินไหม ไม่จ่ายค่าสินไหมตามกรมธรรม์ การสอบถามข้อมูลประกัน[๕๖]

อย่างไรก็ตาม เมื่อนำมาสภาวการณ์ทั้งหมดมาประมวลกลุ่มปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจประกันภัย สามารถแบ่งกลุ่มได้ดังนี้

๑) ปัญหาระดับองค์กร หมายความว่า ยอดขายประกันโดยรวมขององค์กรมีจำนวนที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่ยอดขายประกันประเภทสะสมทรัพย์กลับมียอดขายที่ลดลงอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งประกันประเภทสะสมทรัพย์นี้ ถือเป็นผลิตภัณฑ์หลักของทางองค์กร เนื่องจากมีจำนวนสัดส่วนที่มากที่สุด

๒) ปัญหาระดับธุรกิจ เนื่องจากธุรกิจประเภทประกันชีวิตนั้นมีลักษณะของตัวผลิตภัณฑ์ที่แทบไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาระดับธุรกิจ เนื่องจากถ้าไม่สามารถสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้ก็จะทำให้ไม่มีความต่างกับคู่แข่ง ซึ่งลูกค้าก็อาจไม่เห็นความสำคัญที่จะต้องมาซื้อกับบริษัทใดบริษัทหนึ่งเป็นพิเศษ

๓) ปัญหาระดับหน้าที่ ในด้านการบริการของตัวแทนของบริษัทที่อาจดูแลลูกค้าได้ไม่ดี ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอจึงอาจส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจได้[๕๗]

ปัญหาต่างๆ เหล่านี้มีปัจจัยดังต่อไปนี้เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย คือ

---

[๕๖] เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคอีสาน, **ปัญหาผู้บริโภคกับการทำธุรกิจประกัน,** [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://www.esanbiz.com/3290/ [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

[๕๗] จินีกาญจน์ พงศ์ปิยะนนท์, “ปัญหาและการจัดการกลยุทธ์เพื่อให้อัตราการยกเลิกกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ลดเหลือน้อยที่สุด กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพประกันชีวิตสาขาสำนักงานใหญ่”, **การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ๒๕๕๔), หน้า ๒๙.

๑) ราคาน้ำมันที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อต้นทุนของภาคการผลิตทำให้ต้องปรับราคาสินค้าเพิ่มสูงขึ้นตามราคาน้ำมัน จึงทำให้ประชาชนซื้อสินค้าเฉพาะที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตเท่านั้น

๒) อัตราดอกเบี้ยที่มีการปรับตัวสูงขึ้น คือ เมื่ออัตราดอกเบี้ยเปลี่ยนแปลงไป ก็จะทำให้เกิดความเสี่ยงในการลงทุนและราคาตราสารผันผวน[๕๘] ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานและกระแสเงินสดของกิจการ[๕๙] อีกทั้งยังส่งผลให้ประชาชนนำเงินไปฝากที่ธนาคารประเภทประจำมากยิ่งขึ้น และอัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง[๖๐]

๓) อัตราเงินเฟ้อ คือ เมื่ออัตราเงินเฟ้อเพิ่มสูงขึ้นจะทำให้ต้นทุนของการประกันภัยเพิ่มสูงขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ ร้อยละ ๑๐-๑๕ จากปลายปี พ.ศ. ๒๕๔๙ และสูงขึ้นตามภาวะค่าครองชีพ[๖๑] อีกทั้งยังมีผลต่อการตัดสินใจลงทุนของภาคเอกชนอีกด้วย[๖๒]

ในปัจจุบันภาวการณ์แข่งขันในธุรกิจประเภทประกันชีวิตนั้นมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นทุกวันเนื่องจากมีคู่แข่งเก่าที่มีความแข็งแกร่งพร้อมกับคู่แข่งรายใหม่ที่เพิ่งเข้ามาสู่ตลาด อย่างธนาคารพาณิชย์ทั้งหลายซึ่งล้วนมีจุดแข็งที่มีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งในแต่ละที่ก็อาศัยความสัมพันธ์ที่ดีโดยการให้บริการที่ดีอย่างใกล้ชิดกับลูกค้าในด้านต่างๆ จึงทำให้เกิดความได้เปรียบมากขึ้น นอกจากบริการในขั้นพื้นฐานแล้วก็ยังมีส่วนของการทำโปรโมชั่นด้านการตลาด ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ กันอย่างมากมาย จึงทำให้ลูกค้าเกิดทางเลือกและก็พยายามที่จะสนองตอบความต้องการของตนผ่านสิ่งที่ดีและคุ้มค่าที่สุดให้กับตนเอง จนบางครั้งก็อาจทำให้ตัวแทนหรือพนักงานบางรายต้องยอมท าผิดจรรยาบรรณเพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานและผลตอบแทนที่จะตามมา เช่น การแนะนำให้ลูกค้ายกเลิกกรมธรรม์เก่าเพื่อทำกรมธรรม์ใหม่กับตน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์มากกว่าที่จะได้ประโยชน์

---

[๕๘] บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน). **รายงานประจำปี ๒๕๕๐,** (กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท., ๒๕๕๐), หน้า ๕๐.

[๕๙] สมาคมประกันวินาศภัย, **ประกันแถวตรงกฎเหล็ก,** [ออนไลน์], แหล่งที่มา: http://www.thaigia.com/news/news100.html [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

[๖๐] สมาคมประกันชีวิตไทย, **รายงานประจำปี ๒๕๔๙,** หน้า ๓๐.

[๖๑] ประชาชาติ, **เงินเฟ้อพุ่ง-ความเสียหายเพียบ จับตาประกันภัย "ขึ้นเบี้ย" ครึ่งปีหลัง,** [ออนไลน์], แหล่งที่มา: http://www.mat-lchon.co.th/prachachat/prachachatat_detail.php?s_tag=02fin08030751&day=2008-07-03&sectioned=0206 [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

[๖๒] ชลิตา แควกลาง และขวัญกมล ดอนขวา, "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจประกันภัย", **วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร,** ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๒ (กันยายน ๒๕๕๓): ๕๒.

และ นอกจากนี้ก็ควรให้ความรู้ที่ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ลูกค้าด้วยเนื่องจากลูกค้าบางรายที่ไม่เข้าใจก็อาจมายกเลิกกรมธรรม์ในภายหลังซึ่งลูกค้าก็จะเสียผลประโยชน์ตามมาเช่นกัน[๖๓]

จากการเติบโตของจำนวนคู่แข่งขันรายใหม่ที่เข้ามาในธุรกิจมีเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ลูกค้าเกิดทางเลือกที่หลากหลายซึ่งลูกค้าก็ต้องเลือกสิ่งที่ดีที่สุดและคุ้มค่ามากที่สุดให้กับตนเอง ดังนั้น ธุรกิจจึงควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในด้านการบริการที่ดีและมีคุณภาพ พร้อมจำเป็นที่จะต้องปรับตัวและเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันซึ่งในปัจจุบัน ยังทำได้ไม่ดีเท่าที่ควรจึงทำให้องค์ต้องปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจและการตลาด เพื่อรักษาลูกค้าและทันต่อสภาพการแข่งขันในปัจจุบัน เพราะในด้านประกันชีวิตนอกจากจะมีการแข่งขันกันสูง เนื่องจากนอกจากบริษัทประกันชีวิตแล้วก็ยังมีธนาคารพาณิชย์ที่เข้ามาแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดในธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งในปัจจุบันลูกค้าก็หันไปสนใจที่จะทำประกันชีวิตกับทางธนาคารพาณิชย์ต่างๆ กันมากขึ้นเนื่องจากความเชื่อมั่น มั่นคง และมีความมั่นใจมากกว่าเนื่องจากถ้าทำประกันกับทางตัวแทนถ้ามีปัญหาหรือจะเคลมประกันก็ต้องคอยตามหาตัวแทนแต่ถ้าไม่พบก็อาจจะไม่สามารถทำเรื่องเองได้ บางคนก็ต้องยอมเสียผลประโยชน์ไปเนื่องจากตัวแทนไม่มีความรับผิดชอบ ซึ่งผิดกับธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ที่ไม่จำเป็นต้องหาใครคนใดคนหนึ่งซึ่งถ้าเกิดมีปัญหาก็สามารถเข้าไปที่ธนาคารได้เลย และสามารถทำรายการต่างๆ ได้ทุกสาขาอีกด้วย ซึ่งในประเด็นดังกล่าวก็สามารถสร้างความไว้วางใจ และเชื่อใจได้มากกว่าส่วนในด้านของความคิด ความรู้สึกทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการทำประกันชีวิตได้เปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งแต่ก่อนจะไม่ค่อยยอมรับ แต่ในปัจจุบันนี้ผู้บริโภคนั้นก็ให้การยอมรับมากขึ้น ประกอบกับตัวสถาบันการเงินต่างๆ อย่างเช่น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ก็เข้ามามีบทบาทในด้านการขายประกันด้วย ซึ่งก็ทำให้ผู้บริโภคได้มีเกิดการรับรู้ที่เปลี่ยนและมีแนวความคิดที่ต่างไปจากอดีต ผู้บริโภคจึงเริ่มหันมาใส่ใจกันมากขึ้น โดยทางบริษัทประกันเองก็ได้มีการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าที่หลากหลาย เพื่อเป็นทางเลือกให้กับลูกค้าที่มีความต้องการไม่เหมือนกันเพราะเหตุผลในการท าประกันของลูกค้าแต่ละคนก็ต่างกันออกไป บางรายก็ต้องการออมเงิน บางรายก็ต้องการในด้านของความปลอดภัย บางรายก็ต้องการทั้ง ๒ อย่าง ก็เป็นได้ อีกทั้งในปัจจุบันสามารถนำเบี้ยประกันชีวิตมาลดหย่อนการเสียภาษีได้อีกด้วย[๖๔]

ธุรกิจประกันชีวิตจึงถือว่ามีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งยังมีภาระผูกผันและความรับผิดชอบในระยะยาวต่อลูกค้า บริษัทประกันชีวิต จึงต้องยึดมั่นต่อคุณธรรมและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วน

---

[๖๓] จินีกาญจน์ พงศ์ปิยะนนท์, “ปัญหาและการจัดการกลยุทธ์เพื่อให้อัตราการยกเลิกกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ลดเหลือน้อยที่สุด กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพประกันชีวิตสาขาสำนักงานใหญ่”, หน้า ๑๕.

[๖๔] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๔ – ๒๕.

ได้เสียทุกฝ่าย โดยกรอบของจรรยาบรรณและจริยธรรมที่บริษัทฯ ยึดถือเป็นหัวใจในการดำเนินธุรกิจ มีดังนี้

๑. ความพร้อมในการตอบสนอง บริษัทฯ พร้อมให้การตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งในแง่ของความต้องการของลูกค้า สภาวะทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี กฎระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ทันสมัย และสามารถตอบสนองความต้องการของทุกกลุ่มลูกค้าได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

๒. ความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในทุกเป้าหมายการดำเนินธุรกิจภายใต้กรอบจรรยาบรรณและจริยธรรมนี้ ซึ่งรวมถึงการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความเป็นเลิศให้แก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย และยึดมั่นในหลักการทำงานอย่างมืออาชีพและมีความรับผิดชอบต่อทุกขั้นตอนการดำเนินงาน

๓. ความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสีย บริษัทฯ ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ด้วยบริษัทฯ มีความเชื่อว่าการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายนั้นจะนำมาสู่ผลการดำเนินงานที่เติบโตอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืน

๔. ความไว้วางใจได้ บริษัทฯ มีวิสัยทัศน์ที่จะมุ่งมั่นเป็นคู่คิดที่ลูกค้าวางใจ ยึดหลักการทำงานที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง รวมถึงใช้หลักการบริหารจัดการที่ดีภายใต้หลักธรรมาภิบาล โดยระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ตลอดจนผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

๕. ความยุติธรรม บริษัทฯ ยึดมั่นในการประกอบธุรกิจอย่างยุติธรรม ไม่เอารัดเอาเปรียบ โดยยึดมั่นจรรยาบรรณและจริยธรรมในทุกขั้นตอนการดำเนินงาน พร้อมคำนึงถึงหลักความเสมอภาคในการให้บริการลูกค้าอย่างแน่วแน่

๖. คุณธรรม บริษัทฯ ยึดมั่นในการประกอบธุรกิจอย่างมีคุณธรรม ซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงส่งเสริมให้คณะกรรมการ และพนักงานของบริษัทฯ ประพฤติปฏิบัติตนตามกรอบจรรยาบรรณและจริยธรรมของกรรมการและพนักงาน และหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตลอดจนการทุจริตคอร์รัปชั่น ทุกรูปแบบ

๗. การปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมาย บริษัทฯ ยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้องตามกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงยึดมั่นในหลักการบริหารจัดการตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนพยายามหลีกเลี่ยงการดำเนินการใดและการสนับสนุนใดๆ ที่มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณและจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจ

ในฐานะผู้บริหารบริษัทประกันชีวิตนั้นมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งทั้งต่อภาคธุรกิจประกันภัยและระบบเศรษฐกิจของประเทศ หากภาคธุรกิจไม่ได้ให้ความคุ้มครองด้านชีวิตและสุขภาพ

เพื่อเป็นสวัสดิการและเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานในองค์กรแล้ว การขยายตัวทางเศรษฐกิจก็อาจจะไม่เจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็วเช่นในปัจจุบันนี้ มีบทบาทหลายอย่างที่นายหน้าประกันชีวิตประเภทนิติบุคคลมีส่วนช่วยให้เกิดขึ้น กล่าวคือ

๑. ส่งเสริมการตลาดแบบสร้างสรรค์ บทบาทของนายหน้าประกันชีวิตประเภทนิติบุคคลในการทำให้ประชาชนรวมทั้งผู้ประกอบการตระหนักถึงประโยชน์ของการประกันภัยและความหลากหลายของความคุ้มครองที่มีในกรมธรรม์ประกันภัย รวมทั้งวิธีการในการเลือกซื้อความคุ้มครองต่างๆ ที่ต้องการในตลาดประกันภัย

๒. ส่งเสริมการเผยแพร่ข้อมูลไปยังผู้บริโภค นายหน้าประกันชีวิตประเภทนิติบุคคลจะจัดหาข้อมูลที่สำคัญให้แก่ผู้เอาประกันภัยเพื่อประกอบการตัดสินใจ เช่น ความคุ้มครองใดที่จำเป็นต้องมีการประกันภัย เงื่อนไขและทางเลือกต่างๆ ที่มี และอัตราเบี้ยประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยได้รับข้อมูลครบถ้วนย่อมทำให้บริษัทประกันภัยเสนอเงื่อนไขและความคุ้มครองที่เป็นประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้เอาประกันภัยในราคาที่ยุติธรรม

๓. ส่งเสริมการเผยแพร่ข้อมูลไปยังตลาดประกันภัย นายหน้าประกันชีวิตประเภทนิติบุคคลจะทำหน้าที่รวบรวมและประเมินข้อมูลต่าง ๆ เช่น การจัดหาสัญญาประกันภัย อัตราเบี้ยประกันภัย และประสบการณ์การเรียกร้องค่าสินไหม เมื่อมีข้อมูลดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว นายหน้าประกันชีวิตก็สามารถที่จะให้คำแนะนำแก่ผู้เอาประกันภัยในการเลือกซื้อความคุ้มครองที่เหมาะสมจากบริษัทประกันภัย ซึ่งบทบาทดังกล่าวนี้ช่วยกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจประกันภัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศในการออกแบบกรมธรรม์ใหม่ ๆ ให้มีความหลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

๔. ส่งเสริมการแข่งขันที่ดี การให้ความรู้แก่ผู้เอาประกันภัยและประชาชนเพิ่มมากขึ้น ในที่สุดก็จะส่งผลให้เกิดความต้องการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยมีมากขึ้น การเพิ่มการใช้ระบบการประกันภัยก็จะส่งผลให้เกิดการผลิตสินค้าและการบริการต่าง ๆ ตามมา ทำให้เกิดการบริหารความเสี่ยงภัยที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่การประหยัดของงบประมาณ และมีบรรยากาศของการแข่งขันในเชิงสร้างสรรค์ ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศจะเห็นว่านายหน้าประกันชีวิตประเภทนิติบุคคล ก็มีบทบาทที่แตกต่างออกไปจากนายหน้าประกันชีวิตบุคคลธรรมดา โดยจะเป็นบทบาทด้านมหภาคมากกว่า เนื่องจากการเน้นเสนอขายประกันกลุ่ม ทำให้สามารถคุ้มครองผู้เอาประกันภัยได้ครั้งละมาก ๆ ทำให้มีการแข่งขันด้านเบี้ยประกันภัย และด้านความหลากหลายของการคุ้มครองถือเป็นประโยชน์ที่ช่วยทำให้เศรษฐกิจของประเทศมีความมั่นคงในระยะยาว

นอกจากนั้นแล้ว บริษัทประกันชีวิตจะต้องจรรยาบรรณสำหรับกรรมการบริหารบริษัทเพื่อมุ่งหวังให้คณะกรรมการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ระมัดระวัง รอบคอบ แสดงถึง

เจตนารมณ์ในการดาเนินธุรกิจของบริษัทอย่างโปร่งใสและมีคุณธรรม เพื่อประโยชน์ของผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ดังนี้

๑. ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์และข้อบังคับในการดาเนินธุรกิจของบริษัท ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (ตลท.) และ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

๒. ดำเนินกิจการของบริษัทด้วยความระมัดระวังและคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

๓. เข้าร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอ และปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ

๔. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสเป็นกลาง ไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการพิจารณาและตัดสินใจเรื่องที่มีส่วนได้เสีย และออกจากห้องประชุมขณะที่มีการพิจารณาเรื่องนั้นๆ

๕. หลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตน เพื่อให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดย

(๑) ไม่หาผลประโยชน์จากการเป็นกรรมการ หรือการใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ แสวงหา ผลประโยชน์ทางการเงินให้แก่ตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ

(๒) ไม่ใช้ความลับของบริษัทในทางที่ผิด และไม่เปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับของบริษัท แม้พ้นสภาพหรือสิ้นสุดจากการเป็นกรรมการของบริษัทไปแล้ว

(๓) หลีกเลี่ยงการเป็นกรรมการในบริษัทที่เป็นคู่แข่งกับบริษัท หรือเป็นธุรกิจที่มีสภาพเดียวกันกับบริษัท

(๔) ไม่มีผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียจากการทาสัญญาของบริษัท

(๕) ไม่รับสิ่งของหรือผลประโยชน์อื่นใด อันเป็นการขัดผลประโยชน์ของบริษัท

๖. ไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อซื้อขายหุ้นของบริษัท หรือให้ข้อมูลแก่บุคคลอื่นเพื่อผลประโยชน์ในการซื้อขาย รวมทั้งเก็บรักษาข้อมูลความลับของบริษัทไม่ให้รั่วไหลไปยังผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทหรือผู้มีส่วนได้เสีย ยกเว้นกรณีที่เป็นไปตามกฎหมาย

๗. ปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชั่นของบริษัท[๖๕]

จะเห็นได้ว่า การพัฒนาคุณภาพคนให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ มีความคล่องตัว พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ด้วยจิตสำนึกในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กรและสังคมโดยส่วนรวม คือกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ได้วางแผนเอาไว้ ผู้บริหารบริษัทหรือสมาชิกในองค์กรจะปล่อยละเลยหรือขาดความเอาใจใส่ในหลักการสร้างความ

---

[๖๕] บริษัท ไทยรีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน), **จริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Ethics and Conduct),** (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ไทยรีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน), ๒๕๖๑), หน้า ๒๐.

เข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรขององค์กรนั้น ๆ ไม่ได้ เราต้องอาศัยความร่วมมือประสานงานของบุคลากรทั้งหลายเป็นสำคัญ และด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจและความสำคัญต่อบุคลากรในองค์กร

จากประเด็นนี้ รัฐเองต้องให้การสนับสนุนและตอบสนองความต้องการที่จะส่งเสริมให้ประชาชนได้มีกรมธรรม์สำหรับการประกันเพิ่มขึ้น ธุรกิจประกันชีวิตต้องมีนโยบายเชิงรุกเพื่อขยายธุรกิจอย่างจริงจังด้วยการออกแบบประกันที่มีความหลากหลาย ตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างเจาะจงมากขึ้น ทำให้มีความยืดหยุ่นของแบบกรมธรรม์มีมากขึ้น และเหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละช่วงอายุเพิ่มขึ้น ก็จะทำให้การขายประกัน มีบทบาทเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในทุกองค์กรก็ต่างที่จะมุ่งเสนอผลิตภัณฑ์และให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ดังนั้นในการดูแลลูกค้าและการให้บริการลูกค้าอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรไม่ควรมองข้าม ซึ่งถ้าองค์กรดูแลลูกค้าได้ไม่ดีพอลูกค้าก็จะเกิดความไม่พอใจในการให้บริการและอาจส่งผลทำให้เกิดการตัดสินใจยกเลิกกรมธรรม์ตามมาในที่สุดเพราะลูกค้าบางรายก็ยอมเสียส่วนที่จ่ายไปแล้วและทำกับองค์กรใหม่ถ้าองค์กรนั้นๆ เข้าไปอยู่ในใจของลูกค้าได้จากการบริการที่ดี จริงใจ อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นคุณภาพในการให้บริการในธุรกิจประกันชีวิตจึงมีความสำคัญและเป็นตัวทำให้องค์กรมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่องเพราะถ้าองค์กรมีผลิตภัณฑ์ที่ดีและมีการให้บริการที่มีคุณภาพด้วยก็จะทำให้ลูกค้าเกิดการบอกต่อกันแบบปากต่อปาก (Word of mouth) ซึ่งจะทำให้องค์กรได้รับกำไรเพิ่มขึ้น[๖๖]

ที่ผ่านมา ธุรกิจประกันชีวิตอาจประสบปัญหาเกี่ยวกับความประพฤติของบุคลากร ดังนั้นการที่จะให้ความประพฤติปฏิบัติของบุคลากรในองค์กรเป็นไปโดยถูกต้องและมีความราบรื่นเรียบร้อย องค์กรหรือสถาบันจึงได้มีการกำหนดแนวทางหรือกรอบแนวทางปฏิบัติที่ดีงาม ให้มีความสอดคล้องกับสภาพของสังคมและหลักธรรมที่สภาพของสังคมได้ยึดถือและเห็นดียอมรับปฏิบัติ ซึ่งแนวทางเช่นนี้เรียกว่า “จรรยาบรรณ” โดยเฉพาะอาชีพแต่ละอาชีพย่อมมีความแตกต่างกันออกไป จรรยาบรรณใช้เป็นหลักยึดถือในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งถือเป็นคุณธรรมประจำของแต่ละอาชีพและความรับผิดชอบในอาชีพนั้น ๆ การงานที่ทำจะมีประสิทธิภาพบังเกิดผลดี ปราศจากข้อตำหนิติเตียนผู้เอาประกันภัยในประเทศไทยยังมีไม่มากนัก สาเหตุไม่ใช่เป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ไม่มีความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย แต่เป็นเพราะยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และวิธีการเอาประกันชีวิต รวมทั้งขาดความศรัทธาและความเชื่อมั่นต่อระบบการประกันชีวิต ทำให้เกิดความหวาดระแวงว่าจะถูกบริษัทประกันชีวิต หลอกลวงเอารัดเอาเปรียบ และเพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้เจริญเติบโต นายหน้าประกันชีวิตจะต้องช่วยกันสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดี เพื่อให้ประชาชนทั่วไปยอมรับและเชื่อมั่นในธุรกิจด้วยการตระหนักในจรรยาบรรณ หน้าที่และความ

---

[๖๖] จินีกาญจน์ พงศ์ปิยะนนท์, “ปัญหาและการจัดการกลยุทธ์เพื่อให้อัตราการยกเลิกกรมธรรม์ประกันชีวิตประเภทสะสมทรัพย์ลดเหลือน้อยที่สุด กรณีศึกษา บริษัท กรุงเทพประกันชีวิตสาขาสำนักงานใหญ่”, หน้า ๒๕.

รับผิดชอบ เพราะนายหน้าประกันชีวิตคือคนกลางระหว่างประชาชนทั่วไปหรือผู้เอาประกันภัยกับบริษัทประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตมีบทบาทอย่างยิ่งที่จะช่วยสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดีต่อการประกันชีวิตให้เกิดขึ้นในหมู่ประชาชน อันจะส่งผลไปสู่พัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยต่อไป

**๒.๒.๒ สภาพปัญหาทางจริยธรรมของตัวแทนประกันชีวิต**

ในปี พ.ศ.๒๕๕๘ ที่ผ่านมา เป็นปีที่ธุรกิจประกันชีวิตและธุรกิจประกันวินาศภัยต้องต่อสู้กับภาวะเศรษฐกิจไทยที่ถดถอยอย่างหนัก ทำให้ประชาชนเลือกที่จะลดค่าใช้จ่ายด้านการทำประกันลง ส่งผลให้ธุรกิจประกันกลายเป็นอีกธุรกิจที่เติบโตต่ำสุดในรอบในรอบ ๑๐ ปี โดยคาดว่าจะมีเบี้ยประกันวินาศภัยรับรวมขยายตัวได้เพียง ๒% คิดเป็นเบี้ยประมาณ ๒,๐๙ แสนล้านบาท ขณะที่ธุรกิจประกันชีวิตยังมีแนวโน้มที่ดีกว่า มีอัตราเติบโตสูงกว่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ หรือจีดีพีโดยคาดว่าเบี้ยประกันรับรวมจะขยายตัว ๗% หรือมีเบี้ยรับรวม ๕.๔ แสนล้านบาท จะเห็นว่า แม้ธุรกิจประกันชีวิต จะยังคงมีเบี้ยรับเพิ่มในอัตราสูงกว่าการเติบโตของจีดีพี แต่ธุรกิจประกันชีวิตก็ต้องเผชิญกับปัญหาความเชื่อมั่นลดลง จากการขายประกันผ่านธนาคารที่เดินเกมรุกมากเกินไป ทำให้พนักงานซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่างเร่งทำยอดขายโดยไม่ระมัดระวังความถูกต้องของข้อมูลที่ให้กับลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขาย จนปีที่ผ่านมาสัดส่วนเบี้ยประกันชีวิตผ่านช่องทางธนาคารมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเป็น ๔๓.๙๕% ของเบี้ยรับรวม ทั้งที่เริ่มทำตลาดในช่วง ๑๐ ปีที่ผ่านมานี้เอง สัดส่วนดังกล่าวใกล้เคียงกับช่องทางการขายผ่านตัวแทนที่มีมากกว่า ๖๐ ปี ซึ่งอยู่ที่ ๔๙.๓๓% ของเบี้ยรับรวม ขณะเดียวกัน ยังมีปัญหาการขายประกันผู้สูงอายุ ที่มีเนื้อหาโฆษณาคลุมเครือจนประชาชนเข้าใจผิด และเมื่อซื้อแล้วไม่สามารถเรียกร้องสินไหมทดแทนได้ตามที่เข้าใจ ก่อให้เกิดเรื่องราวร้องเรียนตามหน่วยงานต่างๆ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบจำนวนมาก[๖๗]

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้เปิดเผยเรื่องร้องเรียนยอดนิยม ๕ อันดับที่เกี่ยวกับประกันชีวิตในปี พ.ศ.๒๕๕๘ ก็คือ

๑. กรณีบริษัทปฏิเสธโดยอ้างว่าผู้เอาประกันปกปิดข้อเท็จจริงในใบคำขอ

๒. กรณีคนกลาง (ตัวแทน นายหน้า ธนาคารพาณิชย์) บอกว่าเป็นโครงการพิเศษ หรือบอกว่าเป็นการฝากเงิน โดยไม่บอกให้ผู้เอาประกันรู้ว่าเป็นการทำประกันชีวิต

๓. กรณีถูกรบกวนโดยการเสนอขายประกันภัยทางโทรศัพท์ หรือยังไม่ได้ตกลงทำประกันแต่บริษัทส่งกรมธรรม์มาให้ผู้เอาประกันและมีการหักเงินจากบัตรเครดิต

---

[๖๗] โพส์ททูเดย์, **ธุรกิจประกันปี ๕๙ ความเสี่ยงยังรุมเร้า,** [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://www.posttoday.com/finance/insurance/408302 [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

๔. กรณีบริษัทจ่ายค่าสินไหมทดแทนไม่เป็นไปตามเงื่อนไข โดยอ้างว่าไม่มีความจำเป็นทางการแพทย์ หรือเกิดจากโรคที่เป็นมาก่อน

๕. กรณีกรมธรรม์ที่บริษัทออกให้ไม่เป็นไปตามที่ตัวแทนเสนอขายตามที่ตกลงกับผู้เอาประกันภัย[๖๘]

อย่างไรก็ตาม คปภ. ได้เน้นย้ำการกำกับดูแลพฤติกรรมทางการตลาดของบริษัทประกันภัยให้มากขึ้น ซึ่งจะให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูลและการปรับปรุงระบบการแจ้งเตือนภัยล่วงหน้าแก่บริษัทประกันภัย และจะมีการพัฒนามาตรการการตรวจติดตามอย่างเข้มข้น นอกจากนี้ ได้ริเริ่มให้นำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยมาใช้อย่างเป็นระบบและเต็มรูปแบบเพื่อรองรับข้อพิพาทด้านประกันภัย โดยเบื้องต้นจะเปิดศูนย์ไกล่เกลี่ย รวมทั้งจะมีการขยายเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบอนุญาโตตุลาการในส่วนภูมิภาคให้มีความเข้มแข็ง

การดำเนินงานจรรยาบรรณของตัวแทนรับประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต เป็นแนวทางและเครื่องยึดเหนี่ยวให้คนในอาชีพประพฤติปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรมและจรรโลงไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของอาชีพ โดยได้มีการกำหนดจรรยาบรรณ ๑๐ ประการ ดังนี้

๑) มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

๒) ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

๓) รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

๔) เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

๕) ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยหรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์

๖) ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้เอาประกันภัย

๗) ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

๘) ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมนายหน้าประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น

๙) หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

๑๐) ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีวปฏิญาณ

---

[๖๘] ผู้จัดการออนไลน์, **คปภ.เผย ๕ ปัญหาใหญ่ที่บริษัทประกันโดนร้องเรียนมากที่สุดในปี ๕๘,** [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://mgronline.com/mutualfund/detail/9590000030858 [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

ดังนั้น จึงเป็นการสมควรที่จะได้ศึกษารายละเอียดถึงจรรยาบรรณนายหน้าประกันชีวิตทั้ง ๑๐ ประการ ดังนี้

จรรยาบรรณข้อที่ ๑ มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ไม่ว่าผู้เอาประกันภัย บริษัทหรือเพื่อนนายหน้าประกันชีวิต ไม่หลอกลวงเพื่อให้ฝ่ายใดได้ประโยชน์ในสิ่งหนึ่งที่ไม่ควรได้ ต้องชี้แจงผลประโยชน์และข้อยกเว้นของกรมธรรม์ให้ผู้เอาประกันภัยทราบโดยไม่ปิดบัง อันจะนำมาซึ่งภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจประกันชีวิต

ยกตัวอย่างกรณีซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย นายพลตกลงทำประกันชีวิตและได้ชำระเบี้ยประกันภัยผ่านนายลพซึ่งเป็นนายหน้าประกันชีวิต นายลพเห็นว่าการชำระเบี้ยประกันภัยมีระยะเวลาผ่อนผัน ๓๐ วัน จึงนำเงินนั้นไปใช้ส่วนตัว และนำส่งบริษัทภายหลัง โดยไม่เกินระยะเวลาผ่อนผัน การกระทำของนายพลถือว่าผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากนายลพไม่ซื่อสัตย์ต่อนายพลและบริษัทประกันชีวิต

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ นายหน้าประกันชีวิตจะต้องส่งใบคำขอเอาประกันภัยพร้อมเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากผู้มุ่งหวัง ไปยังบริษัทประกันชีวิตในโอกาสแรกที่กระทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

ยกตัวอย่างกรณีซื่อสัตย์ต่อบริษัท นางลีลาวดีเป็นนายหน้าประกันชีวิตบริษัท ๕๕๕ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงมานาน ทำให้หาลูกค้าได้ง่าย แต่บริษัทนี้ขายกรมธรรม์แบบที่ต้องจ่ายเบี้ยประกันภัยสูงกว่าบริษัท ๐๐๗ จำกัด (มหาชน) นางลีลาวดีต้องการเป็นนายหน้าประกันชีวิตบริษัท ๐๐๗ จำกัด (มหาชน) ด้วย เนื่องจากมีแบบการประกันชีวิตที่จ่ายเบี้ยประกันภัยน้อยกว่าบริษัท ๕๕๕ จำกัด (มหาชน) และนางลีลาวดี ทราบดีว่า บริษัท ๕๕๕ จำกัด (มหาชน) คงไม่ยินยอมให้เป็นนายหน้าประกันชีวิตบริษัท ๐๐๗ จำกัด (มหาชน) ด้วย ดังนั้นตนจึงชักชวนนางสาวสุจิตราซึ่งเป็นน้องสาวมาสมัครเป็นนายหน้าประกันชีวิตบริษัท ๐๐๗ จำกัด (มหาชน) โดยนางลีลาวดีเป็นผู้ขายประกันชีวิตแทนน้องสาว และเป็นผู้พิจารณาว่าลูกค้ารายใดควรจะทำประกันชีวิตกับบริษัท ๕๕๕ จำกัด (มหาชน) หรือบริษัท ๐๐๗ จำกัด (มหาชน) การกระทำของนางลีลาวดีถือว่าผิดจรรยาบรรณเพราะขาดความซื่อสัตย์ต่อบริษัท

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ นายหน้าประกันชีวิตควรมีความซื่อสัตย์และจริงใจต่อบริษัทประกันชีวิตที่ตนเสนอขาย

ยกตัวอย่างกรณีซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ นาย ก. เป็นนายหน้าประกันชีวิตบริษัทหนึ่งประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ต่อมาได้ย้ายมาเป็นนายหน้าประกันชีวิตของบริษัทสองประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เนื่องจากอยู่ใกล้บ้าน นาย ก. ได้เสนอขายการประกันชีวิตให้แก่นาย ข. ซึ่งเป็นบุคคลเดียวกับคนที่นาย ค. นายหน้าประกันชีวิตบริษัทสองประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) เสนอขายประกันชีวิตอยู่เช่นกัน เมื่อนาย ค. ทราบเช่นนั้น จึงบอกแก่นาย ข. ว่าการที่นาย ก. ย้ายบริษัทบ่อย ๆ เป็น

การแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ไม่ดี การกล่าวของนาย ค. ผิดจรรยาบรรณ เพราะนาย ค. ไม่ซื่อสัตย์สุจริตต่อเพื่อนร่วมอาชีพ

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ นายหน้าประกันชีวิตควรมีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ด้วยการไม่กล่าวให้ร้ายทับถมซึ่งกันและกัน อีกทั้งนายหน้าต้องร่วมมือกันสร้างสรรค์ภาพพจน์ที่ดีงามให้แก่วงการประกันชีวิต

จรรยาบรรณข้อที่ ๒ ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีต้องให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิตคือต้องแนะนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่ต้องกระทำ เช่น หน้าที่การชำระเบี้ยประกันภัย ต้องชำระเบี้ยประกันภัยให้ตรงตามกำหนด หากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยตรงตามกำหนดได้ ก็จะมีระยะเวลาผ่อนผันให้ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย (๓๐ วันหรือ ๖๐ วันขึ้นอยู่กับแบบกรมธรรม์) เป็นต้น ขณะเดียวกัน ต้องชี้แจงสิทธิที่ผู้เอาประกันพึงมี เช่น การเรียกร้องผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ การใช้สิทธิ์ตามมูลค่าในกรมธรรม์ หรือการขอตรวจสอบข้อมูลในกรมธรรม์ เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ ต้องคอยติดตามไถ่ถามทุกข์สุขและพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยเมื่อเขาต้องการ

ยกตัวอย่างกรณี ผู้เอาประกันภัยรายหนึ่งสมัครทำประกันชีวิตแบบตลอดชีพ ๘๐/๒๕ ชำระเบี้ยประกันมา ๑๐ ปี แต่ต่อมามีปัญหาด้านการเงิน ไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยได้ แม้ว่านายหน้าที่ขายประกันชีวิตได้ไปเก็บเบี้ยประกันชีวิตหลายครั้ง แต่ผู้เอาประกันภัยก็ไม่สามารถจ่ายได้ นายหน้าประกันชีวิตจึงแจ้งแก่ผู้เอาประกันภัยว่า หากหยุดส่งเบี้ยประกันภัย กรมธรรม์จะขาดอายุและตนไม่สามารถช่วยอะไรได้ การกระทำของนายหน้าประกันชีวิตรายนี้ผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากขาดความรับผิดชอบในเรื่องการให้บริการที่ดี

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ นายหน้าประกันชีวิตควรให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และควรชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย โดยในกรณีนี้ หากผู้เอาประกันไม่สามารถชำระเบี้ยประกันได้ ควรแนะนำว่ากรมธรรม์จะยังมีผลคุ้มครองต่อไปอีกระยะหนึ่งด้วยการกู้จ่ายอัตโนมัติ หรือจะสามารถใช้วิธีขยายการคุ้มครองด้วยมูลค่าขยายระยะเวลาหรือมูลค่าใช้เงินสำเร็จโดยที่ไม่ต้องมีภาระจ่ายเบี้ยประกันภัยอีกต่อไปก็ได้

จรรยาบรรณข้อที่ ๓ รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยหรือของบริษัท การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก เช่น ไม่

นำความลับหรือข้อมูลข่าวสารของผู้เอาประกันภัยทั้งเรื่องรายละเอียดส่วนตัวและฐานะการเงินไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น ทำให้ความลับของผู้เอาประกันภัยรั่วไหล เว้นแต่เป็นการเปิดเผยต่อบริษัทเพื่อการพิจารณารับประกันภัยและการจ่ายสินไหม และไม่นำความลับของบริษัทไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกหากทำให้เกิดความเสียหายหรือเสียชื่อเสียงต่อภาพลักษณ์ของบริษัท

ยกตัวอย่างกรณี นายหน้าประกันชีวิตนำความลับของผู้เอาประกันภัย เช่น บิดามารดาของผู้เอาประกันภัยเป็นโรคติดต่อร้ายแรง ผู้เอาประกันภัยมีภรรยาน้อย หรือผู้เอาประกันภัยไม่สามารถส่งเบี้ยประกันภัยได้ เป็นต้น ไปเปิดเผยกับเพื่อนหรือญาติพี่น้อง การกระทำเช่นนี้ถือว่าผิดจรรยาบรรณนายหน้าประกันชีวิตในเรื่องการไม่รักษาความลับของผู้เอาประกันภัย

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ นายหน้าประกันชีวิตจะต้องรักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

จรรยาบรรณข้อที่ ๔ เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

นายหน้าประกันชีวิตจะต้องแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่า ต้องกรอกข้อความในใบคาขอเอาประกันชีวิตให้ตรงตามความเป็นจริงในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์ การปกปิดความจริงอันเป็นสาระสำคัญของผู้เอาประกันภัย เช่น ผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคร้ายแรง ประวัติบุคคลในครอบครัวเคยป่วยด้วยโรคบางโรค ถือเป็นส่วนที่สำคัญในการพิจารณารับประกันภัย ซึ่งเมื่อบริษัทได้รับรู้อาจจะทำให้เรียกเก็บเบี้ยประกันภัยเพิ่มพิเศษหรือปฏิเสธไม่รับประกันภัย หากบริษัททราบความจริงในภายหลังอาจใช้สิทธิ์บอกล้างโมฆียกรรม ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์จากการทำประกันชีวิตได้

ยกตัวอย่างกรณีนายหน้าประกันชีวิต คือ นาย ก. แนะนำผู้เอาประกันภัย คือ นาง ง. กรอกในใบคำขอเอาประกันชีวิต ให้ปกปิดข้อความจริงเกี่ยวกับผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นโรคร้ายอยู่ ถือว่าผิดจรรยาบรรณเพราะเป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันภัย

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ นายหน้าประกันชีวิตควรแนะนำลูกค้าเปิดเผยเรื่องดังต่อไปนี้

๑. เปิดเผยทุกเรื่องที่มีการสอบถามในใบคำขอเอาประกันชีวิต

๒. เปิดเผยอาชีพ รายได้ การถูกปฏิเสธ เลื่อนการรับประกันภัย ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต

๓. เปิดเผยข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัยในเรื่องที่บริษัทประกันชีวิตรับรู้ แล้วอาจทำให้เรียกเก็บประกันภัยเพิ่ม หรือบอกปัดไม่รับประกันภัย

จรรยาบรรณข้อที่ ๕ ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยหรือเสนอขาย นอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ประกันภัย

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีไม่ควรแนะนำผู้เอาประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย การทำประกันชีวิตเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย จะทำให้เกิดผลเสียกับธุรกิจประกันภัยโดยรวม ทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถรักษากรมธรรม์ไว้ได้จนครบกำหนดสัญญา มีผลให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับประโยชน์ครบถ้วนตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ ส่วนบริษัทประกันชีวิตก็ต้องเสียโอกาสและขาดรายได้จากเบี้ยประกันภัยที่ไม่สม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันภัยโดยรวม ถึงแม้ว่าจะเป็นการขอซื้อการประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยที่เกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย นายหน้าประกันชีวิตก็ควรแนะนาให้ทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับรายรับ-รายจ่ายและภาระต่าง ๆ ของผู้เอาประกันภัยด้วย นอกจากนี้แล้ว การเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขในกรมธรรม์ซึ่งไม่มีผลผูกพันตามสัญญา ทำให้ผู้เอาประกันภัยเกิดความเข้าใจผิดและไม่ได้รับผลประโยชน์ตามที่นายหน้าประกันชีวิตเสนอไว้ จะทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อธุรกิจประกันภัยและต่อนายหน้าประกันชีวิตด้วย

ยกตัวอย่างกรณีนาย ก. ทำประกันชีวิตโดยการชักชวนของนายหน้าประกันชีวิตซึ่งเป็นญาติกันด้วยความเกรงใจ แม้ว่านายหน้าประกันชีวิตจะทราบว่านาย ก. ยังมีภาระรับผิดชอบค่าใช้จ่ายประจำอื่น ๆ อีกมากในฐานะหัวหน้าครอบครัวและสามารถจ่ายเบี้ยประกันภัยได้เพียงปีละ ๓๐,๐๐๐ บาทเท่านั้น แต่นายหน้าประกันชีวิตบอกกับนาย ก. ว่าการทำประกันชีวิตเหมือนกับการฝากเงินไว้กับธนาคาร เมื่อครบกำหนดระยะเวลาประกันภัยก็จะได้เงินคืน หรือเมื่อนาย ก. เกิดปัญหาด้านการเงินก็สามารถขอถอนเบี้ยประกันภัยคืนได้แต่ได้เงินคืนน้อยกว่าที่นาย ก. ได้จ่ายไป จึงให้ นาย ก. ทำประกันภัยโดยจ่ายเบี้ยประกันภัย ๘๐,๐๐๐ บาท ตามคำแนะนำของนายหน้าประกันชีวิต การกระทำเช่นนี้ถือว่าผิดจรรยาบรรณเรื่องการแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ นายหน้าประกันชีวิตควรแนะนำให้ผู้มุ่งหวังรายนาย ก. ทำประกันภัยให้เหมาะสมกับรายได้ กับ รายจ่าย และภาระต่าง ๆ ของผู้เอาประกันภัยด้วย เพราะการแนะนำให้ผู้มุ่งหวังทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย จะทำให้เกิดปัญหาในการรักษากรมธรรม์ไว้จนครบสัญญา และนายหน้าประกันชีวิตควรให้คำแนะนำให้ตรงตามความเป็นจริง ไม่แสดงข้อความอันเป็นเท็จซึ่งจะทำให้ผู้มุ่งหวังหลงผิด

จรรยาบรรณข้อที่ ๖ ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้เอาประกันภัย

บริษัทประกันชีวิตจ่ายค่าบำเหน็จให้กับนายหน้าประกันชีวิตด้วยการคิดรวมเป็นค่าใช้จ่ายไว้ในเบี้ยประกันภัยแล้ว ดังนั้นนายหน้าประกันชีวิตจึงควรตอบแทนด้วยการให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย การลดค่าบำเหน็จหรือแข่งขันกันลดค่าบำเหน็จจะส่งผลให้ไม่มีแรงจูงใจที่จะให้การบริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย จึงเป็นการทำลายอาชีพนายหน้าประกันชีวิตในระยะยาว หากผิดจรรยาบรรณ

ข้อนี้จะส่งผลกระทบโดยรวมของธุรกิจประกันภัย และผลกระทบของนายหน้าประกันชีวิตคือรายได้ที่ถูกต้องตามกฎหมายลดลง

ยกตัวอย่างกรณี นาย ก. เป็นนายหน้าประกันชีวิตได้เสนอลดค่าบำเหน็จให้ นาย ข. เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ทำประกันชีวิต นาย ข. ก็ได้นำเรื่องนี้เล่าให้ นาย ค. ซึ่งเป็นเพื่อนฟัง นาย ค. กำลังได้รับการเสนอให้ทำประกันชีวิตจากนายหน้าประกันชีวิตชื่อ นาย ง. ดังนั้น นาย ค. จึงร้องให้ นาย ง. ลดค่าบำเหน็จให้ มิฉะนั้นจะไม่ทำประกันชีวิตกับนาย ง. ทำให้นาย ง. ไม่สามารถขายประกันชีวิตให้นาย ค. ได้ และหากนาย ค. ไปทำประกันชีวิตกับ นาย ก. นาย ก. ก็ต้องลดค่าบำเหน็จให้ นาย ข. และนาย ค. ด้วย ทำให้นาย ก. มีรายได้ไม่เพียงพอที่จะดำรงชีวิตเป็นปกติ อาจมีผลทำให้นาย ก. ต้องออกจากอาชีพนายหน้าประกันชีวิตในที่สุด ผลที่จะเกิดตามมาก็คือ ผู้เอาประกันภัยก็ขาดการบริการจากนายหน้าประกันชีวิตอันส่งผลต่อภาพพจน์ของอาชีพในที่สุด ซึ่งในกรณีนี้การลดค่าบำเหน็จถือว่าผิดจรรยาบรรณ เพราะเป็นการจูงใจให้เอาประกันชีวิต

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ นายหน้าประกันชีวิตอาจใช้วิธีซื้อของขวัญวันเกิด หรือจัดหาปฏิทิน สมุดบันทึกให้ผู้เอาประกันภัยในโอกาสวันปีใหม่แทนการลดค่าบำเหน็จจะดีกว่า หากทำเช่นนี้ถือว่าไม่ผิดจรรยาบรรณ เพราะไม่ได้เป็นการลดค่าบำเหน็จ แต่ถือเป็นการให้บริการหลังการขาย

จรรยาบรรณข้อที่ ๗ ไม่แนะนำผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

นายหน้าประกันชีวิตต้องไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์เดิมซึ่งมีผลบังคับแล้ว (เวนคืนกรมธรรม์) หรือแปลงกรมธรรม์เป็นแบบมูลค่าใช้เงินสำเร็จหรือมูลค่าขยายเวลาเพื่อมาซื้อกรมธรรม์ฉบับใหม่ เพราะการเลิกกรมธรรม์และทำประกันภัยใหม่ ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์ เนื่องจากเงินเวนคืนกรมธรรม์หรือผลประโยชน์จากการแปลงกรมธรรม์ คือมูลค่ากรมธรรม์ที่เหลือหลังจากหักค่าใช้จ่ายเริ่มต้นเมื่อสมัครทำประกันชีวิต เช่น ค่าบำเหน็จ ค่าอากร ค่าตรวจสุขภาพ หรือค่าเล่มสัญญากรมธรรม์ เมื่อทำประกันชีวิตฉบับใหม่นอกจากผู้เอาประกันภัยต้องเริ่มมีค่าใช้จ่ายเหล่านี้อีกครั้งหนึ่งแล้ว ยังต้องชำระเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นตามอายุ และกรณีที่ทำประกันสุขภาพ ระยะเวลารอคอยจะเริ่มต้นนับใหม่ โรคที่เคยเรียกร้องค่าสินไหมจากสัญญาฉบับเดิมอาจจะไม่ได้รับความคุ้มครอง เนื่องจากจะกลายเป็นโรคที่เป็นมาก่อนการทำสัญญาฉบับใหม่นี้ซึ่งเป็นข้อยกเว้นกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ต้องการยกเลิกกรมธรรม์เดิมและทำใหม่ นายหน้าประกันชีวิตควรให้คำแนะนำที่ถูกต้องครบถ้วนว่าอย่าละทิ้งกรมธรรม์เดิม เพราะจะทำให้ต้องเสียประโยชน์จากการเริ่มต้นใหม่

ยกตัวอย่างกรณี นาย ก. เป็นนายหน้าประกันชีวิต ได้ไปเสนอขายประกันชีวิตให้นาย ข. ซึ่งเป็นเพื่อนกัน แต่นาย ข. บอกว่า ช่วงนี้เศรษฐกิจไม่ดี ไม่มีเงินจะซื้อเพิ่ม นาย ก. ทราบว่านาย ข. มี

กรมธรรม์ประกันชีวิตที่ทำมานานแล้ว ๒ ฉบับ จึงแนะนำให้กู้เงินจากกรมธรรม์มาซื้อกรมธรรม์ฉบับใหม่ และบอกนาย ข. ว่า กรมธรรม์รุ่นเก่าล้ำสมัยแล้ว ควรจะยกเลิกแล้วมาซื้อรุ่นใหม่ดีกว่า

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ นายหน้าประกันชีวิตควรสนับสนุนให้ผู้เอาประกันภัยรักษากรมธรรม์ประกันภัยฉบับเดิม และควรทำประกันชีวิตเพิ่มเมื่อพร้อม

จรรยาบรรณข้อที่ ๘ ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมนายหน้าหรือบริษัทอื่น

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีจะต้องไม่กล่าวให้ร้ายทับถมนายหน้าประกันชีวิตหรือบริษัทประกันชีวิตอื่นในทางเสื่อมเสีย เช่น กล่าวว่านายหน้าประกันชีวิตคู่แข่งชอบพูดโกหก เชื่อถือไม่ได้ ย้ายบริษัทประกันชีวิตบ่อย ๆ ไม่มีบุคลิกที่เหมาะสมสำหรับการเป็นนายหน้าประกันชีวิตเพราะตัวเตี้ย ชอบเล่นการพนัน ชอบเที่ยวกลางคืน เป็นต้น นอกจากนี้ นายหน้าประกันชีวิตจะต้องไม่กล่าวให้ร้ายบริษัทประกันชีวิตอื่น เช่น กล่าวว่าบริษัทประกันชีวิตอื่นจ่ายเงินล่าช้า ไม่สนใจผู้เอาประกันภัย หรือเป็นบริษัทประกันชีวิตที่เพิ่งเปิดใหม่ ยังไม่มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ อาจทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับการบริการที่ไม่ดี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือว่าผิดจรรยาบรรณทั้งสิ้น

ยกตัวอย่างกรณีการที่นายหน้าประกันชีวิตคือนาย เอ กล่าวว่าบริษัทประกันชีวิตอื่นจ่ายเงินล่าช้า ไม่สนใจผู้เอาประกันภัยหรือเป็นบริษัทประกันชีวิตที่เพิ่งเปิดใหม่ ยังไม่มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และนายหน้าประกันชีวิตก็มีน้อย อาจทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับการบริการที่ไม่ดี และ/หรือในกรณีนายหน้านิติบุคคล ๒ บริษัท เสนอขายลูกค้ารายเดียวกัน ซึ่งบริษัทใดบริษัทหนึ่งกล่าวให้ร้ายทับถมกันเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการของตน การกระทำดังกล่าวเป็นสิ่งที่ขัดต่อจรรยาบรรณที่ดี

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ นายหน้าประกันชีวิตจะต้องไม่กล่าวพาดพิงถึงบริษัทประกันชีวิตบริษัทใดบริษัทหนึ่งหรือนายหน้าประกันชีวิตบุคคลอื่นหรือนายหน้านิติบุคคลอื่นในทางเสื่อมเสีย

จรรยาบรรณข้อที่ ๙ หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ ทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่าต่อเนื่องตลอดเวลา การที่นายหน้าประกันชีวิตต้องหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอแสดงให้เห็นว่านายหน้าประกันชีวิตรู้จักพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี สามารถนำไปให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี การนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการบริการลูกค้า กล่าวได้ว่านายหน้าประกันชีวิตมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า ต่อสังคม และต่ออาชีพ ความรับผิดชอบต่อลูกค้าในที่นี้หมายถึงสามารถให้บริการที่ดีและเชื่อถือได้ ทำให้ผู้ซื้อประกันชีวิตได้รับประโยชน์จากนายหน้าประกันชีวิตที่มีความรอบรู้และให้ข้อแนะนาที่ดี เป็นการขยายแนวความคิดในการให้ข้อมูลแก่ผู้ซื้อประกันชีวิตและผู้ที่สนใจจะทำประกันชีวิตให้เห็นประโยชน์และคุณค่าของการประกันชีวิต ทั้งยังสามารถหาความรู้เพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ได้ เช่น ศิลปะการพูด เศรษฐกิจการเงิน เป็นต้น ด้วยเหตุที่อาชีพนายหน้าประกันชีวิตเป็นงานบริการที่ต้องใช้การพูดเพื่ออธิบายให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจ ดังนั้นการหาความรู้

เพิ่มเติมด้านศิลปะการพูดก็จะช่วยให้นายหน้าประกันชีวิตสามาอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจง่ายขึ้น ส่วนด้านการเงินนับวันก็จะมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิตมากขึ้นในเรื่องของการวางแผนเกษียณอายุ วางแผนการลงทุนและวางแผนการเงินอื่น ๆ จึงควรมีการศึกษาความรู้เรื่องเหล่านี้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ

ยกตัวอย่างกรณี นางสาวแพรวกับนางสาวพลอยนอกจากจะเป็นเพื่อนกันแล้ว ยังเป็นนายหน้าประกันชีวิตบริษัทประกันชีวิตเดียวกันด้วย ต่อมานางสาวแพรวทราบว่านางสาวพลอยได้ไปเรียนเพิ่มเติมวิชาการเงินส่วนบุคคล เมื่อทั้งสองได้พบปะกัน นางสาวแพรวจึงได้ต่อว่านางสาวพลอยที่เสียเวลาเรียนเพิ่มเติมดังกล่าวซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการเรียน ๑ เดือนเต็ม เพราะนอกจากจะเสียเวลาในการทามาหากินแล้วยังไม่ตรงกับอาชีพนายหน้าประกันชีวิต การกระทำของนาวสาวพลอยนั้นไม่ผิดจรรยาบรรณ เพราะเป็นสิทธิของนาวสาวพลอยที่จะไปเรียนหรือทาอะไร ตราบใดที่ไม่ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียผลประโยชน์

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรศึกษาหาความรู้ในอาชีพ ทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยมีเหตุผลตามองค์ประกอบ ดังนี้ ๑) ต้องมีความรอบรู้ในตัวงาน หลักวิชาการที่ถูกต้อง หลักวิธีการขายและการให้บริการที่ดีควบคู่กันไปเสมอ ๒) ควรหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลาโดยเฉพาะความรู้รอบตัวเพื่อใช้ประกอบการสนทนาหรือเปิดใจ และ ๓) ต้องมีความรอบรู้ สามารถให้คำแนะนำเรื่องผลประโยชน์ สิทธิในกรมธรรม์ เงื่อนไขข้อยกเว้น รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง

จรรยาบรรณข้อที่ ๑๐ ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม ประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติและคุณธรรมแห่งอาชีวปฏิญาณ

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรจะดำเนินชีวิตตามครรลองครองธรรมที่ดี กล่าวคือ ต้องประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามโดยสม่ำเสมอ นายหน้าประกันชีวิตที่ดียังต้องมีการยึดถือประเพณีอันดีงามเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ โดยจะต้องประพฤติปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อบริษัทประกันชีวิตต้นสังกัดและต่อผู้เอาประกันภัยหรือลูกค้า การปฏิบัติตนดังกล่าวจะทำให้นายหน้าประกันชีวิตเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจต่อลูกค้า และจะทำให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในที่สุด นอกจากนี้นายหน้าประกันชีวิตที่ดีจะต้องธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีวปฏิญาณ คำว่า “อาชีวปฏิญาณ” หมายถึง การที่ผู้ประกอบอาชีพนายหน้าประกันชีวิตจะต้องปฏิญาณต่ออาชีพ กล่าวคือ นายหน้าประกันชีวิตจะต้องละเว้นไม่ปฏิบัติสิ่งใด ๆ อันอาจจะทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงสถาบันประกันชีวิตและบริษัทประกันชีวิต เช่น การกล่าวหาว่าบริษัทประกันชีวิตมีฐานะการเงินไม่มั่นคง เป็นต้น

ยกตัวอย่างกรณี นายเอกเป็นนายหน้าประกันชีวิต แต่มีพฤติกรรมไม่น่าเชื่อถือ เช่น ชอบเที่ยวกลางคืน ดื่มเหล้าเป็นประจำ รวมถึงชอบหยิบยืมเงินผู้อื่น ถือว่าผิดจรรยาบรรณข้อที่ ๑๐ คือ การไม่ธำรงไว้ซึ่งเกียรติและศักดิ์ศรีของนายหน้าประกันชีวิต

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ นายหน้าประกันชีวิตควรประพฤติปฏิบัติตัว ดังต่อไปนี้

๑. การตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรม จารีตประเพณีอันดีงาม ไม่ทำสิ่งที่ผิดศีลธรรม

๒. สร้างภาพพจน์ที่ดี เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับจากบุคคลทั่วไป ทำให้มีโอกาสในการหาผู้มุ่งหวังได้มากขึ้น

๓. เนื่องจากการประกันชีวิตเป็นการขาย “คำมั่นสัญญาในอนาคต” ความเชื่อมั่นไว้วางใจในนายหน้าประกันชีวิตเป็นผู้ตั้งมั่นในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่จะทำให้นายหน้าประกันชีวิตก้าวหน้าในอาชีพ[๖๙]

จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ๓ กลุ่ม แสดงเป็นตารางได้ดังนี้

| **จรรยาบรรณต่อผู้เอาประกันชีวิต** | **จรรยาบรรณต่อบริษัทประกันชีวิต** | **จรรยาบรรณต่อเพื่อนร่วมอาชีพ** |
|---|---|---|
| - ซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันชีวิต<br>- ให้บริการและรักษาประโยชน์ต่อผู้เอาประกันชีวิต<br>- รักษาความลับของผู้เอาประกัน โดยเปิดเผยเฉพาะข้อมูลซึ่งเป็นข้อกำหนดที่ผู้เอาประกันจะต้องแถลงข้อความจริงเพื่อการพิจารณารับประกันของบริษัทเท่านั้น<br>- ไม่เสนอขายนอกเงื่อนไขกรมธรรม์<br>- ไม่ยุให้สละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำใหม่<br>- ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จจากการประกันชีวิตให้กับผู้เอาประกันเพราะผิดจรรยาบรรณ และผิดต่อกฎหมาย | - ซื่อสัตย์ต่อบริษัท<br>- รักษาความลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก<br>- เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันชีวิตต่อบริษัทเพื่อประกอบการพิจารณารับประกัน<br>- ไม่ให้ร้ายทับถมบริษัทอื่นเพื่อรักษาภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ | - ซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ<br>- ไม่ให้ร้ายทับถมซึ่งกันและกัน<br>- เป็นผู้ที่หมั่นศึกษาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ<br>- ธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีวะปฏิญาณ ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม |

[๖๙] โอฬาร จันทร์คำ, “จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ พร้อมทั้งกรณีศึกษา”, **คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต,** หน้า ๒๔๐ – ๒๔๒.

นอกจากนั้นแล้ว ในฐานะผู้รับประกันชีวิตที่เป็นพนักงานหรือตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตยังต้องมีจรรยาบรรณในการเป็นพนักงานของบริษัท ดังนี้

๑. การปฏิบัติต่อตนเอง

(๑) ประพฤติตนเป็นพลเมืองดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบปฏิบัติตัวตามกฎหมายของแผ่นดิน หมั่นประกอบกรรมดีต่อสังคม

(๒) ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียง และยึดถือกฎข้อบังคับของบริษัทฯ

(๓) ปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ โดยคำนึงถึงแนวปฏิบัติของการบริหารจัดการที่ดีของบริษัทฯ ละเว้นการใช้ อำนาจ หน้าที่ เพื่อผลประโยชน์ส่วนตน

(๔) พึงราลึกเสมอว่าการปฏิบัติหน้าที่ของตนนั้นมิใช่มีพันธะและความรับผิดชอบต่อบริษัทฯ หัวหน้างาน กรรมการ และผู้ถือหุ้นที่เป็นเจ้าของเท่านั้น หากยังมีหน้าที่รับผิดชอบต่อลูกค้า ผู้ร่วมงาน สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นจึงต้องคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

(๕) พึงรับผิดชอบในผลงานของตน และของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา

(๖) พึงใฝ่หาปรับปรุง เพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตน และพยายามศึกษาวิทยาการหรือวิชาการแบบต่างๆ อยู่เสมอ

(๗) ไม่มุ่งร้าย ทำลาย หรือบั่นทอนทั้งทางตรงหรือทางอ้อมต่อเกียรติคุณความก้าวหน้า หรือธุรกิจของผู้อื่น

(๘) ในการติดต่อและปฏิบัติต่อผู้อื่นควรประกอบด้วยคุณธรรมและมนุษยธรรม ตระหนักถึงสิทธิมนุษยชน ศักดิ์ศรี และความเสมอภาคส่วนบุคคล เมื่อถูกขอร้องให้แสดงความคิดเห็นในงานของตน พึงให้ความคิดเห็นที่เที่ยงตรง และเชื่อถือได้

๒. การปฏิบัติต่อลูกค้า ผู้ที่เกี่ยวข้องและสังคม

(๑) พึงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีจริยธรรมในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า คู่แข่งขัน และสังคม

(๒) พึงปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และไม่เลือกปฏิบัติ จงหลีกเลี่ยงการกระทำที่ไม่สมควร เช่น รวมกลุ่มกันกำหนดราคา ยื่นเสนอราคาโดยสมยอมรู้เห็น หรือตกลงแบ่งปันส่วนในงานนั้น ๆ มาก่อน หรือใช้ข้อมูลอันเป็นความลับของลูกค้าเพื่อผลประโยชน์ของบุคคลที่สาม

(๓) หาแนวทางส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีและยั่งยืนระหว่างบริษัทฯ กับคู่ค้าให้เป็นไปด้วยดี ประกอบด้วยไมตรีจิต และความพึงพอใจด้วยกันทุกฝ่าย นำมาซึ่งบริการที่มีคุณภาพถูกต้องรวดเร็วตรงความต้องการและประหยัด

(๔) ห้ามมิให้เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาเนื่องจากการดำเนินธุรกิจ อันเป็นข้อมูลที่ตามปกติวิสัยจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากลูกค้า หรือเป็นการ

เปิดเผยตามหน้าที่ ตามกฎหมาย หรือเป็นการเปิดเผยเพื่อประโยชน์ต่อธุรกิจประกันภัยหรือประชาชนโดยรวม

(๕) ต้องแน่ใจว่าข่าว หรือข้อความที่จะแสดงออกสู่ภายนอกเป็นไปอย่างชัดแจ้ง ตรงไปตรงมา ไม่ก่อให้เกิดการแนะแนวที่ผิดวัฒนธรรมศีลธรรมอันดีงาม ต้องเคารพนับถือในเกียรติส่วนบุคคล

(๖) ต้องปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชั่น โดยยึดหลักสุจริตธรรม ไม่ให้หรือรับสินบนไม่ว่าจะเป็นในรูปของขวัญหรือผลประโยชน์อื่น ๆ และจะต้องไม่ยอมปฏิบัติในสิ่งที่อาจจะก่อให้เกิดการทุจริตติดสินบนไม่กระทำการหรือช่วยเหลือหรือสนับสนุนการกระทำการอันเป็นความผิดตามกฎหมายและประกาศที่เกี่ยวข้อง หรือการกระทำการอันเกี่ยวกับทรัพย์โดยทุจริต หรือการกระทำอันเป็นภัยต่อเศรษฐกิจหรือความมั่นคงของประเทศ ตลอดจนไม่ปกปิดหรือมีส่วนในการยักย้ายหรือจำหน่ายทรัพย์สินที่ได้มาเนื่องจากการกระทำดังกล่าว

(๗) พึงหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ในอันที่จะเป็นการบั่นทอนชื่อเสียงของคู่แข่งขัน

๓. การปฏิบัติระหว่างพนักงาน

(๑) พยายามหลีกเลี่ยงและขจัดการเข้าใจผิดในปัญหาอันสืบเนื่องจากเรื่องแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งก่อให้เกิดความบาดหมางต่อองค์กรหรือระหว่างบุคคล

(๒) พึงกระทำต่อเพื่อร่วมงานอื่นโดยปราศจากอคติ ช่วยเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมและเสริมสร้างความสามัคคีในหมู่พนักงานด้วยกัน

(๓) พึงเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่และทุกข์สุขของผู้ร่วมงานอื่น โดยคำนึงถึงการอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขเป็นสำคัญ

(๔) พึงพิจารณาถึงความรู้ความสามารถ และส่งเสริมพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้น ทั้งนี้รวมถึงตำแหน่งของตน

๔. การปฏิบัติต่อองค์กร

(๑) พึงปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามนโยบายอันชอบด้วยกฎหมายโดยความซื่อสัตย์สุจริต จงรักภักดีด้วยวิจารณญาณที่ดีและ มิให้เสื่อมเสียต่อภาพลักษณ์หรือเกียรติคุณของบริษัทฯ

(๒) ควรวางแผนงาน กำหนดและวิเคราะห์เป้าหมายในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานทั้งของตนเอง และผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้บรรลุถึง วัตถุประสงค์องค์การโดยคำนึงถึงคุณธรรม และจรรยาบรรณของวิชาชีพต่าง ๆ ตลอดจนวัฒนธรรมขององค์กร

(๓) ใช้ความเป็นผู้นำ ประสานงาน และดาเนินการโดยใช้ความรู้ความสามารถในวิชาชีพของทุกคนที่มีอยู่ เพื่อความสัมฤทธิ์ผลของบริษัทฯ มากกว่าผลประโยชน์ส่วนตนโดยลาพัง

(๔) พึงเสริมสร้างการปฏิบัติหน้าที่โดยมีระบบการดาเนินงานที่มีมาตรฐานและการควบคุมที่ดี โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ด้วยความระมัดระวัง ด้วยข้อมูลที่เพียงพอและมีหลักฐานที่สามารถอ้างอิงได้

(๕) พึงส่งเสริมให้มีการติดต่อประสานงานและเสริมสร้างบรรยากาศของการทำงานที่ดี มีระเบียบวินัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร

(๖) พึงเคารพ “ข้อมูลอันเป็นความลับ” ซึ่งได้รับทราบมาโดยตำแหน่งหน้าที่ และไม่ใช้ข้อมูลนั้นเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือหน่วยงานที่ตนกำลังปฏิบัติงานอยู่ หรือองค์กรที่เคยปฏิบัติงานมาก่อน

(๗) เมื่อมีผลประโยชน์ส่วนตนอื่นใดนอกเหนือไปจากที่ได้รับจากบริษัทฯ ควรเปิดเผยข้อเท็จจริงทั้งหมดต่อผู้บังคับบัญชาทันที ไม่ควรเกี่ยวข้องกับกิจการอื่นใดอันอาจขัดผลประโยชน์กับบริษัทฯ หรืออาจบั่นทอนประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของตน

(๘) พึงหามาตรการที่ถูกต้องและเหมาะสมเพื่อการป้องกันและให้ความปลอดภัยต่ออาคาร ทรัพย์สิน และกรรมวิธีซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของตน

๕. การปฏิบัติต่อสิ่งแวดล้อม

(๑) จงหาทางใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดโดยให้สูญเสียน้อยที่สุด และพยายามหาสิ่งทดแทนทรัพยากรธรรมชาติที่นามาใช้โดยคำนึงถึงสภาวะแวดล้อมทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

(๒) พึงพยายามหาวิธีนำของใช้แล้วจากสถานประกอบการมาปรับปรุงใช้อีก

(๓) พึงอนุรักษ์ปรับปรุงบำรุงรักษาซึ่งอาคาร สถานที่และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้น ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย งดงาม และถูกสุขลักษณะ

(๔) พึงรักษาและปรับปรุงมาตรฐานความปลอดภัย เพื่อขจัดอุปัทวันตรายอันอาจเกิดต่อสถานที่และสภาวะแวดล้อมให้เหลือน้อยที่สุด

๖. การใช้สิทธิทางการเมือง

(๑) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ควรใช้สิทธิของตนเองในฐานะพลเมืองดีตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในสิทธิและหน้าที่ส่วนบุคคลในระบอบประชาธิปไตย

(๒) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนพึงหลีกเลี่ยงการกระทำหรือกิจกรรมใดๆ ทางการเมืองที่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่ากระทำในนามบริษัท หรือกระทำการอื่นใดอันทำให้ผู้อื่นเข้าใจว่าบริษัทเกี่ยวข้อง ฝักใฝ่ หรือสนับสนุนการดำเนินการทางการเมือง พรรคการเมือง ผู้มีอำนาจทางการเมือง หรือผู้รับสมัครรับเลือกตั้งทางการเมือง

(๓) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ต้องไม่นำทรัพย์สิน เงิน หรือสิ่งของอื่นใดอันเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัทไปสนับสนุน แจกจ่ายให้กับนักการเมือง หรือพรรคการเมือง รวมทั้งห้ามใช้ตำแหน่งหน้าที่ และเวลาปฏิบัติงานของบริษัทไปสนับสนุนกิจกรรมใดๆ ทางการเมือง[๗๐]

นายหน้าประกันชีวิตเป็นคนสำคัญหรือทัพหน้าของธุรกิจประกันภัยในการสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ และมีส่วนสำคัญในการสร้างสรรค์ธุรกิจหรือฉุดรั้งการเติบโตทางธุรกิจ และธุรกิจประกันภัยจะเติบโตอย่างมีคุณภาพได้ก็ต่อเมื่อมีนายหน้าประกันชีวิตที่มีคุณภาพและยึดมั่นในจรรยาบรรณ ดังนั้น การที่นายหน้าประกันชีวิตจะประสบความสำเร็จในเชิงธุรกิจการงานและได้รับความเชื่อถือจากผู้เอาประกันภัยในระยะยาว ต้องมีคุณลักษณะที่ดีดังต่อไปนี้

๑. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความรักศรัทธาในวิชาชีพนายหน้าประกันชีวิต โดยมองเห็นถึงคุณประโยชน์ของการทำประกันชีวิตว่ามีประโยชน์ในการวางแผนชีวิต เป็นส่วนสำคัญในการป้องกันความเสี่ยงและสร้างหลักประกันให้กับตนเองและครอบครัว คือเป็นการหาเจ้าภาพหรือผู้รับผิดชอบทางการเงิน นายหน้าประกันชีวิตที่ดีต้องมีความเชื่อมั่นในระบบประกันภัยโดยการแสดงถึงทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพด้วยการทำประกันชีวิตตนเอง หากตนเองยังไม่ทำประกันชีวิต ก็ยากที่จะชักจูงให้ผู้อื่นทำประกันชีวิตได้

๒. มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี สามารถให้คำชี้แจงสาระสำคัญของเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตลอดจนสามารถให้คำปรึกษาหารือแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างตรงไปตรงมา

๓. มีความกระตือรือร้น ขยันและอดทน นายหน้าประกันชีวิตมืออาชีพต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นคนขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ และต้องกระตือรือร้นในการทำงาน ขยันและอดทน เพราะในการพบปะผู้มุ่งหวังอาจต้องมีความเพียรพยายามและต้องใช้ความอดทนสูง และนายหน้าที่ดีต้องรู้จักแสวงหาผู้มุ่งหวังอยู่เสมอ เพื่อเป็นการสร้างโอกาสในการขายประกันชีวิตให้เกิดขึ้น

๔. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทและอาชีพประกันภัย ความซื่อสัตย์สุจริตถือเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของนายหน้าประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ อาชีพนายหน้าประกันชีวิตต้องเกี่ยวข้องกับเบี้ยประกันภัยและเงินสินไหมซึ่งเป็นเงินของผู้เอาประกันภัยหรือบริษัท จึงต้องปฏิบัติงานด้วยความรัดกุมและเข้มงวด การทุจริตหรือแม้แต่การละเลยจนทำให้ลูกค้าเสียหาย เช่น การเก็บเบี้ยประกันภัยมาแล้วลืมนำส่งบริษัทจนทำให้กรมธรรม์ขาดอายุ อาจทำให้ตัวนายหน้าประกันชีวิตถูกตักเตือนหรืออาจต้องออกจากอาชีพ ทำให้สูญเสียธุรกิจที่สั่งสมมาหลายปี ทั้งยังต้องระวังไม่เห็นแก่ประโยชน์ระยะสั้นด้วยการขายที่ผิดเงื่อนไขของกรมธรรม์ อ้างผลประโยชน์ หรือ

---

[๗๐] บริษัท ไทยรีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน), **จริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Ethics and Conduct),** หน้า ๒๑ – ๒๓.

ผลตอบแทนที่เกินจริง สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการไม่ซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทและอาชีพของตนเอง อันจะเป็นการทำลายธุรกิจประกันชีวิตในระยะยาว

๕. มีบุคลิกภาพที่ดี นายหน้าประกันชีวิตต้องมีบุคลิกที่ดี ทั้งในด้านลักษณะท่าทาง น้ำเสียงในการสนทนาและการแต่งกายที่สุภาพ สะอาด ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้มุ่งหวังเกิดความเชื่อถือในนายหน้าประกันชีวิต อันส่งผลต่อความเชื่อถือตามมา

๖. มีทักษะการขายที่ดี นายหน้าประกันชีวิตควรมีพัฒนาเทคนิคการขายของตนเองอยู่เสมอ เพราะความสามารถในการขายจะทำให้เกิดการขยายตลาด โดยการออกตลาดเพื่อแสวงหาผู้มุ่งหวัง ซึ่งการวิเคราะห์การขายอย่างสม่ำเสมอจะทำให้ได้ประสบการณ์รวมทั้งข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมาเป็นบทเรียนในการพัฒนาทักษะการขาย เพื่อเป็นนายหน้าประกันชีวิตมืออาชีพต่อไป

๗. มีความเป็นมิตรและเป็นผู้รอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ นายหน้าประกันชีวิตที่ดีต้องเป็นคนอารมณ์ดี ยิ้มแย้มเข้ากับทุกคนได้ มีทัศนคติที่เป็นมิตรกับทุกคน เป็นนักฟังที่ดี ตลอดจนมีความรู้รอบตัวพอสมควร เพื่อที่เวลาสนทนากับลูกค้าจะได้พูดคุยในเรื่องเหตุการณ์สำคัญและเป็นที่สนใจของสังคมได้

๘. มีความสามารถในการวางแผนและแบ่งเวลาการทำงานให้เหมาะสม นายหน้าประกันชีวิตต้องมีการวางแผนการทำงานอย่างมีระบบ มีความมุ่งมั่น มีระเบียบวินัยในตนเอง รู้จักวางแผนและแบ่งเวลาให้เหมาะสม ทั้งเวลาในด้านการพบผู้มุ่งหวังรายใหม่ การติดตามลูกค้ารายเก่า การบริการลูกค้า การเยี่ยมเยียนลูกค้า ตลอดจนการหารายชื่อของผู้มุ่งหวังรายใหม่

๙. มีศิลปะในการพูด นายหน้าประกันชีวิตที่ดีไม่จำเป็นต้องพูดเก่ง แต่ต้องพูดเป็นถูกต้องรู้กาลเทศะ เพราะคำพูดจะเป็นส่วนสำคัญต่อความน่าเชื่อถือให้กับตนเอง

๑๐. มีความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ นายหน้าประกันชีวิตเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยความเชื่อถือศรัทธา และความสุจริตใจต่อกัน ดังนั้นนายหน้าประกันชีวิตจึงต้องมีความรับผิดชอบในการทำหน้าที่แนะนำ ให้คำปรึกษา และให้บริการที่ดีแก่ผู้เอาประกันภัย รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทประกันชีวิต โดยควรปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพอย่างเคร่งครัด

### ๒.๒.๓ สภาพปัญหาทางจริยธรรมของผู้เอาประกันชีวิตและผู้รับประโยชน์

ผู้เอาประกันภัย (Insured) หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายที่ตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัย เป็นการตอบแทนที่ผู้รับประกันภัยตกลงเข้ารับเสี่ยงภัยให้ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๒ โดยที่การทำสัญญาประกันภัยเป็นการทำนิติกรรมอย่างหนึ่ง ผู้ที่จะเป็นผู้เอาประกันภัยได้ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถตามกฎหมาย กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมาย ถ้าเป็นผู้เยาว์ก็ต้องได้รับความยินยอมจากผู้แทนโดยชอบธรรมก่อน และนอกจากจะต้องเป็นผู้มีความสามารถตาม

กฎหมายแล้ว ข้อสำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ ผู้เอาประกันภัยจะต้องเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเหตุที่เอาประกันภัยตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๓

ในการทำประกันชีวิต ผู้เอาประกันภัยกับบริษัทประกันชีวิต มักจะไม่ได้ติดต่อกันโดยตรง ตัวแทนประกันชีวิตจะเป็นคนกลางระหว่างบริษัทกับผู้เอาประกันภัยในการให้คำแนะนำ และชักชวนให้ทำประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตจึงมีบทบาทสำคัญในการเป็นสื่อกลางที่จะอธิบายให้ท่านเข้าใจในเงื่อนไขของผลประโยชน์ ข้อยกเว้นและข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ ตัวแทนประกันชีวิตที่ถูกต้องตามกฎหมายจะต้องได้รับใบอนุญาตการเป็นตัวแทนประกันชีวิตจากกรมการประกันภัย กระทรวงพาณิชย์ นอกจากนี้ ตัวแทนประกันชีวิตบางคนยังทำหน้าที่เก็บเบี้ยประกันภัยอีกด้วย ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตที่จะเก็บเบี้ยประกันภัยได้ จะต้องได้รับมอบอำนาจจากบริษัทให้เก็บเบี้ยประกันภัย ดังนั้นทันทีที่ท่านได้ชำระเบี้ยประกันภัยแล้วขอให้ท่านเรียกใบเสร็จรับเงินจากตัวแทนประกันชีวิตไว้เป็นหลักฐานยืนยันว่าท่านได้ชำระเบี้ยประกันภัยแล้วตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ใกล้ชิดกับผู้เอาประกันภัยมากที่สุด บริษัทจะทราบข้อมูลต่าง ๆ ของผู้เอาประกันภัยด้วยข้อมูลที่ได้รับจากตัวแทนประกันชีวิต ฉะนั้นข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้เอาประกันภัยให้แก่ตัวแทนประกันชีวิต จะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง ถ้าหากมีการปกปิดหรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จในสาระสำคัญ บริษัทอาจถือเป็นเหตุในการยกเลิกสัญญาได้ตามที่กำหนดไว้ในสิทธิของผู้เอาประกันภัย

จากสถิติ ๕ ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี ๒๕๕๖ – ๒๕๖๐ ธุรกิจประกันชีวิตมีอัตราการเติบโตของเบี้ยประกันสุขภาพเพิ่มสูงขึ้นทุกปี โดยเฉลี่ยปีละ ๑๑.๓๑ % และในปัจจุบันปี ๒๕๖๑ ตั้งแต่เดือนมกราคม - มิถุนายน ธุรกิจประกันภัยมีเบี้ยประกันสุขภาพ ๔๑ ล้านกว่าบาท โดยเบี้ยประกันสุขภาพจากประกันชีวิต ๓๖ ล้านกว่าบาท คิดเป็นส่วนแบ่งการตลาด ๘๗.๗๖ % ซึ่งเหตุผลที่ประชาชนสนใจซื้อประกันสุขภาพกันมากขึ้นนั้นเนื่องมาจากต้องการลดภาระค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่มีการปรับเพิ่มขึ้นทุกปี โดยเฉลี่ยประมาณ ๘% รวมถึงการรับมือกับโรคร้าย ประกอบกับต้องการได้รับบริการทางการแพทย์ที่มีความสะดวกและรวดเร็ว สามารถรับการรักษาจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ดังนั้นสวัสดิการที่มีอยู่เดิม หรือสิทธิอื่นๆ อาจไม่เพียงพออย่างไรก็ตามก่อนทำประกันสุขภาพควรทำความเข้าใจถึงรายละเอียดหรือสาระสำคัญเพื่อจะได้ไม่ประสบปัญหาเคลมยากหรือเคลมไม่ได้ เนื่องจากประกันสุขภาพแต่ละแบบมีเงื่อนไขความคุ้มครองที่แตกต่างกัน ผู้เอาประกันภัยควรศึกษารายละเอียดให้ครบถ้วนทั้งก่อนและหลังตัดสินใจทำประกันเพื่อสามารถใช้สิทธิ์ได้อย่างถูกต้อง ทั้งนี้คนส่วนใหญ่มักเข้าใจว่าเมื่อทำประกันสุขภาพแล้ว หากเจ็บป่วยก็สามารถใช้สิทธิหรือเคลมได้ทันทีโดยไม่เข้าใจเงื่อนไขความคุ้มครอง หรือข้อยกเว้นของสัญญาประกันสุขภาพที่ทำไว้จนทำให้เกิดปัญหาเคลมไม่ได้ขึ้น ดังนั้น ก่อนทำประกันสุขภาพผู้เอาประกันควรเลือกรูปแบบประกันสุขภาพให้เหมาะสมกับความต้องการ รวมถึงศึกษาเงื่อนไขของกรมธรรม์และข้อยกเว้นของประกันสุขภาพให้เข้าใจ ซึ่งหลักการในเบื้องต้นของการประกันสุขภาพนั้น จะไม่คุ้มครองโรคเรื้อรัง การเจ็บป่วย (รวมถึง

ภาวะแทรกซ้อน) หรือ การบาดเจ็บที่ผู้เอาประกันภัยเป็นมาก่อนทำประกันหรือกำลังอยู่ระหว่างการรักษา ที่สำคัญเมื่อตัดสินใจทำประกันสุขภาพจะต้องเปิดเผยข้อมูลตามความจริงและแถลงเรื่องสุขภาพโดยไม่ปิดบังหรือให้ข้อมูลเท็จ เพราะถ้าผู้เอาประกันไม่เปิดเผยข้อความจริงหรือแถลงข้อความอันเป็นเท็จจะถือว่าสัญญาเป็นโมฆียะ บริษัทมีสิทธิปฏิเสธการจ่ายเงินค่าสินไหมทดแทน รวมถึงบอกล้างสัญญาได้ และเมื่อได้แถลงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสาระสำคัญของสุขภาพแล้ว ก็ขึ้นอยู่กับการพิจารณารับประกันภัยของแต่ละบริษัท บางกรณีบริษัทอาจจะรับประกันภัยโดยใช้อัตราเบี้ยประกันภัยมาตรฐานกรณีที่สุขภาพปกติ หรือบางกรณีบริษัทอาจมีการเพิ่มเบี้ยประกันภัยอันเกิดจากความเสี่ยงในเรื่องสุขภาพของท่านในการรับประกันภัย ซึ่งขึ้นอยู่กับการพิจารณารับประกันและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ของแต่ละบริษัท[๗๑]

ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๘๖๕ การปกปิดข้อเท็จจริงใด ๆ อาจจะเป็นเหตุให้บริษัทประกันชีวิตไม่จ่ายค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันชีวิตได้ ดังนั้น ในการที่ท่านจะทำประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิตผู้ใด ขอให้พิจารณาว่า ตัวแทนประกันชีวิตผู้นั้นเป็นบุคคลที่มีใบอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งเป็นบุคคลที่ท่านสามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ว่าจะเป็นผู้ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง และเป็นผู้ที่คำนึงถึงผลประโยชน์ที่ท่านจะได้รับอย่างยุติธรรม

นอกจากนี้แล้ว การทำประกันสุขภาพยังมีระยะเวลาที่ไม่คุ้มครอง (Waiting Period) โดยบริษัทจะไม่จ่ายผลประโยชน์ตามสัญญาประกันสุขภาพสำหรับการเจ็บป่วยใดๆ ที่เกิดขึ้นในระยะเวลา ๓๐ วันนับจากวันทำสัญญาหรือวันต่ออายุสัญญา หรือหากเจ็บป่วยด้วยโรคเนื้องอก ถุงน้ำ หรือมะเร็งทุกชนิด ริดสีดวงทวาร ไส้เลื่อน ต้อเนื้อต้อกระจก การตัดทอนซิล หรือ อดีนอยด์ นิ่วทุกชนิด เส้นเลือดขอดที่ขา เยื่อบุโพรงมดลูกเจริญผิดที่ จะมีระยะเวลาที่ไม่คุ้มครอง ๑๒๐ วันนับจากวันทำสัญญาหรือวันต่ออายุสัญญา เนื่องจากเป็นโรคที่ไม่ได้เกิดขึ้นทันที แต่สำหรับกรณีอุบัติเหตุกรมธรรม์จะคุ้มครองในทันทีที่มีผลบังคับ ซึ่งรายละเอียดเหล่านี้จะระบุไว้ในกรมธรรม์ นอกจากนี้ ผู้เอาประกันภัยมักเข้าใจผิดว่าเมื่อทำประกันสุขภาพแล้วจะสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ทั้งหมด แต่ในความจริงแล้วค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการรักษาพยาบาลจะจ่ายตามรายการที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ หรือบางกรมธรรม์อาจจะเป็นการเหมาจ่าย โดยมีวงเงินตามมูลค่าความคุ้มครองที่ผู้เอาประกันได้เลือกไว้ตามทุนประกันภัย ดังที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ ซึ่งค่าเบี้ยประกันสุขภาพก็จะมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ กรณีที่ต้องเข้ารับการรักษาหากไม่แน่ใจสามารถสอบถามรายละเอียดที่ Call Center หรือแผนกลูกค้าสัมพันธ์ตามเบอร์โทรศัพท์ที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันสุขภาพถึงรายละเอียดความคุ้มครองและค่ารักษาพยาบาล

---

[๗๑] สมาคมประกันชีวิตไทย, **สมาคมประกันชีวิตไทยแนะซื้อประกันสุขภาพอย่างไรให้เคลมไร้ปัญหา,** [ออนไลน์], แหล่งที่มา: http://www.tlaa.org/2012/enews_info_de.php?present_id=8&present_detail_id=423#.XByUR9IzaM9 [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

หลักเกณฑ์หรือจริยธรรมของผู้เอาประกันชีวิต มีดังต่อไปนี้

๑. ผู้เอาประกันภัยต้องมีส่วนได้เสีย

การมีส่วนได้เสีย หมายถึงว่า เมื่อมีเหตุการณ์ใดเกิดขึ้น ใครเป็นผู้ที่จะได้รับประโยชน์หรือเสียประโยชน์เนื่องจากเหตุการณ์นั้น ผู้นั้นเป็นผู้มีส่วนได้เสีย อาจพอสรุปได้ง่าย ๆ ว่า บุคคลใดต้องถูกกระทบกระเทือนจากเหตุที่สิ่งใดสิ่งหนึ่งเปลี่ยนแปลงสถานะไป เมื่อมีเหตุการณ์หนึ่งเกิดขึ้นบุคคลนั้นย่อมมีส่วนได้เสียในสิ่งนั้น เช่น ดำ เป็นเจ้าของบ้าน ถ้าบ้านถูกไฟไหม้ ดำย่อมถูกกระทบกระเทือนจากเหตุไฟไหม้นั้น จึงถือได้ว่า ดำมีส่วนได้เสียในบ้าน อย่างไรก็ตาม ต้องเป็นผู้ที่มีส่วนได้เสียโดยตรงเท่านั้นที่จะเอาประกันภัยได้ เพื่อป้องกัน มิให้มีการประกันชีวิต หรือประกันทรัพย์สินของผู้อื่นแล้ว มีการทำลายชีวิตหรือทรัพย์สินของผู้อื่นนั้น เพื่อหวังเงินประกัน

๒. ต้องเปิดเผยความจริง

สัญญาประกันภัย เป็นสัญญาที่ต้องอาศัยความสุจริตต่อกันอย่างยิ่ง ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์มีหน้าที่ต้องเปิดเผยความจริงต่าง ๆ ที่สำคัญ ในเวลาที่ทำสัญญา ข้อความจริงใดซึ่งอาจมี ผลในการจูงใจผู้รับประกันภัยให้เรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นอีก หรือให้บอกปัดไม่ยอมทำสัญญา เช่น ผู้เอาประกันชีวิตเป็นโรคไตอักเสบเรื้อรังอยู่และมีสุขภาพไม่สมบูรณ์ แต่ในการต่อกรมธรรม์ประกันชีวิต แจ้งว่าสุขภาพดีเช่นเดิม ทำให้สัญญาเป็นโมฆียะได้ หรือขณะยื่นขอเอาประกันชีวิตยังไม่ปรากฏโรคใด ๆ แต่ต่อมา ขณะบริษัทยังพิจารณาคำขออยู่ทราบว่า เป็นโรคกระเพาะและตับอักเสบแต่ไม่แจ้งให้บริษัททราบ สัญญาย่อมเป็นโมฆียะ

ข้อควรสังเกตเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ที่ต้องเปิดเผยความจริง

(๑) พิจารณาเฉพาะเวลาทำสัญญาประกันภัยเท่านั้น หมายความว่า เวลานับตั้งแต่ผู้เอาประกันภัยทำคำเสนอไปจนถึงเวลาที่ผู้รับประกันภัย ส่งคำสนองมาถึงผู้เอาประกันภัย ในช่วงเวลานี้ ผู้เอาประกันภัย มีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงที่มีอยู่แล้ว ก่อนทำสัญญา หรือเกิดมีขึ้นในขณะทำสัญญา เช่น นาย ข. ตอบข้อสอบถามของบริษัทผู้รับประกันภัย ซึ่งถามว่าเคยรักษาตัวในโรงพยาบาลหรือ ไม่ด้วยโรคอะไร เคยหยุดงานเกิน ๑ เดือนหรือไม่ความจริงนาย ข. เคยเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาล ด้วยโรคมะเร็งในเม็ดเลือดขาว ๑๒ เดือน แต่กลับตอบข้อซักถามว่าไม่เคยถือว่าเป็นการปกปิดข้อความที่ต้องแถลง

(๒) ข้อสำคัญคือ ผู้เอาประกันภัย ผู้เอาประกันชีวิต หรือผู้ถูกเอาประกันชีวิตต้องรู้เหตุที่ปกปิดหรือแถลงข้อเท็จจริงนั้นด้วย หมายความว่า ต้องรู้เหตุที่ปกปิด ตามข้อ (๑) นั้นด้วย สัญญาจึงจะเป็น โมฆียะ ถ้ารู้เหตุภายหลังจากเวลาที่ถือว่าสัญญา เกิดขึ้นแล้วสัญญาประกันภัยนั้นสมบูรณ์ เช่น หลังจาก บริษัทรับประกันภัยตอบรับทำสัญญากับนางเหลืองแล้วต่อมานางเหลืองไปให้แพทย์ตรวจจึงทราบว่า ตนเองป่วยเป็นโรคมะเร็งเม็ดเลือดขาว แต่ก็ไม่ไปแจ้งความจริงกับบริษัท ดังนี้ สัญญาประกันชีวิต ไม่เป็นโมฆียะ เพราะขณะทำสัญญานางเหลืองไม่ทราบถึงเหตุสำคัญดังกล่าว

(๓) เหตุนั้นต้องสำคัญถึงขนาดที่จะสามารถจูงใจผู้รับประกันภัย ให้เรียกประกันภัยสูงขึ้นหรือบอกปัดไม่ยอมทำสัญญาด้วย สัญญาประกันภัยจึงจะเป็นโมฆียะ ความสำคัญจะต้องมีมาถึงขนาดไหนนั้น พิจารณาจากความคิดเห็นของวิญญูชนทั่ว ๆ ไป มิใช่มองจากผู้รับประกัน หรือผู้เอาประกัน ฝ่ายเดียว

(๔) การปกปิดข้อความจริงนั้น ถือเป็นผลสำเร็จตั้งแต่ขณะปกปิดเมื่อตอนทำสัญญา สัญญาเป็นโมฆียะทันที ดังนั้นจึงไม่ต้องคำนึงว่าเหตุที่เกิดขึ้นจะตรงกันเหตุที่ปกปิดหรือไม่ ผู้รับประกันภัย ยังคงมีสิทธิบอกล้างได้ภายใน ๑ เดือน นับตั้งแต่วันทราบเหตุที่ปกปิด เช่น ปกปิดว่าไม่เคยป่วยเป็นโรคความดันโลหิตสูง ต่อมาตายด้วยโรคมะเร็งสัญญาประกันชีวิตเป็นโมฆียะผู้รับประกันภัยบอกล้างได้ ถึงแม้เวลาทราบหลังจากผู้เอาประกันภัยตายแล้วก็ตาม

(๕) ระยะเวลาของผู้รับประกันภัยภายใน ๑ เดือน ที่จะบอกล้างนับตั้งแต่ทราบเหตุหรือภายใน ๕ ปี นับตั้งแต่วันทำสัญญา

ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิต่าง ๆ ดังนี้

๑) สิทธิได้รับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต ทั้งนี้ผู้เอาประกันภัยจะมีสิทธิได้รับเงินประกันชีวิตเมื่อใดนั้น ขึ้นอยู่กับประเภทของสัญญาประกันชีวิต กล่าวคือ หากเป็นสัญญาประกันชีวิตประเภทอาศัยความมรณะของบุคคลอื่นเป็นหลักในการจ่ายเงิน หรือใช้เงินผู้เอาประกันภัยจะมีสิทธิได้รับเงินประกันชีวิตเป็นจำนวนแน่นอนตามที่ได้ตกลงไว้ เมื่อบุคคลซึ่งถูกเอาประกันชีวิตนั้นถึงแก่ความตาย หากเป็นสัญญาประกันชีวิตประเภทอาศัยความทรงชีพของผู้เอาประกันภัยเอง หรือบุคคลอื่นผู้เอาประกันภัยเป็นหลักในการจ่ายเงิน หรือใช้เงิน ผู้เอาประกันภัยจะมีสิทธิได้รับเงินประกันชีวิตก็ต่อเมื่อผู้เอาประกันภัยยังคงมีชีวิตอยู่จนถึงเวลาตามที่ได้ตกลงไว้ในสัญญา ทั้งนี้ คู่สัญญาอาจตกลงกันให้มีการรับเงินประกันชีวิตเป็นเงินก้อนเดียว หรือเป็นเงินรายปีก็ได้ โดยเป็นไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๐ กำหนดไว้ แต่ทั้งนี้ในทางปฏิบัติผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินเอาประกันภัยตามที่ได้ตกลงไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

๒) สิทธิโอนประโยชน์แห่งสัญญาประกันชีวิตให้บุคคลอื่น ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๘๖๑ ซึ่งบัญญัติว่า “แม้ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยมิได้เป็นผู้รับประโยชน์เองก็ดี ผู้เอาประกันภัยย่อมมีสิทธิที่จะโอนประโยชน์แห่งสัญญานั้นให้แก่บุคคลอีกคนหนึ่งได้ เว้นแต่จะได้ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้รับประโยชน์แล้วและผู้รับประโยชน์ได้บอกกล่าวเป็นหนังสือไปยังผู้รับประกันภัยแล้วว่าตนจำนงจะถือเอาประโยชน์แห่งสัญญานั้น ถ้ากรมธรรม์ประกันภัยได้ทาเป็นรูปให้การจ่ายเงิน หรือใช้เงินตามเขาสั่งแล้ว ท่านให้นำบทบัญญัติมาตรา ๓๐๙ มาใช้บังคับ” ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยประสงค์จะโอนประโยชน์ที่ได้รับจากการทำประกันชีวิต เช่น เงินปันผล ซึ่งเป็นเงินผลประโยชน์ที่จะได้รับกรณีผู้เอาประกันชีวิตยังมีชีวิตอยู่ ให้กับบุคคลอื่น (ผู้รับโอน) ผู้เอาประกันชีวิตย่อมมีสิทธิโอนประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตให้บุคคลอื่นได้ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันชีวิต ทั้งนี้

วิธีการโอนประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตนี้ ไม่มีกฎหมายในส่วนการประกันภัยบัญญัติไว้โดยเฉพาะ ย่อมต้องบังคับตามวิธีการโอนสิทธิเรียกร้องทั่วไป ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๓๐๖ กล่าวคือ การโอนต้องทำเป็นหนังสือจึงจะสมบูรณ์และต้องบอกกล่าวการโอนไปยังผู้รับประกันภัยเป็นหนังสือ หรือผู้รับประกันภัยยินยอมเป็นหนังสือจึงจะใช้ยันผู้รับประกันภัยได้

๓) สิทธิบอกเลิกสัญญาประกันชีวิต ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๔ ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญาประกันชีวิตเมื่อใดก็ได้ โดยเพียงแต่งดไม่ส่งเบี้ยประกันภัยต่อไป ซึ่งถือว่า เป็นการบอกเลิกสัญญาแล้วนับแต่นั้น

เนื่องจากสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว ดังนั้นเพื่อรักษาให้สัญญาประกันชีวิตยังคงมีผลบังคับเพื่อให้ผู้เอาประกันชีวิตได้รับประโยชน์สูงสุด กรณีที่ผู้เอาประกันชีวิตประสบปัญหาทางการเงินไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยในงวดใดงวดหนึ่งชั่วคราว และกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้นมีมูลค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตแล้ว ผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกใช้สิทธิต่าง ๆ ดังนี้

(๑) การเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ใช้เงินสำเร็จ หากมีการชำระเบี้ยประกันภัยมาจนถึงเวลาที่มีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตและกรมธรรม์ยังมีผลบังคับอยู่ ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิจะขอเปลี่ยนกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้นเป็นกรมธรรม์ใช้เงินสำเร็จ ซึ่งมีระยะเวลาเอาประกันภัยเป็นไปตามกรมธรรม์ประกันชีวิตเดิม แต่จำนวนเงินที่เอาประกันภัยจะเปลี่ยนเป็นมูลค่าใช้เงินสำเร็จ ตามที่กำหนดไว้ในตารางมูลค่ากรมธรรม์ประกันชีวิต โดยผู้เอาประกันภัยไม่ต้องชำระเบี้ยประกันภัยต่อไป และบริษัทจะจ่ายเงินจำนวนนี้ให้เมื่อครบกำหนดระยะเวลาเอาประกันภัย หรือเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต

(๒) การแปลงเป็นการประกันชีวิตแบบขยายเวลา หากมีการชำระเบี้ยประกันภัยมาจนถึงเวลาที่มีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตและกรมธรรม์ยังมีผลบังคับอยู่ ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิจะขอเปลี่ยนกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้นเป็นกรมธรรม์ใช้เงินสำเร็จ ซึ่งมีระยะเวลาเอาประกันภัยเป็นไปตามกรมธรรม์ประกันชีวิตเดิม แต่จำนวนเงินที่เอาประกันภัยจะเปลี่ยนเป็นมูลค่าใช้เงินสำเร็จ ตามที่กำหนดไว้ในตารางมูลค่ากรมธรรม์ประกันชีวิต โดยผู้เอาประกันภัย ไม่ต้องชำระเบี้ยประกันภัยต่อไป และบริษัทจะจ่ายเงินจำนวนนี้ให้เมื่อครบกำหนดระยะเวลาเอาประกันภัย หรือเมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต

(๓) การนำมูลค่าเวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ เมื่อกรมธรรม์ประกันชีวิตยังมีผลบังคับและมีเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตเกิดขึ้นแล้ว เพื่อให้กรมธรรม์ประกันชีวิตมีผลบังคับต่อไป ผู้รับประกันภัยจะนำเงินเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตมาชำระเบี้ยประกันภัยแทนให้โดยอัตโนมัติ

(๔) การกู้ยืมเงิน เมื่อกรมธรรม์ประกันชีวิตยังมีผลบังคับและมีเงินคืนค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันชีวิตเกิดขึ้นแล้ว หากผู้เอาประกันภัยไม่ได้ใช้สิทธิเกี่ยวกับมูลค่ากรมธรรม์ประกันชีวิต เป็นการเปลี่ยนเป็นกรมธรรม์ใช้เงินสำเร็จ การแปลงเป็นการประกันชีวิตแบบขยายเวลา หรือการนำมูลค่า

เวนคืนมาชำระเบี้ยประกันภัยโดยอัตโนมัติ ผู้เอาประกันภัยมีสิทธิขอกู้เงินตามกรมธรรม์ประกันชีวิตจากบริษัทมาใช้ได้โดยมีดอกเบี้ย

หน้าที่ของผู้เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ที่สำคัญดังต่อไปนี้

๑) หน้าที่ส่งเบี้ยประกันภัย ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๑ “อันว่าสัญญาประกันภัยนั้น คือสัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่ง ตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัย หากมีขึ้น หรือในเหตุอย่างอื่นในอนาคตดั่งได้ระบุไว้ในสัญญาและในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่าเบี้ยประกันภัย” อย่างไรก็ดี ในทางปฏิบัติการที่ผู้เอาประกันภัยตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัยนั้น ถือเป็นสาระสำคัญประการหนึ่งของการเกิดสัญญาประกันชีวิต และเมื่อได้ทำสัญญาประกันชีวิตขึ้นแล้ว ย่อมก่อให้เกิดหนี้หรือหน้าที่ที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องส่งเงินเบี้ยประกันภัยตามจำนวน เงื่อนไขและวิธีการที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันชีวิต ทั้งนี้ ผู้รับประกันภัยจะเป็นผู้กำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย ซึ่งคิดคำนวณจากจำนวนเงินที่เอาประกันชีวิตอายุตลอดจนสุขภาพของผู้เอาประกันภัย โดยอัตราเบี้ยประกันภัยซึ่งผู้รับประกันภัยกำหนดนั้นจะต้องได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียน ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ มาตรา ๓๐ การชำระเบี้ยประกันภัยพึงชำระเป็นเงินสด หากการชำระเบี้ยประกันภัยด้วยตั๋วสัญญาใช้เงิน เช็ค ดราฟต์ หรือวิธีอื่นใดจะถือว่าได้ชำระเบี้ยประกันภัยต่อเมื่อเรียกเก็บเงินสดได้แล้ว ทั้งนี้ ต้องชำระเบี้ยประกันภัยก่อนหรือในวันถึงกำหนดชำระ[๗๒] โดยชำระเป็นงวดรายปี รายงวด ๖ เดือน ๓ เดือน หรือรายเดือน ให้กับบริษัทประกันชีวิต ณ สำนักงานใหญ่ หรือสาขาของบริษัทประกันชีวิต หรือให้กับตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต ทั้งนี้ บริษัทประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต จะออกใบรับเงินเบี้ยประกันภัยไว้เป็นหลักฐานให้แก่ผู้เอาประกันภัย

ทั้งนี้เมื่อได้รับเล่มกรมธรรม์ประกันชีวิตมาแล้ว ผู้เอาประกันภัยควรศึกษาและทำความเข้าใจในรายละเอียดและเงื่อนไขความคุ้มครองต่าง ๆ ว่าถูกต้องตามที่ได้ตกลงทำประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิตหรือไม่

๒) เปิดเผยข้อความจริง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๕ บัญญัติให้เป็นหน้าที่ของผู้เอาประกันภัย ที่จะต้องเปิดเผยข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งอาจจูงใจให้ผู้รับประกันภัยเรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้น หรือบอกปัดไม่ยอมทำสัญญา หากว่าผู้เอาประกันภัยรู้อยู่แล้วไม่เปิดเผยข้อความจริงอันมีสาระสำคัญดังกล่าวหรือรู้อยู่แล้วแถลงข้อความนั้นเป็นเท็จ สัญญาประกันชีวิตนั้นเป็นโมฆียะ ซึ่งผู้รับประกันภัยมีสิทธิบอกล้างภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด และเมื่อบอกล้างสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๕ แล้ว ผู้รับประกันภัยจะต้องคืนค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือทายาทของผู้นั้น ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๒

---

[๗๒] อย่างไรก็ดี กรมธรรม์ประกันชีวิตมีระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันชีวิต ๓๐ วัน

ส่วนผู้รับประโยชน์ (Beneficiary) หมายถึง บุคคลผู้จะพึงได้รับเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๒ ซึ่งแท้จริงแล้วผู้รับประโยชน์มิใช่คู่สัญญาโดยตรงในสัญญาประกันชีวิต เพียงแต่เข้ามาเกี่ยวข้องในสัญญาประกันชีวิตโดยผู้เอาประกันภัยกำหนดให้เป็นผู้รับเงินผลประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิต ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตตามที่ระบุไว้ในสัญญาประกันชีวิต

ผู้รับประโยชน์ กฎหมายไม่ได้บังคับว่าจะต้องเป็นบุคคลซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับผู้เอาประกันภัย จึงเป็นสิทธิของผู้เอาประกันภัยว่าจะระบุให้บุคคลใดเป็นผู้รับประโยชน์ตามสัญญาประกันชีวิตก็ได้ ผู้รับประโยชน์เป็นเพียงบุคคลที่ผู้เอาประกันภัยกำหนดให้เป็นผู้รับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตจากผู้รับประกันภัย ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต แต่หากผู้เอาประกันภัยไม่ได้ระบุผู้รับประโยชน์ไว้ เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตผู้รับประกันภัยจะจ่ายเงินผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตให้แก่ทายาทของผู้เอาประกันภัย ดังจะเห็นได้จากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๖๒ วรรคท้าย บัญญัติไว้ว่า “อนึ่ง ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์นั้น จะเป็นบุคคลหนึ่งคนเดียวกันก็ได้” จึงอาจกล่าวได้ว่า สัญญาประกันภัย หากมีผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยสัญญาก็สมบูรณ์ได้แม้จะไม่มีผู้รับประโยชน์ แต่ในทางปฏิบัติผู้รับประกันภัยจะพิจารณาว่าผู้รับประโยชน์ต้องมีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เอาประกันภัยเสมอ แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละบริษัทในพิจารณาส่วนได้เสียในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยได้ระบุให้บุคคลอื่นเป็นผู้รับเงินแทน เช่น กรณีการประกันชีวิตในเหตุที่มรณะ ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะต้องระบุบุคคลไว้รับเงินในเมื่อผู้เอาประกันภัยถึงแก่กรรมลง บุคคลที่ผู้เอาประกันภัยระบุไว้ก็จะเป็นผู้รับเงินตามสัญญาประกันชีวิตนั้นในฐานะผู้รับประโยชน์ สัญญาประกันภัยที่ระบุให้บุคคลอื่นเป็นผู้รับประโยชน์เช่นนี้ถือเป็น “สัญญาเพื่อประโยชน์บุคคลภายนอก” ตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา ๓๗๔ – ๓๗๖ นั่นเอง

สิทธิของผู้รับประโยชน์ สิทธิของผู้รับประโยชน์มีดังต่อไปนี้

๑) สิทธิในการที่จะไม่ถูกเปลี่ยนตัวเมื่อเกิดสิทธิตามกฎหมายแล้ว ในกรณีสัญญาประกันชีวิตระบุให้บุคคลใดเป็นผู้รับประโยชน์ เมื่อบุคคลนั้นได้แสดงเจตนาแก่ผู้รับประกันภัย และโดยผู้เอาประกันภัยส่งมอบกรมธรรม์ประกันชีวิตให้กับผู้รับประโยชน์และผู้รับประโยชน์ได้แจ้งความจำนงที่จะถือเอาประโยชน์แห่งสัญญาให้กับผู้รับประกันภัยทราบ สิทธิของบุคคลภายนอกนั้นย่อมเกิดมีขึ้นตั้งแต่เวลาที่แสดงเจตนาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๓๗๔ วรรคสอง ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “ในกรณีดังกล่าวมาในวรรคต้นนั้น สิทธิของบุคคลภายนกย่อมเกิดมีขึ้นตั้งแต่เวลาที่แสดงเจตนาแก่ลูกหนี้ว่าจะถือเอาประโยชน์จากสัญญานั้น”

ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยจะเปลี่ยนแปลง หรือระงับสิทธินั้นในภายหลังไม่ได้ ต้องห้ามตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๓๗๕ ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “เมื่อสิทธิของบุคคลภายนอกเกิดมีขึ้นตามบทบัญญัติแห่งมาตราก่อนแล้ว คู่สัญญาหาอาจจะเปลี่ยนแปลง หรือระงับ

สิทธินั้นในภายหลังได้ไม่” แต่ถ้ายังไม่ได้แสดงเจตนาที่จะถือเอาประโยชน์จากสัญญาประกันชีวิต ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยยังมีสิทธิที่จะเปลี่ยนแปลงหรือระงับสิทธิของผู้รับประโยชน์นั้นได้

ถ้าผู้เอาประกันภัยได้ระบุผู้รับประโยชน์ไว้แล้ว บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายค่าผลประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันชีวิตดังต่อไปนี้

(๑) หากผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต บริษัทประกันชีวิตจ่ายเงินผลประโยชน์ให้แก่กองมรดกของผู้เอาประกันภัย

(๒) หากมิได้ระบุชื่อผู้รับประโยชน์ บริษัทประกันชีวิตจ่ายเงินผลประโยชน์ให้แก่กองมรดกของผู้เอาประกันภัย

(๓) ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยระบุชื่อผู้รับประโยชน์เพียงคนเดียวและผู้รับประโยชน์ได้เสียชีวิตก่อนผู้เอาประกันภัย หรือพร้อมกับผู้เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยต้องแจ้งให้บริษัทประกันชีวิตทราบเป็นหนังสือถึงการเปลี่ยนตัวผู้รับประโยชน์ หากผู้เอาประกันภัยมิได้แจ้ง หรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินผลประโยชน์ให้แก่กองมรดกของผู้เอาประกันภัย

(๔) ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยระบุชื่อผู้รับประโยชน์มากกว่าคนหนึ่งและผู้รับประโยชน์รายใดเสียชีวิตก่อนผู้เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยต้องแจ้งให้บริษัทประกันชีวิตทราบเป็นลายลักษณ์อักษรถึงการเปลี่ยนตัวผู้รับประโยชน์นั้น หรือแจ้งเปลี่ยนแปลงการรับประโยชน์ของผู้รับประโยชน์ที่เหลืออยู่ หากผู้เอาประกันภัยมิได้แจ้งหรือไม่สามารถแจ้งให้บริษัททราบถึงการเปลี่ยนตัวผู้รับประโยชน์ดังกล่าว เมื่อผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินผลประโยชน์ส่วนของผู้รับประโยชน์รายที่เสียชีวิตให้แก่ผู้รับประโยชน์ที่เหลือคนละเท่า ๆ กัน

๒) สิทธิที่จะได้รับเงินจากผู้รับประกันภัย กรณีสัญญาประกันชีวิตที่อาศัยความมรณะเป็นเหตุให้มีการใช้เงิน เมื่อผู้เอาประกันภัย ไม่ว่าจะเสียชีวิตด้วยสาเหตุใด รวมถึงกรณีที่ศาลสั่งให้เป็นบุคคลสาบสูญตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๖๑ โดยมีผลเป็นไปตามคำสั่งของศาล ผู้รับประกันภัยจำต้องจ่ายเงิน หรือใช้เงินให้แก่ผู้รับประโยชน์ตามจำนวนซึ่งเอาประกันภัยไว้

ข้อยกเว้นที่ผู้รับประโยชน์ไม่มีสิทธิที่จะได้รับผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิต คือ ผู้รับประโยชน์ฆ่าผู้เอาประกันภัยตายโดยเจตนา หมายถึง การฆ่าตายโดยเจตนาตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๒๘๘ และมาตรา ๒๘๙ เท่านั้น หากเป็นการฆ่าตายโดยไม่เจตนา ตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๒๘๐ หรือกระทำให้ตายโดยประมาท มาตรา ๒๘๑ หรือการเข้าร่วมในการชุลมุนต่อสู้จนถึงผู้ถึงแก่ความตายตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา ๒๘๔ ผู้รับประกันภัยยังคงต้องรับผิดจ่ายเงิน หรือใช้เงินให้แก่ผู้รับประโยชน์อยู่

ทั้งนี้ เมื่อผู้รับประกันภัยไม่ต้องจ่ายเงิน หรือผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตให้แก่ผู้รับประโยชน์แล้ว ผู้รับประกันภัยก็ต้องใช้ค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันชีวิต ตามประมวลกฎหมายแพ่ง

และพาณิชย์ มาตรา ๘๙๕ วรรคท้าย ในทางปฏิบัติผู้รับประกันภัยจะคืนเงินค่าเบี้ยประกันภัยทั้งหมดให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือทายาทของผู้นั้นและในกรณีที่ทายาทของผู้เอาประกันภัยเป็นผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตและได้ฆ่าผู้เอาประกันภัยตายโดยเจตนา นอกจากทายาทนั้นจะไม่ได้รับเงินจากผู้รับประกันภัยแล้ว ยังอาจจะถูกกำจัดมิให้รับมรดกฐานเป็นผู้ไม่สมควรตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๑๖๐๖ (๑) ด้วย คือจะทำให้ทายาทผู้นั้นหมดสิทธิที่จะได้เงินค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันชีวิต

กรณีที่ผู้เอาประกันภัยฆ่าตัวตายด้วยใจสมัครภายใน ๑ ปี นับแต่วันทำสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๕ (๑) กฎหมายไม่บทบัญญัติให้ผู้รับประกันภัยต้องคืนค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันชีวิตให้แก่ทายาท หรือผู้รับประโยชน์ เหมือนดังเช่นผู้เอาประกันภัยถูกผู้รับประโยชน์ฆ่าตายโดยเจตนา ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๕ (๒)

หน้าที่ของผู้รับประโยชน์ มีดังต่อไปนี้

๑) กรณีผู้เอาประกันภัยเสียชีวิต ผู้รับประโยชน์จะต้องแจ้งให้ผู้รับประกันภัยทราบโดยเร็วที่สุด ไม่เกิน ๑๔ วัน เว้นแต่มีเหตุอันสมควร

๒) ต้องรวบรวมเอกสารเกี่ยวกับการมรณกรรมส่งให้ผู้รับประกันภัย เช่น ใบมรณบัตร สำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประชาชน ใบรับรองแพทย์ เป็นต้น

๓) ต้องให้ความร่วมมือในการพิสูจน์ศพ กรณีถูกฆาตกรรม หรืออุบัติเหตุ สิทธิของทายาทผู้เอาประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยถึงแก่ความตายเพราะความผิดของบุคคลภายนอกไม่ว่าความตายนั้นจะเกิดขึ้นเพราะสาเหตุใด เช่น ถูกทำละเมิด ทายาทของผู้ตายย่อมมีสิทธิที่จะได้รับเงินในฐานะผู้รับประโยชน์ และในขณะเดียวกันก็มีสิทธิที่จะเรียกค่าสินไหมทดแทนจากบุคคลภายนอกที่มาทำละเมิดอีกด้วย ซึ่งเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๖ ซึ่งบัญญัติไว้ว่า “มรณภัยเกิดขึ้นเพราะความผิดของบุคคลภายนอก ผู้รับประกันภัยหาอาจจะเรียกเอาค่าสินไหมทดแทนจากบุคคลภายนอกนั้นได้ไม่ แต่สิทธิของฝ่ายทายาทแห่งผู้มรณะ ในอันจะได้ค่าสินไหมทดแทนจากบุคคลภายนอกนั้นหาสูญสิ้นไปด้วยไม่ แม้ทั้งจำนวนเงินอันจะพึงใช้ตามสัญญาประกันชีวิตนั้นจะหวนกลับมาได้แก่ตนด้วย”

อาจกล่าวได้ว่า ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา ๘๙๖ ในการประกันชีวิต ทายาทของผู้ถูกละเมิด (ทายาทของผู้เอาประกันชีวิต) มีสิทธิได้รับเงินตามที่กรมธรรม์ประกันชีวิตระบุและมีสิทธิเรียกค่าสินไหมทดแทนในส่วนละเมิดจากผู้ทำละเมิดได้อีก ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับประกันภัยจ่ายเงินตามกรมธรรม์ประกันชีวิตไปแล้ว ผู้รับประกันภัยก็ไม่มีสิทธิที่จะรับช่วงสิทธิในเงินที่จ่ายไปเรียกกับผู้ทำละเมิดดังเช่นกรณีวินาศภัยได้แต่อย่างใด คำพิพากษาฎีกาที่ ๒๓๖๑/๒๕๑๕ แม้สามีและบุตรผู้เยาว์ของผู้ตายจะได้รับชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัยแล้ว ก็หาเป็นการตัดสิทธิที่จะเรียกร้องเอาค่าสินไหมทดแทนที่ยังขาดอยู่จากผู้ทำละเมิดอีกไม่

## ๒.๓ สรุป

การประกันชีวิต มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติ ทั้งในด้านการสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัวผู้เอาประกัน การระดมเงินออมเพื่อพัฒนาประเทศ เกิดการลงทุนและการจ้างแรงงาน เพิ่มขึ้นเป็นต้น ธุรกิจประกันชีวิตจึงเป็นธุรกิจที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก แต่เมื่อมองสัดส่วนการทำประกันชีวิตในประเทศแล้ว มีผู้ทำประกันชีวิตประมาณ ๑๑% ของประชากรเท่านั้น ส่วนที่เหลือยังไม่ได้ตัดสินใจทำประกันชีวิต เพราะส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้เจริญเติบโตตัวแทนจะต้องช่วยกันสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดี เพื่อให้ประชาชนทั่วไปยอมรับและเชื่อมั่นในธุรกิจด้วยการตระหนักในจรรยาบรรณ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตัวแทน เพราะตัวแทนคือคนกลางระหว่างประชาชนทั่วไปหรือผู้เอาประกันกับบริษัท สามารถสรุปจริยธรรมได้ดังนี้

ธุรกิจประกันชีวิต การสร้างหลักประกันให้แก่สังคม และเพื่อให้ธุรกิจประกันชีวิตมีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้า ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องช่วยกันสร้างความเชื่อถือและศรัทธาให้เกิดขึ้น คือ ๑) การสร้างวิสัยทัศน์ทางธุรกิจประกันชีวิตที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันและแนวโน้มของธุรกิจประกันชีวิตในอนาคต และการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งเป็นหน้าที่ของบริษัทที่จะถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้กับประชาชนและสังคมได้ทราบผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจประกันชีวิต ๒) การสร้างศรัทธาต่อธุรกิจการประกันชีวิต บริษัทจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี และชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขของกรมธรรม์ผลประโยชน์ ข้อยกเว้นเกี่ยวกับการรับผิดบางประการ เพื่อว่าผู้เอาประกันจะได้เข้าใจในเรื่องของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในภายหลัง ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจ ความศรัทธาในบริการที่ดี และเชื่อว่าการประกันชีวิตช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของเขาได้ และ ๓) การสร้างศรัทธาให้เกิดแก่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนทุกคนจะต้องพัฒนาตนเองทั้งความรู้ เทคนิคการขายการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ปลูกฝังทัศนคติที่ดี อาชีพตัวแทนเป็นอาชีพที่มีเกียรติมีศักดิ์ศรี มีความมั่นคง บังเกิดความรับผิดชอบต่ออาชีพ มีจรรยาบรรณนำมาซึ่งความเชื่อถือศรัทธาต่องานอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

ตัวแทนประกันชีวิต ดังได้กล่าวไปแล้วว่า จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต มี ๑๐ ประการ นอกจากนั้นแล้ว ตัวแทนประกันชีวิต ในฐานะเป็นคนสำคัญในการสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจประกันชีวิต เพราะตัวแทนจะเกี่ยวข้องกับบุคคล ๓ กลุ่ม คือ บริษัทรับประกัน ผู้เอาประกัน และเพื่อนร่วมอาชีพ ดังนั้น ในการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่ดีของตัวแทนจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ โดยมีหลักจริยธรรมสำคัญๆ ที่มีต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

จรรยาบรรณต่อตนเอง ควรมีจริยธรรมที่ดี คือ มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี เป็นคนขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ มีความสามารถในการขายและขยายตลาด ด้วยการแสวงหาผู้มุ่งหวังจากตลาดใหม่ๆ จากการขอต่อรายชื่อ และปรับปรุงแก้ไขเทคนิคการขาย การขยายตลาดจะทำให้เป็นนักขาย มืออาชีพยิ่งขึ้น มีนิสัยในการทำงานที่ดี มีการวางแผนการทำงานอย่างมีระบบ ขยันขันแข็งมีระเบียบวินัยในตนเอง มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ คือ ขายอย่างมีคุณภาพ ขายตามความต้องการของลูกค้า ให้บริการลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อถือเข้าใจ ต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพในธุรกิจนี้ต้องอาศัยความเชื่อถือศรัทธา และความสุจริตใจต่อกันเป็นอย่างสูง ทั้งผู้เอาประกันและผู้รับประกันโดยผ่านตัวแทน

จรรยาบรรณต่อบริษัทประกันชีวิต คือ มีความซื่อสัตย์ต่อบริษัท รักษาความลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันชีวิตต่อบริษัทเพื่อประกอบการพิจารณารับประกัน ไม่ให้ร้ายทับถมบริษัทอื่น เพื่อรักษาภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ ไม่ยักยอกผลประโยชน์ของบริษัท

จรรยาบรรณต่อเพื่อนร่วมอาชีพ คือ มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ไม่ให้ร้ายทับถมซึ่งกันและกัน เป็นผู้ที่หมั่นศึกษาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ ธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีวะปฏิญาณ ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม

จรรยาบรรณต่อผู้เอาประกันชีวิต คือ ซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันชีวิต ให้บริการและรักษาประโยชน์ต่อผู้เอาประกันชีวิต รักษาความลับของผู้เอาประกัน โดยเปิดเผยเฉพาะข้อมูลซึ่งเป็นข้อกำหนดที่ผู้เอาประกันจะต้องแถลงข้อความจริงเพื่อการพิจารณารับประกันของบริษัทเท่านั้น ไม่เสนอขายนอกเงื่อนไขกรมธรรม์ ไม่ยุให้สละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำใหม่ ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จจากการประกันชีวิตให้กับผู้เอาประกัน เพราะผิดจรรยาบรรณ และผิดต่อกฎหมาย

ในส่วนผู้เอาประกันชีวิต ก็ควรมีจริยธรรมดังนี้ มีความรับผิดชอบในการส่งเบี้ยประกันภัยอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ มีความซื่อสัตย์ในการเปิดเผยข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับสุขภาพและรายได้ของตนเอง ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นเหตุทำลายชีวิตหรือทรัพย์สินของตนเองเพื่อหวังผลของค่าสินไหมทดแทนจากการประกันชีวิตโดยมิชอบ

# บทที่ ๓

# หลักพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต

ในบทนี้จะได้นำเสนอพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต ประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ คือหลักพุทธจริยธรรม ในประเด็นเกี่ยวกับความหมาย ลักษณะ ความสำคัญ และองค์ประกอบ เป้าหมาย และประโยชน์ของพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต โดยมีประเด็นในการศึกษา ดังต่อไปนี้

๓.๑ ความหมายของจริยศาสตร์และจริยธรรม

๓.๒ แนวคิดและหลักการพุทธจริยธรรมทางธุรกิจ

๓.๓ หลักพุทธจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต

๓.๓.๑ หลักพุทธจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิต

๓.๓.๒ หลักพุทธจริยธรรมสำหรับตัวแทนประกันชีวิต

๓.๓.๓ หลักพุทธจริยธรรมสำหรับผู้เอาประกันชีวิต

มีรายละเอียด ดังนี้

## ๓.๑ ความหมายของจริยศาสตร์และจริยธรรม

ก่อนที่จะกล่าวถึงพุทธจริยธรรม มีความจำเป็นต้องนำเสนอความหมายของจริยศาสตร์และจริยธรรม เพื่อจะได้นำเสนอหลักพุทธจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิตตามลำดับ ดังนี้

### ๓.๑.๑ ความหมายของจริยศาสตร์

จริยศาสตร์ ในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า “ethics” ดังนั้น การศึกษาวิชาจริยศาสตร์บางครั้ง นักวิชาการต่างประเทศจะใช้คำว่า “ethics” หรือ “moral philosophy”[๑] หมายถึง วิชาหรือปรัชญาสาขาหนึ่งที่ว่าด้วยหลักการแห่งความประพฤติอันเป็นอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการตัดสินความดี ความชั่ว ความถูก ความผิด เป็นต้น ในพฤติกรรมทั้งหลายของมนุษย์และสัตว์โลก มีรากศัพท์จากภาษาสันสกฤตสองคำคือ “จะริยะ” ซึ่งมีความหมายว่า อันพึงประพฤติ และ “ศาสตระ” ซึ่งมีความหมายว่า วิชา เมื่อรวมความหมายสองคำ เข้าด้วยกันย่อมมีความหมายว่าวิชาที่ว่าด้วยการ

---

[๑] Oxford, **International Encyclopedia of Ethics,** (Oxford: Blackwell Publishing, 2013), pp. 5150 – 5160.

กระทำ อันพึงประพฤติ ซึ่งสอดคล้องกับที่ กีรติ บุญเจือ กล่าวว่า คำว่า จริยศาสตร์มาจากคำภาษาสันสกฤตจริยะแปลว่าที่พึงประพฤติและศาสตระ แปลว่า วิชา ดังนั้น จริยศาสตร์ จึงเป็นวิชาที่กล่าวถึงแนวทางอันพึงประพฤติแปลศัพท์มาจากภาษาอังกฤษว่า Ethics ซึ่งมาจากภาษากรีกว่า Peri ethikes จากรากศัพท์ Ethos แปลว่าขนบธรรมเนียมภาษาลาตินเลียนศัพท์กรีกว่า Ethica เท่ากับ จริยศาสตร์มีความหมายว่าวิชาที่กล่าวถึงแนวทางอันพึงประพฤติ[๒]

อย่างไรก็ตาม คำศัพท์ที่คนไทยใช้ในชีวิตประจำวันอยู่บ่อย ๆ ก็มีคำว่า จริยธรรม และศีลธรรม อีกด้วย ซึ่งหากเทียบกับการใช้คำว่า จริยศาสตร์ ทั้งคำว่าจริยธรรมและศีลธรรม แม้จะมีความหมายสับสนกันอยู่ แต่ก็มีการใช้ในระดับชาวบ้านมากกว่าคำว่า จริยศาสตร์

ที่แท้ จริยศาสตร์ในอีกความหมายหนึ่งก็คือแนวความคิดของมนุษย์เกี่ยวกับการหาค่าหรือประเมินค่าความประพฤติของมนุษย์ออกมาเป็นสิ่งดีหรือไม่ดีในจริยศาสตร์มีความคิดว่าอะไรดีอะไรชั่วมีเกณฑ์วัดหรือมาตรฐานวัดว่าด้วยขอบเขตเพียงใดหรือด้วยเงื่อนไขอะไรพฤติกรรมที่แสดงออกมาจึงจะตัดสินได้ว่าดีหรือชั่วและการทำดีหรือชั่วนั้นต้องมีเป้าหมายสูงสุดว่าเพราะเหตุใดจึงประพฤติอย่างนั้นๆดังนั้น แนวความคิดว่าอะไรดีอะไรชั่วเป็นต้นนั้นในแต่ละบุคคลและแต่ละสังคมย่อมแตกต่างกันออกไปตามภูมิหลังความเชื่อและค่านิยมจึงเกิดทฤษฎีทางจริยศาสตร์หลากหลาย

๑. ระดับของจริยศาสตร์สามารถแบ่งออกเป็น ๒ ระดับ คือ จริยศาสตร์ทางปรัชญาที่หมายเอาทฤษฎีที่ว่าอะไรดีอะไรชั่วอะไรถูกอะไรผิดอะไรควรอะไรไม่ควรบางทฤษฎีอาจจะไม่ครอบคลุมถึงบทบัญญัติในศาสนาด้วยจริยศาสตร์ทางศาสนาที่เน้นหนักด้วยกฎบัญญัติข้อห้ามวินัยและข้อแนะนำจริยศาสตร์ทางศาสนา ก็คือศีลธรรมหรือจริยธรรมนั่นเอง

๒. องค์ประกอบของจริยศาสตร์อาจจะมีการจำแนกที่แตกต่างกันไปบ้าง แต่โดยสรุปก็จะมีแรงผลักให้กระทำดี อาจจะเรียกว่ากุศลเจตนาบ้าง เรียกว่ามโนธรรมบ้าง เป็นส่วนเบื้องต้นมีพฤติกรรมที่แสดงออกทางกายวาจาให้เห็นชัดเป็นส่วนกลาง และมีผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมนั้นๆ ไม่ว่าจะดีหรือเลวก็ตามที

เมื่อคำว่า จริยศาสตร์ถูกนำมาใช้ก็จำเป็นที่ต้องทำความเข้าใจว่าคำนี้เป็นข้อความที่มีความหมายเกี่ยวกับการกระทำของคนที่ใช้หลักทางวิชาการทำการวิเคราะห์คุณลักษณะ โดยมีพฤติกรรมหรือการกระทำของคนเป็นเนื้อหาของการพิจารณาภายใต้มาตรการอย่างใดอย่างหนึ่งกำหนดให้สามารถวินิจฉัยได้ว่า สิ่งที่ได้รับการพิจารณาเป็นเรื่องที่ถูกหรือผิด ยิ่งกว่านั้น เมื่อเรื่องที่พิจารณาถูกยกระดับให้เป็นศาสตร์ จำเป็นต้องวิเคราะห์ให้ดีว่าเป็นศาสตร์ประเภทใดจะเป็นแบบอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับคุณค่าและทัศนคติของบุคคลที่จะต้องมีการวิพากษ์เป็นเครื่องมือ

---

[๒] กีรติ บุญเจือ, **จริยศาสตร์สำหรับผู้เริ่มเรียน,** (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๙), หน้า ๓.

ในการหาความเชื่อมั่น หรือวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับข้อเท็จจริงตามธรรมชาติที่สังเกตและศึกษาได้ง่ายจากปรากฏการณ์ในธรรมชาติและประวัติศาสตร์[๓]

**๓.๑.๒ ความหมายของจริยธรรม**

ส่วนคำว่า จริยธรรมมีความหมายที่นักการศึกษาทั้งไทยและต่างประเทศได้ให้ความหมายทางจริยธรรม ไว้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายว่า จริยธรรม หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรม กฎศีลธรรม[๔] ซึ่งโดยส่วนใหญ่พระภิกษุทางพระพุทธศาสนาชาวไทยมักให้ความหมายใกล้เคียง คือ พุทธทาสภิกขุ กล่าวว่า จริยธรรมตรงกับคำว่า Ethics ในภาษาอังกฤษ จริยะ แปลว่า ควรประพฤติหรือพึงปฏิบัติ[๕] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่า จริยธรรม คือ ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรมและกฎศีลธรรม อันเป็นหลักประพฤติ หลักการดำเนินชีวิต หรือหลักการครองชีวิตที่ถูกต้องสมบูรณ์ของมนุษย์ ที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมายคือ ความดับทุกข์หรือการสุดสิ้นปัญหา อยู่อย่างเป็นอิสระไร้ทุกข์[๖] ส่วน พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) กล่าวว่า จริยธรรม คือ หลักแห่งความประพฤติดีงามสำหรับทุกคนในสังคม ถ้าเป็นข้อปฏิบัติทั่วไปเรียกว่า จริยธรรม ถ้าเป็นข้อควรประพฤติที่มีศาสนาเข้ามาเกี่ยวข้อง เรียกว่า ศีลธรรม แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่า จริยธรรมอิงอยู่กับหลักคำสอนทางพระพุทธศาสนาเพียงอย่างเดียว แท้ที่จริงนั้นยังหยั่งรากอยู่บนขนบธรรมเนียมประเพณี แม้นักปราชญ์คนสำคัญ เช่น อริสโตเติล คานท์ และ มหาตมะคานธี ก็มีส่วนสร้างจริยธรรมสำหรับเป็นแนวทางในการดำรงชีวิตของคนจำนวนหนึ่ง[๗]

ส่วนนักวิชาการท่านอื่นๆ ก็ได้ให้ความหมายใกล้เคียงกัน คือ ไสว มาลาทอง ให้ความหมายไว้ว่า จริยธรรม (Morality) หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติหรือหลักธรรมคำสอนอันเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติของมนุษย์[๘] พรนพ พุกกะพันธุ์ กล่าวว่า จริยธรรม หมายถึง สิ่งที่ควรประพฤติ และปฏิบัติเหมาะสมในสิ่งที่ถูกต้องซึ่งสังคมยอมรับ เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม

---

[๓] J.H. Muirhead Clark, **Ethics in Encyclopedia of Religion and Ethics,** James Hastings, Edinburgh, T. and T. Clark, Editor, (New York: Charles Scribner's Son, 1908), p. 414.

[๔] ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔**, (กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์, ๒๕๕๖), หน้า ๓๐๓.

[๕] พุทธทาสภิกขุ, **การสร้างเสริมจริยธรรมแก่วัยรุ่น**, (กรุงเทพมหานคร: สมชายการพิมพ์, ๒๕๒๑), หน้า ๓.

[๖] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พุทธธรรม ฉบับขยายความ,** พิมพ์ครั้งที่ ๓๒, (กรุงเทพมหานคร: กองทุน ป.อ.ปยุตโต, ๒๕๕๕), หน้า ๕๙๑.

[๗] พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **พุทธวิธีบริหาร,** (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๙), หน้า ๒.

[๘] ไสว มาลาทอง, **คู่มือการศึกษาจริยธรรม,** (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๔๒), หน้า ๕.

อย่างมีความสุขร่มเย็น[๙] และ เทพวิกรณ์ มณีวัง ได้สรุปไว้ว่า จริยธรรมเป็นแนวทางในการประพฤติตน โดยจะเป็นตัวควบคุมความประพฤติของบุคคลให้เหมาะสมกับความต้องการของสังคม อันเป็นการกระทำที่ทำให้เกิดความดีงามทั้งทางกาย ทางวาจา และทางใจอันจะก่อเกิดประโยชน์ ความสงบสุขของผู้อื่นและตนเอง ทำให้สังคมพัฒนาเจริญก้าวหน้าต่อไป[๑๐]

สุรางค์ โค้วตระกูล ได้ให้ความหมายว่า จริยธรรมเป็นสิ่งที่เรียนรู้ และจริยธรรมประกอบด้วยองค์ประกอบ ๓ อย่างคือ องค์ประกอบเชิงพุทธิปัญญาหรือความรู้คิด องค์ประกอบเชิงความรู้สึกและอารมณ์ และองค์ประกอบเชิงพฤติกรรม พัฒนาทางจริยธรรมเกิดควบคู่กับพัฒนาการทางเชาวน์ปัญญา พฤติกรรมเชิงจริยธรรมบางอย่างเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์เช่นความซื่อสัตย์บุคคลบางคนไม่โกงเรื่องเงิน แต่อาจโกงหรือทุจริตในเวลาสอบ เป็นต้น[๑๑]

โกวิท ประวาลพฤกษ์ และ ภณิดา คูสกุล กล่าวว่า จริยธรรมเป็นหลักการและเหตุผลที่พิจารณาเกี่ยวกับการกระทำ การพิจารณาตัดสินและการตัดสินใจ ซึ่งเป็นความหมายที่คนทั่วไปเข้าใจกันมาตั้งแต่ดั้งเดิม[๑๒] สอดคล้องกับ โชคดี จันทวงศ์ ได้สรุปความหมายของจริยธรรมว่า หมายถึงหลักเกณฑ์หรือแนวทางในการตัดสินความถูกผิดของพฤติกรรมและปฏิกิริยาต่อพฤติกรรมต่างๆ[๑๓] และ สุภาพร พิศาลบุตร ได้สรุปความหมายของจริยธรรมเป็น ๒ ประเด็น คือ ประเด็นแรกจริยธรรม คือ หลักเกณฑ์หรือกฎที่สังคมใช้ตัดสินว่า การกระทำใดเป็นสิ่งที่ถูกต้อง ดีงามควรปฏิบัติ และการกระทำเป็นสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติทั้งต่อตนเองและผู้อื่น ประเด็นที่ ๒ จริยธรรมเป็นการกระทำหรือพฤติกรรมที่ถูกต้องหรือดีงาม[๑๔] สาโรช บัวศรี ได้ให้ความหมายของจริยธรรมไว้ว่า จริยธรรมคือแนวทางในการประพฤติเพื่ออยู่กันได้อย่างร่มเย็นในสังคม[๑๕] และบุษยา วีรกุล ได้สรุปความหมายของ

---

[๙] พรนพ พุกกะพันธุ์,**จริยธรรมทางธุรกิจ**, (กรุงเทพมหานคร: ป. สัมพันธ์พาณิชย์, ๒๕๔๖), หน้า ๑๙.

[๑๐] เทพวิกรณ์ มณีวัง, “การสร้างเครื่องมือวัดจริยธรรมของผู้ปกครองและนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๘), หน้า ๙.

[๑๑] สุรางค์ โค้วตระกูล, **จิตวิทยาการศึกษา,** (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๓๗๑.

[๑๒] โกวิท ประวาลพฤกษ์ และ ภณิดา คูสกุล, “พัฒนาการของจริยศึกษา”, ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาจริยศึกษา,** (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๙), หน้า ๖.

[๑๓] โชคดี จันทวงศ์, ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน เหตุผลเชิงจริยธรรมและจริยธรรมในการทำงาน: กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,** (สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร คณะศิลปะศาสตร์: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๓๗.

[๑๔] สุภาพร พิศาลบุตร, **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม,** (กรุงเทพมหานคร: วี.เจ.พริ้นติ้ง, ๒๕๔๔), หน้า ๓.

[๑๕] สาโรช บัวศรี, “จริยธรรมในสังคมไทย”, **รายงานสัมมนาจริยธรรมในสังคมปัจจุบัน,** (กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๒๒), หน้า ๘.

จริยธรรมว่า หมายถึง การศึกษากฎเกณฑ์และปรัชญาด้านคุณธรรมและศีลธรรมที่เกี่ยวกับความประพฤติและการกระทำของบุคคล คุณค่าของความดีงามในความประพฤติหรือการกระทำของบุคคล หรือกฎเกณฑ์และมาตรฐานความถูกต้องของความประพฤติและการกระทำของบุคคล[๑๖]

ส่วนพิภพ วชังเงิน กล่าวว่า จริยธรรม คือ กิริยามารยาทการประพฤติปฏิบัติที่สังคมปรารถนา เป็นแนวทางเพื่อบรรลุสภาพชีวิตที่ดีงามทั้งทางกาย วาจา ใจ (ทำ พูด คิด) เป็นไปในทางที่ดีและละเว้นสิ่งที่ผิดต่อปทัสถานของสังคม (social norm)[๑๗] และดวงเดือน พันธุมนาวิน มีความเห็นว่าจริยธรรม หมายถึง ลักษณะทางจิตใจและสภาพแวดล้อมซึ่งทำให้บุคคลทำความดี และ ไม่ทำชั่ว[๑๘]

จำเริญรัตน์ เจือจันทร์ กล่าวว่า จริยธรรมเป็นสิ่งที่มีคุณค่า เพราะเป็นเจตนาที่ดี เกิดจากการตั้งใจจริง หรือมีมูลเหตุจูงใจที่ทำในสิ่งที่ถูกต้อง การกระทำในสิ่งที่ถูกต้องเป็นสิ่งสากลโดยเริ่มที่เหตุจูงใจที่ดี เป็นเงื่อนไขให้เกิดการกระทำความดี และผลจากการกระทำนั้นก็จะเป็นผลดี สิ่งที่มีคุณค่าสูงสุดในทางจริยธรรมต้องมีลักษณะเป็นสากล เป็นลักษณะของการกระทำตามหน้าที่ และการให้ความเคารพยำเกรงจึงมีเงื่อนไข มีความเด็ดขาดอยู่ในตัว[๑๙]

ประภาศรี สีหอำไพ ได้ให้ความหมายของจริยธรรมว่า หมายถึง หลักความประพฤติที่อบรมกิริยาและปลูกฝังลักษณะนิสัย ให้อยู่ในครรลองของคุณธรรมหรือศีลธรรมคุณค่าทางจริยธรรมชี้ให้เห็นความเจริญงอกงามในการดำรงชีวิตอย่างมีระเบียบแบบแผนตามวัฒนธรรมของบุคคลที่มีลักษณะทางจิตใจที่ดีงาม อยู่ในสภาพแวดล้อมที่โน้มนำให้บุคคลมุ่งกระทำความดี ละเว้นความชั่ว มีแนวทางความประพฤติอยู่ในเรื่องของความดี ความถูกต้องความควรในการปฏิบัติตนเพื่ออยู่ในสังคมได้อย่างสงบเรียบร้อย และเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น มีคุณธรรม และมโนธรรมที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดี โดยมีสำนึกที่จะใช้สิทธิและหน้าที่ของตนตามค่านิยมที่พึงประสงค์[๒๐]

ส่วนนักวิชาการต่างประเทศได้ให้ความหมายของจริยธรรมไว้ว่า

โคลเบอร์ก (Kohlberg) กล่าวว่า จริยธรรมมีพื้นฐานของความยุติธรรม ถือเอาการกระจายสิทธิหน้าที่อย่างเท่าเทียม โดยมิได้หมายถึง กฎเกณฑ์ที่บังคับทั่วไป แต่เป็นกฎเกณฑ์ที่มีความ

---

[๑๖] บุษยา วีรกุล, “จริยธรรมในงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร”, ใน **เอกสารประกอบการสอนในโครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กรสถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์,** (ม.ป.ท., ๒๕๔๗), หน้า ๘.

[๑๗] พิภพ วชังเงิน, **จริยธรรมทางธุรกิจ,** (กรุงเทพมหานคร: รวมสาส์น (๑๙๗๗), ๒๕๔๖), หน้า ๔.

[๑๘] ดวงเดือน พันธุมนาวิน, **การพัฒนาจริยธรรม ตำราจิตวิทยา,** (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๒๒), หน้า ๒๗.

[๑๙] จำเริญรัตน์ เจือจันทร์, **จริยศาสตร์ : ทฤษฎีจริยธรรมสำหรับนักบริหารการศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์, ๒๕๔๘), หน้า ๙.

[๒๐] ประภาศรี สีหอำไพ, **พื้นฐานการศึกษาทางศาสนาและจริยธรรม,** (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐), หน้า ๑๗.

เป็นสากลที่คนส่วนใหญ่รับไว้ในทุกสถานการณ์ไม่มีการขัดแย้งเป็นอุดมคติ ดังนั้นพันธะทางจริยธรรมจึงเป็นการเคารพต่อสิทธิข้อเรียกร้องของบุคคลอย่างเสมอภาคกัน[๒๑] ซึ่ง แบนดูรา (Bandura) กล่าวสรุปไว้ว่า จริยธรรมคือกฎสำหรับการประเมินพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้[๒๒]

ส่วน ดูบอยส์ และ ไมลีย์ (Dubois and Miley) เห็นว่า จริยธรรมคือสิ่งที่ถูกต้องเป็นมาตรฐานที่ใช้นำทางการปฏิบัติ[๒๓] เช่นเดียวกับ ซิงเกอร์ (Singer) ได้ให้ความหมายของจริยธรรมไว้ว่าหมายถึง กฎเกณฑ์หลักศีลธรรม หรือวิธีทางความคิดที่เป็นแนวปฏิบัติโดยเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง[๒๔] ซึ่ง คาร์เตอร์ วี กู๊ด (Carter V. Good) ให้ความหมายของจริยธรรมว่า จริยธรรม คือ การปรับตัวให้เข้ากับกฎเกณฑ์หรือมาตรฐานของความประพฤติที่ถูกต้องดีงาม[๒๕] พอจแมน (Pojman) ได้ให้ความหมายของจริยธรรมว่า เป็นความพยายามที่จะสร้างหลักเกณฑ์ของพฤติกรรมที่ถูกต้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับแต่ละบุคคลหรือกลุ่ม[๒๖]

### ๓.๑.๓ ความแตกต่างของจริยศาสตร์และจริยธรรม

จากการศึกษาความหมายของคำว่า “จริยศาสตร์” และ “จริยธรรม” ของนักวิชาการต่างๆ สามารถสรุปวิเคราะห์ได้ดังนี้

๑. ทุกท่านมีทรรศนะตรงกันว่า “จริยศาสตร์” และ “จริยธรรม” เป็นเรื่องของความประพฤติ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า ethics ไม่ได้เป็นเพียงพฤติกรรม (behavior) ที่ไร้มโนธรรมชี้นำ เช่น พฤติกรรมการหายใจ เป็นต้น เป็น “ความประพฤติ” เป็นพฤติกรรมที่มีมโนธรรม (conscience) เป็นส่วนประกอบ และมีเสรีภาพที่จะตอบรับหรือปฏิเสธ เช่น นาย ก. เห็นทรัพย์สินของผู้อื่นแล้ว รู้สึกอยากได้ แต่มีมโนธรรมสำนึกว่า ทรัพย์สินนั้นมีเจ้าของ เขาจึงปฏิเสธที่จะไม่ลักขโมย แสดงให้เห็นถึง

---

[๒๑] Kohlberg. L, **Development of Moral Character and Moral Ideology Review of Child Development Research**, (New York: Russell Sage Foundation, 1976), p. 8.

[๒๒] Bandura, A., “Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change”, **Psychological Review,** 84 (2) (1977): 191-215.

[๒๓] Brenda Du Boisand Karla Krogsrud Miley, **Social work: an empowering profession,** (Boston: Allyn and Bacon, 1992), p.110.

[๒๔] Alan E. Singer, **Strategy as moral philosophy,** (New York: John Wiley & Sons, Ltd., 1994), p.4.

[๒๕] Carter V. Good, **Dictionary of Education,** (New York: McGraw-Hill Book Company. Inc., 1974), p. 314.

[๒๖] Louis P. Pojman, **Moral Philosophy: A Reader,** (Indiana: Hackett Publishing Company, 1993), p.xi.

มโนธรรมในการรู้สึกปฏิเสธ ต่างจาก “พฤติกรรม” ซึ่งเป็นการกระทำโดยมีสัญชาตญาณเป็นตัวนำ เช่น สุนัขขโมยเนื้อที่คนตากแห้งไว้ เป็นต้น

๒. สาเหตุที่นักวิชาการแต่ละท่านให้คำนิยามแตกต่างกัน อาจเกิดจากเหตุปัจจัยดังต่อไปนี้

๒.๑ เกิดจากการตีความในบริบทที่แตกต่างกัน เช่น บางท่านตีความในบริบทของตะวันตกหรือตามหลักวิชาการสากล แต่บางท่านตีความในบริบทของศาสนา จึงอธิบายในเชิงศีลธรรม (morals)

๒.๒ เกิดจากการตีความในภาษาที่ต่างกัน กล่าวคือ บางท่านตีความหมายจากรากศัพท์ของคำในภาษาอังกฤษว่า “ethics” และ “ethic” เช่น ราชบัณฑิตยสถาน และ M. Rosenthal and P. Yudin เป็นต้น แต่บางท่านตีความหมายจากคำในภาษาไทยว่า “จริยศาสตร์ และ จริยธรรม” ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาบาลีและสันสกฤต

๓. นักวิชาการบางท่านเห็นว่า จริยธรรมกับศีลธรรมน่าจะเป็นเรื่องเดียวกัน เช่น วศิน อินทสระ เป็นต้น แต่บางท่านพยายามอธิบายให้เห็นว่า จริยธรรมกับศีลธรรม มีความแตกต่างกันอยู่ เช่น กีรติ บุญเจือ เป็นต้น กล่าวคือ จริยธรรม เป็นคุณธรรมชุดหนึ่ง ๆ ที่ทำให้คนคนหนึ่งหรือคนประเภทหนึ่งเป็นคนดี ซึ่งไม่ได้เกี่ยวข้องกับศาสนา แต่ศีลธรรม แม้จะมีความหมายไปในทิศทางเดียวกันกับจริยธรรม แต่ใช้ในเรื่องของศาสนาโดยเฉพาะ

จากการวิเคราะห์ข้างต้น ทำให้เราทราบถึง “เบื้องหลังของความเข้าใจ” ในนิยามศัพท์ทางจริยศาสตร์ว่า การที่นักวิชาการแต่ละท่านให้ความหมายของคำว่าจริยศาสตร์และจริยธรรมแตกต่างกัน ก็เพราะมีการตีความเนื้อคำ (text) ในบริบทที่ต่างกัน กล่าวคือ บางท่านตีความคำว่า จริยศาสตร์และจริยธรรมในบริบทของปรัชญาตะวันตก โดยตีความจากคำในภาษาอังกฤษว่า “ethics” และ “ethic” ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละติน และเลียนแบบเสียงมาจากภาษากรีก แต่มีบางท่านตีความในบริบทของปรัชญาศาสนา โดยตีความจากคำในภาษาไทยว่า “จริยศาสตร์” และ “จริยธรรม” ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาบาลี และสันสกฤต[๒๗]

จะเห็นได้ว่า จริยธรรมและจริยศาสตร์มีความหมายแตกต่างกันในรายละเอียด คือ จริยธรรม เป็นคำสอนที่เป็นหลักปฏิบัติของบุคคล ส่วนจริยศาสตร์ เป็นวิชาที่ศึกษาเหตุผลของคำสอนดังกล่าว อย่างไรก็ตาม จริยศาสตร์กับจริยธรรมมีส่วนสนับสนุนกัน คือ เราอาจปฏิบัติตามหลักจริยธรรมเพราะ ได้รับคำสั่งสอนมาว่าเป็นสิ่งที่ดี โดยตนไม่รู้เหตุผลหรือรู้เหตุผลเพียงเล็กน้อยได้ การศึกษาจริยศาสตร์จะช่วยให้เข้าใจเหตุผลของหลักคำสอนทางจริยธรรมละเอียดถี่ถ้วนและหลายแง่มุมขึ้น ทำให้เราเข้าใจหลักคำสอนดีขึ้น จึงสรุปได้ว่า จริยศาสตร์ หรือ ethics หมายถึง วิชาว่าด้วยความประพฤติของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับความดีชั่ว ซึ่งมีมโนธรรมคือ ความสำนึกดีชั่วเป็นองค์ประกอบ

---

[๒๗] เมธา หริมเทพาธิป, **วิเคราะห์ความหมายของจริยศาสตร์และจริยธรรม,** [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://www.gotoknow.org/posts/637173 [๑๗ มกราคม ๒๕๖๐].

สำคัญที่ทำให้พฤติกรรมกลายเป็นความประพฤติ รู้ว่าอะไรดี อะไรชั่ว อันเป็นเงื่อนไขที่เปิดโอกาสให้มนุษย์ได้ตัดสินใจด้วยเจตจำนงเสรี (free will) เฉพาะตัวว่า จะทำดีหรือทำชั่ว

ส่วน จริยธรรม หมายถึง คุณธรรมชุดหนึ่ง ๆ ที่ทำให้คนคนหนึ่ง หรือคนประเภทหนึ่งเป็นคนดี ซึ่งเป็นความประพฤติกลางๆ ที่ไม่ขึ้นกับศาสนา เช่น จริยธรรมสากลหรือมนุษยธรรม (humanness) เป็นต้น แต่ถ้าเป็นจริยธรรมของศาสนา เรียกว่า ศีลธรรม (morals) ซึ่งเป็นประมวลกฎเกณฑ์ความประพฤติของศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ซึ่งประเด็นต่อมา คือ จริยธรรมกับศีลธรรม คำว่าจริยธรรมนี้มีความหมายว่า ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติศีลธรรมกฎศีลธรรม ส่วนคำว่า ศีลธรรม มีความหมายในฐานะเป็นคำนามว่า ความประพฤติที่ดีที่ชอบธรรมในระดับศีลศีลและธรรม ความเหลื่อมล้ำของความหมาย ถ้าไม่พิจารณาให้ดีจะอยู่ที่ “ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ” และ “ความประพฤติที่ดีที่ชอบ” แต่ถ้าหากทำการแยกแยะและพิจารณาให้ดีแล้ว จะพบว่าคำว่าจริยธรรมเป็นหลักการที่ดีสำ หรับการประพฤติปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับในระดับทั่วไป ในขณะที่คำ ว่า ศีลธรรมจะเป็นการกระทำ ที่มีลักษณะดีและเป็นที่พึงพอใจแก่คนทั่วไปทั้งหลาย ซึ่งเมื่อมีคำว่า ศีลเข้ามาขยายคำว่า “ธรรม” ก็จะทำ ให้ความหมายแคบลงสู่กรอบของศาสนาหนึ่งใดไป แต่หากว่าความหมายของ “ธรรม” ตามราชบัณฑิตยสถานถูกบัญญัติว่า เป็นคุณความดีหรือความถูกต้อง ความยุติธรรม หรือกฎเกณฑ์ซึ่งควรที่จะเข้าใจถึงความเท่าเทียมกันในด้านต่างๆ โดยไม่มีการเอารัดเอาเปรียบ หรือการได้เปรียบหรือเสียเปรียบต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ไม่ว่าจะใช้คำว่าจริยธรรมหรือศีลธรรม ก็เป็นคำที่ยอมรับกันได้เพราะบุคคลใดมีคุณลักษณะเหล่านี้ย่อมสามารถมีความสุขได้อย่างไม่ต้องสงสัย

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า “จริยธรรม” หมายถึง ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ศีลธรรมและกฎศีลธรรม อันเป็นหลักประพฤติ หลักการดำเนินชีวิต หรือหลักการครองชีวิตที่ถูกต้องสมบูรณ์ของมนุษย์ ที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมาย คือความดับทุกข์หรือการสุดสิ้นปัญหาอยู่อย่างเป็นอิสระไร้ทุกข์ ขยายความว่า สิ่งที่ควรประพฤติ และปฏิบัติเหมาะสมในสิ่งที่ถูกต้องซึ่งสังคมยอมรับ เพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขร่มเย็น

## ๓.๒ แนวคิดและหลักการพุทธจริยธรรมทางธุรกิจ

องค์กรทางธุรกิจที่ประสบความสำเร็จประการหนึ่ง จะดูได้จากผลตอบแทน ได้แก่ “กำไร” ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อความเป็นอยู่ขององค์กร เพราะกำไรทำให้องค์กรทางธุรกิจได้รับผลตอบแทนจากการลงทุน ผู้ถือหุ้นมีความมั่นใจ พนักงานมีความมั่นคงในการทำงาน ลูกค้าจะได้รับสินค้าและบริการที่ตรงกับความต้องการและรัฐก็ได้ภาษี ซึ่งถ้ามองในทรรศนะนี้แล้วองค์การจะอยู่ได้ก็เพราะกำไรเป็นผลตอบแทนจากการดำเนินกิจการ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบขององค์การที่มีต่อสังคมเพียงพอหรือไม่ ถ้ายังไม่มีความรับผิดชอบควรอยู่ตรงจุดใด ซึ่งสังคมมิได้กล่าวถึงไว้ถ้าได้กล่าวถึงจริยธรรมทางธุรกิจ ซึ่งเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม และมาตรฐานเชิงพฤติกรรมที่องค์การใช้และแก้ไขปัญหาด้วยแล้วจะยิ่งหาจุดลงตัวได้ยากยิ่งขึ้น ถึงแม้ว่าผู้บริหารจะสามารถใช้ดุลพินิจวินิจฉัย แต่ในหลายๆ กรณีได้มีข้อถกเถียงว่าสิ่งใดคือสิ่งที่ถูกต้อง และสิ่งใดเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ทั้งนี้ เพราะสังคมของเราในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อนมากขึ้น

กระแสโลกาภิวัตน์ที่มีต่อจริยธรรม ความต้องการของสังคมที่มีต่อพฤติกรรมทางธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไป และมีการเรียกร้องให้การดำเนินกิจการต้องรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้น ไม่ว่ากิจการจะใหญ่หรือเล็ก ก็ต้องทำการประเมินความรับผิดชอบที่กิจการของตนเองมีต่อสังคมใหม่ทั้งหมด ดั้งนั้น ผู้บริหารที่ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม จะต้องทำความเข้าใจกับสิ่งแวดล้อม อาชีวอนามัยและผลกระทบมากยิ่งขึ้น เพราะองค์การที่ได้รับการยอมรับในปัจจุบันไม่เพียงแต่จะต้องทำสิ่งที่ดีที่สุดให้กับกิจการของตนเองเท่านั้น แต่จะต้องทำสิ่งที่ดีที่สุดต่อสังคมอีกด้วย

การที่กระแสเรียกร้องของสังคมโลกที่มีจริยธรรมทางธุรกิจ และความรับผิดชอบต่อสังคมนั้น เนื่องมาจากการที่สังคมเปิดกว้างมากยิ่งขึ้นและถูกเชื่อมโยงเข้าหากันเป็นสังคมโลก การรับรู้ข่าวสารจากสื่อต่างๆ เปิดกว้างขึ้น พัฒนาการของสังคมและประเทศก้าวหน้าขึ้น สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่อย่างจำกัดถูกทำลาย ดังนั้น กลุ่มและองค์การต่างๆ ที่อยู่ในแต่ละสังคมต่างได้รับผลกระทบเพิ่มมากขึ้น จากความซับซ้อนและการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้กลายเป็นพลังผลักดันให้กิจกรรมต่างๆ ต้องพิจารณาถึง “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (Stakeholders) ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์การ และต้องพิจารณาถึงบทบาทและวิธีการที่จะเกี่ยวข้องกับบุคคล กลุ่มและองค์การดังกล่าว นอกจากนั้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญๆ ในการพิจารณาถึงกรอบของจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยในที่นี้จะขอนำเสนอหลักการสำคัญ ดังต่อไปนี้

### ๓.๒.๑ ความหมายของพุทธจริยธรรมทางธุรกิจ

พุทธจริยธรรมแยกออกเป็น ๒ คำ คือ “พุทธ” กับ “จริยธรรม” เมื่อนำ ๒ คำมารวมกันจึงหมายถึง ระบบความประพฤติปฏิบัติ ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความจริงของธรรมชาติเป็น

พื้นฐาน ซึ่งเป็นไปเพื่อบรรลุประโยชน์ที่พึงมุ่งหมายของชีวิต และอำนวยให้เกิดสภาพชีวิตสภาพสังคมที่เกื้อกูลแก่การบรรลุจุดหมายเช่นนั้น พูดให้สั้นอีกหน่อยว่าแนวทางการดำเนินชีวิตอิงสัจธรรม เพื่อบรรลุประโยชน์ที่พึงมุ่งหมายของชีวิต และสร้างสรรค์สภาพชีวิตที่เกื้อกูลแก่การบรรลุจุดหมายเช่นนั้น [๒๘]

ส่วนคำว่า พุทธจริยธรรม (Buddhist Moral Principle) คือ หลักการแห่งความประพฤติและวิธีการปฏิบัติของผู้รู้ ผู้ตื่น ผู้เบิกบาน และผู้หมดจดจากกิเลส จนได้พระนามว่า พระอรหันตสัมมาสัมพุทธเจ้า กล่าวคือ เป็นจริยศาสตร์และจริยธรรมที่สอนให้ชาวพุทธศาสนิกชนดำรงชีวิตอยู่ด้วยปัญญา ไม่ให้ดำรงชีวิตอยู่ด้วยความประมาท จึงสอนให้ชาวพุทธตื่นอยู่เสมอและให้เป็นอยู่ด้วยความเบิกบานกายเบิกบานใจ ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในสถานะอย่างไรก็ตาม

ความหมายของจริยศาสตร์ในทัศนะของพระพุทธศาสนานั้น จะเป็นหลักแห่งการประพฤติปฏิบัติของคนตามหลักคำสอนของพระพุทธเจ้า ซึ่งเป็นธรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคนและสิ่งต่างๆ ซึ่งจะต้องเป็นไปตามสัจธรรมของแต่ละสิ่งแต่ละอย่าง โดยเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “อิทัปปัจจยตา” ซึ่งพุทธทาสภิกขุชี้ว่าเป็นหัวใจของพระพุทธศาสนา[๒๙] ยิ่งกว่านั้น บรรดาผู้รู้หลังจากพระพุทธเจ้าทรงดับขันธ์แล้วได้ทำการศึกษาคำสอนของพระพุทธองค์จนเป็นเนื้อหาทางวิชาการ จนทำ ให้คำอธิบายที่มีนั้นกลายเป็นศาสตร์อย่างหนึ่ง เมื่อเป็นเช่นนี้ พุทธจริยธรรมก็ย่อมมีความหมายอย่างเดียวกันนั่นคือการประยุกต์เอาความรู้อันถูกต้องถึงสัจธรรมทั้งหลายมาใช้ในการดำเนินชีวิตด้วยการกระทำที่ไม่ขัดกับระบบธรรมหรือกฎธรรมชาติของแต่ละสัจธรรม ดังที่พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) เขียนไว้ในหนังสือพุทธธรรมว่า “ถ้าแยกพุทธธรรมออกเป็น ๒ ส่วน คือ สัจธรรมส่วนหนึ่งกับจริยธรรมส่วนหนึ่งแล้วกำหนดขึ้นใช้ในที่นี้โดยเฉพาะ โดยกำหนดให้สัจธรรมเป็นส่วนแสดงสภาวะหรือรูปลักษณะตัวจริง และให้จริยธรรมเป็นฝ่ายข้อประพฤติปฏิบัติทั้งหมด ก็จะเห็นว่าสัจธรรมในพระพุทธศาสนา ย่อมหมายถึงคำสอนเกี่ยวกับสภาวธรรมของสิ่งทั้งหลาย หรือธรรมชาติและความเป็นไปโดยธรรมชาติของสิ่งทั้งหลาย หรือกฎธรรมชาตินั่นเอง ส่วนจริยธรรมก็หมายถึงการถือเอาประโยชน์จากความรู้ความเข้าใจ ในสภาพและความเป็นไปของสิ่งทั้งหลาย หรือการรู้กฎธรรมชาติแล้วนำ มาใช้ในทางที่เป็นประโยชน์”[๓๐]

เนื่องจากในสังคมปัจจุบัน เกิดกระแสการเรียกร้องความมีคุณธรรมและจริยธรรมทางธุรกิจที่นับวันจะยิ่งมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น องค์กรธุรกิจต่างๆ มากมายได้เผชิญกับปัญหาทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม จนถึงกับทำให้ต้องประสบกับภาวะล้มละลาย ทั้งยังส่งผลร้ายต่อประชาชนในวงกว้าง ในขณะที่การแก้ไขหรือป้องกันประเด็นปัญหาทางด้านคุณธรรมและจริยธรรมทางธุรกิจที่

---

[๒๘] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พุทธธรรม ฉบับขยายความ,** หน้า ๕๙๑.

[๒๙] พุทธทาสภิกขุ, **อิทัปปัจจยตา,** (กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ, ๒๕๔๕), หน้า ๒๕ – ๓๖.

[๓๐] พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), **พุทธธรรม ฉบับขยายความ,** หน้า ๑๐.

เกิดขึ้นเหล่านั้น ยังมิได้รับการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน แม้จะมีความพยายามของฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในระดับหนึ่งแล้วก็ตาม การได้มีโอกาสศึกษาเนื้อหา หลักเกณฑ์และประเด็นด้านคุณธรรมและจริยธรรมทางธุรกิจที่มากขึ้น ประเด็นปัญหาคุณธรรมและจริยธรรมทางธุรกิจ มีความชัดเจนมากขึ้นในอนาคต การดำเนินธุรกิจใดๆ ก็ตามจะไม่สามารถบรรลุผลที่ยั่งยืนได้หากการดำเนินธุรกิจนั้นปราศจาก การพัฒนาคนให้มีจิตสำนึกในการประกอบธุรกิจหรือเครือข่าย ที่ต้องคำนึงถึงสังคม ประกอบกับการที่ทุกคนต่างพยายามอย่างเต็มที่ในการประกอบกิจการของตนให้ได้กำไรสูงที่สุด มีส่วนแบ่งตลาดในอันดับต้นๆ จากการจัดลำดับ และประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนเองใฝ่ฝัน[๓๑]

กล่าวได้ว่า จริยธรรมทางธุรกิจเป็นส่วนหนึ่งของจริยศาสตร์ ที่ว่าด้วยศาสตร์ในมิติของความประพฤติพฤติกรรม หรือลักษณะพฤติกรรมของมนุษย์ ว่าควรเป็นไปหรือปฏิบัติอย่างไร ทั้งกล่าวถึงความถูกผิดดีชั่วของพฤติกรรมและอารมณ์นั้นๆ อะไรควรเว้น อะไรควรทำ อะไรผิด อะไรถูก อะไรดีอะไรชั่ว ที่ควรเว้นและควรทำ จากความหมายจริยธรรมในทัศนะของพระพุทธศาสนาว่าจะต้องแตกต่างจากจริยธรรมของแนวคิดอื่น เพราะจริยธรรมของพุทธศาสนาได้ให้ความเข้าใจพร้อมกับอธิบายถึงสัจธรรมของคนที่เป็นทั้งปัจเจกบุคคลแบบสิ่งปรากฏ และองค์ประกอบส่วนหนึ่งของปฏิจจสมุปบาทที่สิ่งอื่น ซึ่งมีสัจธรรมของตนเองก็เป็นด้วยเช่นกัน คนในฐานะเป็นปัจเจกบุคคลจะต้องทำความเข้าใจและรู้อย่างแจ่มแจ้งจนสามารถได้รับประโยชน์จากความรู้และเข้าใจในธรรมะของแต่ละสิ่งแต่ละอย่างนั้น ในฐานะที่เป็นทั้งสิ่งปรากฏ และเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งของปฏิจจสมุปบาทซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวธรรมของแต่ละสิ่งแต่ละอย่างตลอดเวลา โดยไม่มีการขัดแย้งกับระบบธรรมชาติของสิ่งที่คนนั้นกำลังปฏิสัมพันธ์อยู่ เพื่อให้มีความกระจ่างยิ่งขึ้น ผู้เขียนจะทำการวิเคราะห์ถึงเป้าหมายของชีวิตในทัศนะของพุทธจริยธรรม เนื่องจากว่าจะเป็นกรอบให้เข้าใจถึงความประพฤติและพฤติกรรมเชิงจริยธรรมหรือศีลธรรมอย่างเป็นวิชาการแบบจริยศาสตร์ ซึ่งหากใช้แนวคิดทางพระพุทธศาสนาไม่ว่าจะเป็นจริยธรรมอันเป็นแนวปฏิบัติโดยทั่วไป ที่วางไว้บนฐานของขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมใดสังคมหนึ่ง หรือศีลธรรมซึ่งควรเป็นแนวปฏิบัติอันดีงาม ที่ต้องสอดคล้องกับคำสอนทางศาสนาใดศาสนาหนึ่ง ก็สามารถนำสู่ความเป็นจริยธรรมได้ในทัศนะของพระพุทธศาสนา เพราะทุกศาสนาต้องสอนให้ศาสนิกชนของตนเป็นคนดีที่ไม่ขัดแย้งกับธรรมชาติของสิ่งอื่นๆ เพียงแต่คำสอนและคำอธิบายโดยอรรถของแต่ละศาสนานั้นอาจจะไม่เหมือนกับพระพุทธศาสนา

---

[๓๑] สุภาพร พิศาลบุตร, **จริยธรรมทางธุรกิจ,** (กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ.พริ้นติ้ง, ๒๕๔๔), หน้า ๑.

**๓.๒.๒ ลักษณะของพุทธจริยธรรมทางธุรกิจ**

ปัจจุบันนี้กระแสสังคมได้มีการเรียกร้องให้องค์กรทางธุรกิจ ทั้งด้านการผลิตและบริการต้องรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้นและนี่คือการรับรู้ใหม่เกี่ยวกับบทบาทขององค์การที่ผู้บริหารมิอาจจะมองข้าม ในปัจจุบันคนเป็นจำนวนมากในส่วนต่างๆ ของโลกต่างเฝ้ามองธุรกิจการดำเนินการขององค์การต่างๆ และคาดหวังว่าผู้ประกอบการเหล่านี้จะประพฤติปฏิบัติตน เพื่อปกป้องผลประโยชน์ของลูกค้า สิ่งแวดล้อมและสาธารณชนควบคู่กับการแสวงหากำไร พันธะนี้เรียกว่า “ความรับผิดชอบต่อสังคม” (Social Responsibilities) จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารองค์การที่จะต้องทำความเข้าใจต่อพันธะทางสังคมและกฎเกณฑ์ทางจริยธรรม ดังนั้น การที่ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรทางธุรกิจได้กลายมาเป็นประเด็นสำคัญที่องค์กรทางธุรกิจต่างๆ ต้องนำมาพิจารณาให้มากขึ้น ทั้งนี้เพราะว่าความรู้สึกนึกคิดของคนในสังคมที่มีส่วนผลักดันให้ขอบเขตความรับผิดชอบต่อสังคมได้ขยายตัวออกไป ดังนั้น องค์การที่จะดำรงอยู่ในสังคม จึงต้องปกป้องและพัฒนาสังคมควบคู่กันกับการบรรลุเป้าหมายทางการเงิน ถ้าองค์การปราศจากความรับผิดชอบต่อสังคม แบ่งออกได้ ๔ ระดับ ดังนี้

๑. ความรับผิดชอบทางเศรษฐกิจ ในระบบเศรษฐกิจแบบเสรี บุคคลไม่เพียงแต่จะมีสิทธิในการประกอบกิจการเท่านั้น การที่องค์การเป็นผู้ผลิตและให้บริการถ้าองค์การไม่มีผลตอบแทนหรือกำไรที่คุ้มค่าแล้ว องค์การก็ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ ดังนั้น พื้นฐานการดำเนินการขององค์การจึงขึ้นอยู่กับการแสวงหาผลกำไรเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อสร้างหลักประกันที่สำคัญแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรักษาภาวการณ์แข่งและประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตลาดการค้าที่มีการแข่งขันกันอย่างเสรีการดำเนินงานขององค์การจะต้องเป็นไปตามกลไกของตลาด โดยที่รัฐเป็นผู้ควบคุมสาธารณูปโภคและสินค้าบางอย่างถ้าเกิดวิกฤตการณ์ที่มีผลต่อความมั่นคง รัฐอาจใช้วิธีกำหนดนโยบายควบคุมราคาสินค้า ซึ่งทางองค์การต้องปฏิบัติตามที่รัฐกำหนด

๒. ความรับผิดชอบทางกฎหมาย นอกเหนือจากการที่องค์การดำเนินการแสวงหาผลกำไรแล้วองค์การควรมีความรับผิดชอบที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งถือว่าเป็นกฎเกณฑ์ที่องค์การต้องใช้พิจารณาถึงความถูกหรือความผิดที่มีต่อสังคม กฎเกณฑ์นี้จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามกฎหมายกำหนดการที่กฎหมายต่างๆ ไม่สามารถครอบคลุมกิจกรรมการดำเนินงานได้ทุกด้าน ดังนั้นกรณีที่อยู่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในกฎหมายองค์การต้องวินิจฉัยว่าอะไรคือความถูกต้อง โดยทั่วไปกฎเกณฑ์ทางธุรกิจกฎหมายจะควบคุมและให้ความสำคัญ ๔ กลุ่ม ดังนี้ ผู้บริโภค การแข่งขันสิ่งแวดล้อม และความเท่าเทียมและความปลอดภัย

๓. ความรับผิดชอบต่อจริยธรรม ความรับผิดชอบทางเศรษฐกิจและกฎหมาย ถือว่าเป็นพันธะที่องค์การต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพราะเป็นมาตรฐานความคาดหวังของสังคมที่มีต่อการดำเนินงานขององค์การ แต่จริยธรรมถือเป็นกฎเกณฑ์ของค่านิยมทางศีลธรรมที่องค์การใช้เป็น

แนวทางในการปฏิบัติ ดังนั้น ความรับผิดชอบต่อจริยธรรมจึงเป็นกฎเกณฑ์ทางศีลธรรมที่องค์การใช้ในการตัดสินใจและปฏิบัติ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าจะเป็น ลูกค้า ผู้ถือหุ้น พนักงาน ชุมชนและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน การจัดการภาคการผลิตและบริการ องค์การมักจะเผชิญกับปัญหาด้านจริยธรรม เช่น การวินิจฉัยปัญหาจริยธรรม (Ethical Dilemmas) เนื่องจากความซับซ้อนของปัญหามีมากจนยากต่อการตัดสินใจของผู้บริหารขององค์การ ตัวอย่างเช่น การจำหน่ายสินค้าที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์การกำหนด หรือการละเมิดจริยธรรม (Ethical Lapses) ซึ่งเป็นปัญหาเมื่อองค์การดำเนินการอย่างขาดจริยธรรมที่มีผลกระทบต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อจริยธรรมขององค์การไม่อาจพิสูจน์อย่างชัดเจนต่อผลกำไรก็ตาม แต่ในระยะยาวแล้วองค์การใดก็ตามที่ไม่ได้แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมแล้ว องค์การนั้นก็ไม่ได้รับความเชื่อถือ ศรัทธาจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

๔. ความรับผิดชอบอย่างพินิจพิเคราะห์ เป็นความรับผิดชอบด้วยความสมัครใจของผู้บริหารโดยตรง ความรับผิดชอบนี้ไม่ได้บังคับไว้ตามกฎหมาย จะเห็นได้ว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมนั้นผู้บริหารจะเลิกทำสิ่งที่ได้ผลประโยชน์ได้กำไรแต่ต้องไม่ผิดกฎหมาย ถ้ามีความรับผิดชอบสูงขึ้นไปอีกก็จะเป็นความรับผิดชอบที่คำนึงถึงจริยธรรม โดยจะเห็นได้จากการที่ผู้บริหารองค์การให้ความสำคัญหรืออาจเข้าไปมีส่วนร่วมในโครงการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชน การยกระดับมาตรฐานการดำรงชีพความรับผิดชอบ ในขั้นนี้องค์การไม่ได้มุ่งหวังผลตอบแทนที่จะกลับคืนมาสู่องค์การ แต่เป็นการให้เปล่าซึ่งบางองค์การใช้คำว่า การคืนกำไรสู่สังคม องค์การที่มิได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม ที่มีประโยชน์ต่อสังคมก็ไม่ได้หมายความว่าองค์การนั้นขาดจริยธรรมทางธุรกิจอย่างไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหารเป็นสำคัญ

จะเห็นได้ว่า ความรับผิดชอบต่อจริยธรรมนั้น เป็นหลักการสำคัญของการประกอบธุรกิจ ดวงเดือน พันธุมนาวิน กล่าวไว้ว่า คุณลักษณะทางจริยธรรมของมนุษย์มีได้หลายระดับ สามารถแยกตามสภาพจิตใจจะได้รับผลมากน้อยนั้นขึ้นอยู่กับระดับสติปัญญาของบุคคลผู้นั้น บางคนอาจปฏิบัติได้ระดับสูงสุด แต่บางคนก็ปฏิบัติได้ตามระดับมาตรฐานขั้นต่ำที่มนุษย์ควรปฏิบัติเท่านั้น ซึ่งสามารถแบ่งลักษณะจริยธรรม ออกเป็น ๔ ลักษณะ ดังนี้

๑. ความรู้เชิงจริยธรรม หมายถึง ลักษณะของความรู้ที่บุคคลต่างๆ สามารถบอกได้ว่าควรทำหรือบอกได้ว่า พฤติกรรมใดเหมาะสมหรือไม่เหมาะสม เช่น การที่เรารู้ว่ามารยาทที่ดีนั้นเป็นอย่างไร หรือรู้ว่าเราต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่อย่างไร เป็นต้นความรู้เชิงจริยธรรมนี้ ขึ้นอยู่กับอายุ ระดับการศึกษา และพัฒนาการทางสติปัญญาของคนด้วย ดังนั้น การที่บุคคลมีความรู้ว่าในสังคมของตนนั้น การกระทำชนิดใดควรทำและชนิดใดควรละเว้นพฤติกรรมประเภทใดเหมาะสมไม่เหมาะสมปริมาณความรู้นี้ขึ้นอยู่กับอายุ การศึกษา และพัฒนาการสติปัญญาของบุคคลด้วย

๒. ทัศนคติเชิงจริยธรรม หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความชอบหรือไม่ชอบ ทำดีเป็นลักษณะทำถูกต้อง ทำชอบเป็นลักษณะทำถูกใจ การตัดสินความดีความชอบโดยถือเอาเกณฑ์ของความถูกต้อง และความถูกใจของบุคคลมาประเมินค่าจริยธรรม จึงเป็นทัศนคติเชิงจริยธรรม เช่น การที่เราไม่พอใจคนที่แย่งที่นั่งคนแก่บนรถเมล์ หรือไม่ช่วยคนที่ถือของพะรุงพะรังดังนั้น ความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับลักษณะหรือพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่างๆ ว่าตนเองชอบหรือไม่ชอบเพียงใด ส่วนมากจะสอดคล้องกับค่านิยมของคนในสังคมนั้น แต่ละบุคคลบางคนในสถานการณ์ปกติอาจมีทัศนคติต่างกัน จากค่านิยมของสังคมก็ได้ทัศนคติทางจริยธรรมของบุคคลมีความหมายกว้างกว่าความรู้เชิงจริยธรรมของบุคคลเพราะทัศนคตินั้นรวมทั้งความรู้และความรู้สึกในเรื่องนั้นๆ เข้าด้วยกัน

๓. เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งของบุคคลลงไป จะต้องประกอบด้วยเหตุผลอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นเฉพาะหน้านั้น และเหตุผลเชิงจริยธรรมของบุคคลเกิดจากประสบการณ์และสติปัญญาของบุคคลนั้น ดังนั้น การที่บุคคลมาใช้เหตุผลในการเลือกที่จะทำหรือเลือกที่จะไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเหตุผลที่กล่าวมานั้น จะแสดงให้เห็นถึงเหตุจูงใจ หรือแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำต่างๆ ของบุคคล การศึกษาเหตุผลเชิงจริยธรรมจะทำให้ทราบว่าบุคคลที่มีการกระทำเหมือนกันอาจมีเหตุผลเบื้องหลังการกระทำอยู่ในระดับที่แตกต่างกันได้

๔. พฤติกรรมเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่คนแสดงถึงพฤติกรรมที่สังคมชื่นชอบ หรืองดการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบ และค่านิยมในสังคมนั้น พฤติกรรมเชิงจริยธรรมซึ่งเป็นการกระทำที่สังคมเห็นชอบ และสนับสนุนมีหลายประการ เช่น การช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก เป็นต้น ดังนั้น การที่คนแสดงถึงพฤติกรรมที่สังคมชื่นชอบหรืองดการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎระเบียบและค่านิยมในสังคมนั้น พฤติกรรมเชิงจริยธรรม ซึ่งเป็นการกระทำที่สังคมเห็นชอบและสนับสนุนมีหลายประการ เช่น การช่วยเหลือผู้ตกทุกข์ได้ยาก เป็นต้น[๓๒]

การดำเนินธุรกิจใดๆ ก็ตามพฤติกรรมการหลอกลวง ฉ้อฉล การล้วงความลับทางการค้าและอื่นๆ ไม่ได้เกิดแต่เฉพาะในองค์การขนาดใหญ่เท่านั้น องค์การขนาดย่อมก็มีปัญหาเหมือนกัน จริยธรรมทางธุรกิจเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน ซับซ้อน ทั้งยังมีผลต่อความน่าเชื่อถือของกิจการอีกด้วย การดำรงไว้ซึ่งกิจการของธุรกิจขนาดย่อมไม่ใช่สิ่งที่พึงปฏิบัติได้โดยง่าย โดยเฉพาะในช่วงที่กิจการต้องเผชิญกับการแข่งขันปัญหาทางการเงินจนบางครั้งผู้ประกอบการอาจลืมเรื่องจริยธรรม แสวงหาผลประโยชน์เฉพาะหน้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเลี่ยงภาษี การแสดงงบการเงินเท็จเพื่อการขอกู้เงินกับสถาบันการเงินและเจ้าหนี้ การบิดเบือนข้อกับลูกค้า เป็นต้น

---

[๓๒] ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ, **จิตวิทยาจริยธรรมและจิตวิทยาภาษา**, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๔), หน้า ๔ – ๖.

อีกประการหนึ่ง แนวคิดที่ผิดพลาดมากที่สุดขององค์การ คือ ความเชื่อถือที่ว่า จริยธรรมและผลกำไรเป็นสิ่งที่ขัดแย้งกัน พฤติกรรมทางจริยธรรมจะมีความเกี่ยวข้องกันโดยตรงกับผู้บริหาร แต่ถ้าผู้บริหารพิจารณาถึงผลประโยชน์ที่องค์การจะได้รับก็จะพบว่ามีอยู่หลายประการด้วยกัน คือ

๑. องค์การสามารถรักษาความน่าเชื่อถือของกิจการไว้ได้ ในขณะเดียวกันองค์การที่ขาดจริยธรรมทางธุรกิจจะได้รับผลตอบแทนในระยะสั้นเท่านั้น

๒. การมีกรอบจริยธรรมที่มั่นคงจะให้แนวทางแก่ผู้บริหาร ที่จะเผชิญกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงและมีความซับซ้อน

๓. ผู้บริหารมีแนวทางที่ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ชัดเจนบนพื้นฐานความเชื่อมั่น

๔. องค์การที่มีจริยธรรมจะได้รับการเอาใจใส่จากลูกค้า

สมภพ ชีวรัฐพัฒน์ กล่าวว่า คุณลักษณะทางจริยธรรมของคนไทยที่มีความจำเป็นต้องปลูกฝังจริยธรรมให้พร้อม เพื่อได้นำไปใช้ในชีวิตประจำวันให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ๑๐ ประการ ดังนี้

๑. มีระเบียบวินัย

๒. มีความซื่อสัตย์ สุจริตและยุติธรรม

๓. ขยัน ประหยัดและยึดมั่นในสัมมาอาชีพ

๔. สำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ

๕. รู้จักคิดริเริ่ม วิจารณ์และตัดสินใจอย่างมีเหตุมีผล

๖. กระตือรือร้นในการปกครองระบบประชาธิปไตย รักและเทิดทูนชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์

๗. มีพลานามัยสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ

๘. รู้จักพึ่งตนเองและมีอุดมคติที่ดีงาม

๙. มีความภาคภูมิและรู้จักทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและทรัพยากรของชาติ

๑๐. มีความเสียสละ เมตตาอารี กตัญญูกตเวที กล้าหาญและสามัคคีกัน[๓๓]

กรมการฝึกหัดครู กล่าวถึงลักษณะทางจริยธรรม จำแนกออกได้ ๑๐ ประการ คือ

๑. ให้มีความสำนึกในเรื่องชาติ เกียรติ วินัย กล้าหาญ

๒. ให้มีความสำนึกในเรื่องซื่อสัตย์ สุจริต และหิริโอตตัปปะ

๓. ให้มีความสำนึกในเรื่องกตัญญูกตเวที

๔. ให้มีความสำนึกในเรื่องเข้มแข็ง ขยันหมั่นเพียร และอดทน

๕. ให้มีความสำนึกในเรื่องสุภาพอ่อนโยน และมารยาทอันดีงาม

๖. ให้มีใจกว้างขวาง รู้จักรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

---

[๓๓] สมภพ ชีวรัฐพัฒน์, **จริยธรรมกับชีวิต,** (กรุงเทพมหานคร: นานาสิ่งพิมพ์, ๒๕๓๙), หน้า ๙ – ๑๐.

๗. ให้มีความเมตตา กรุณา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และเสียสละ

๘. ให้มีความเป็นระเบียบในการงานและความคิด

๙. ให้มีความรู้จักรับผิดชอบและรู้จักหน้าที่

๑๐. ให้มีความสามัคคี รู้จักแพ้ รู้จักชนะ และรู้จักขออภัย ให้อภัยซึ่งกันและกัน[๓๔]

สุมน อมรวิวัฒน์ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของจริยธรรมที่มนุษย์ควรมีและประพฤติปฏิบัติว่ามนุษย์ต้องมีชีวิตที่งามเป็นชีวิตที่สะอาดคือคิดดี ทำดี มีชีวิตทีสงบคือมีสติยั้งคิดด้วยการเข้าใจรู้จักควบคุมกิริยา วาจา ฝึกสติ สำรวมตน ไตร่ตรองทุกเงื่อนปมของชีวิตสร้างตนให้เข้มแข็งพร้อมที่จะช่วยตนเอง ผู้อื่น เป็นผู้เสียสละและดำเนินชีวิตตามสายกลางตั้งมั่นในสัมมาทิฏฐิ คือ คิดชอบ ทำชอบ การดำเนินชีวิตจะมีแต่สงบสุข[๓๕] กล่าวได้ว่า คุณลักษณะทางจริยธรรมเป็นคุณลักษณะของความประพฤติที่มนุษย์ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์หรือตามหลักจริยธรรม ผู้ปฏิบัติตามจะดำเนินชีวิตอย่างมีความสงบสุข

ปราชญา กล้าผจัญ ได้แบ่งจริยธรรมออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑. จริยธรรมสำหรับผู้ครองเรือน เป็นจริยธรรมเบื้องต้นที่มนุษย์ทั่วไปสามารถปฏิบัติได้ เช่น ศีล ๕ เป็นธรรมประจำใจสำหรับผู้ครองเรือนที่เรียกว่า ฆราวาส หรือ อาคาริกชน (อยู่ในอาคารบ้านเรือน) มนุษย์ผู้ยังมีโลกียวิสัยอันอยู่ในขันธสันดาน

๒. จริยธรรมสำหรับผู้ประพฤติพรหมจรรย์ ได้แก่ ธรรมอันมิใช่โลก ได้แก่ ผู้ที่งดเว้นจากกามทั้งปวง ละโลก สละเพศฆราวาส ออกบวชเป็นพระ นักบวช ฤาษีชีไพรท่องเที่ยวไปในป่าเขาหรือไม่ก็จำพรรษาอยู่ในวัด หรือ เป็นพระธุดงค์ออกจาริกแสวงบุญไปเรื่อย ๆ พวกนี้เรียกว่า อานาคาริกชน (พวกไม่มีบ้านช่องอาศัย)[๓๖]

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของจริยธรรมเป็นสิ่งที่แสดงลักษณะเฉพาะ เพื่อให้เห็นเด่นชัดในด้านใดด้านหนึ่ง ซึ่งสิ่งที่แสดงออกเหล่านั้นเป็นสิ่งที่เป็นความดี ควรประพฤติปฏิบัติ เพราะจะนำความสุขความเจริญความมั่นคงมาสู่ประเทศชาติ สังคม และบุคคล

---

[๓๔] กรมการฝึกหัดครู, **คุณลักษณะทางจริยธรรม**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมศาสนา, ๒๕๒๕), หน้า ๑๑.

[๓๕] สุมน อมรวิวัฒน์, **หลักบูรณาการทางการศึกษาตามนัยแห่งพุทธธรรม,** (นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๔), หน้า ๔๐.

[๓๖] ปราชญา กล้าผจญ, **คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ,** (กรุงเทพมหานคร: เยลโล่การพิมพ์, ๒๕๔๔), หน้า ๘๗.

**๓.๒.๓ ความสำคัญของพุทธจริยธรรมทางธุรกิจ**

จริยธรรมนับว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญของมนุษย์ทุกคน ถ้าคนใดขาดจริยธรรมอาจมีผลร้ายต่อตนเองและสังคม สังคมที่มีคนขาดจริยธรรมมาก ย่อมเป็นสังคมที่วุ่นวายไร้ความสุข ดังจะพบได้จากการเกิดวิกฤติศรัทธาในวิชาชีพหลายแขนงในปัจจุบัน ทั้งในวงการวิชาชีพครู แพทย์ ตำรวจ ทหาร หรือนักการเมือง เป็นต้น จึงมีคำกล่าวว่า เราไม่สามารถสร้างครูบนพื้นฐานของคนไม่ดี และไม่สามารถผลิตแพทย์ ตำรวจ ทหาร นักธุรกิจที่ดีได้ ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นมีพื้นฐานทางนิสัยและความประพฤติที่ไม่ดี จริยธรรมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตและสังคม มีส่วนสำคัญที่จะนำความสงบสุขและความเจริญก้าวหน้ามาสู่สังคมนั้น ๆ เพราะเมื่อคนในสังคมมีจริยธรรมจิตใจก็ย่อมสูงส่ง มีความสะอาดและสว่างในจิตใจ จะทำการใดก็ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน ไม่ก่อให้เกิดทุกข์แก่ตนเองและผู้อื่น เป็นบุคคลที่มีค่า มีประโยชน์ต่อสังคม คนทุกคนควรได้รับการปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมไปพร้อม ๆ กัน เนื่องด้วยจริยธรรมและคุณธรรมมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนในสังคมมาก ซึ่งอาจสรุปความสำคัญของจริยธรรมและคุณธรรมได้ดังนี้ คือ

๑. ช่วยให้ชีวิตดำเนินไปด้วยความราบรื่นและสงบ ไม่พบอุปสรรค ถ้าคนในสังคมทุกคนมีคุณธรรมและจริยธรรม สังคมของเราก็จะสงบสุขตามไปด้วย ทุกคนจะใช้เวลาที่มีทั้งหมดช่วยกันพัฒนาบ้านเมืองให้เจริญมั่นคง เป็นปึกแผ่น เป็นอารยประเทศไม่ต้องแบ่งเวลาไปคอย ระมัดระวังอันตรายใด ๆ ที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของคนเลว

๒. ช่วยให้คนเรามีสติสัมปชัญญะอยู่ตลอดเวลา คุณธรรมและจริยธรรมที่มีอยู่ในตัวแต่ละคน จะเตือนสติให้รักษาเกียรติยศชื่อเสียงของตนเองและวงศ์ตระกูล ไม่ไปเบียดเบียนผู้อื่น รู้จักเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือผู้ที่ด้อยโอกาสกว่า สังคมก็จะสงบสุขประเทศชาติก็จะมั่งคั่งมั่นคง

๓. ช่วยสร้างความมีระเบียบวินัยให้แก่บุคคลในชาติ โดยจะเป็นตัวกำหนดการประพฤติปฏิบัติของบุคคลให้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่คนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับว่าถูกต้อง กฎเกณฑ์นั้นจะมาจากความพอใจของคนเพียงคนเดียวไม่ได้ คนเมื่ออยู่ในสังคมจะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน เป็นญาติพี่น้อง หรือเพื่อนฝูงร่วมสังคมเดียวกัน จะอยู่คนเดียวย่อมเป็นไปไม่ได้ เมื่อบุคคลประพฤติตามคุณธรรมและจริยธรรมของสังคม ชีวิตก็จะมีระเบียบไม่ต้องพบกับอุปสรรค ถ้าทุกคนปฏิบัติเหมือนกันสังคมและประเทศชาติก็จะเป็นระเบียบตามไปด้วย

๔. ช่วยควบคุมไม่ให้คนชั่วมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การปฏิบัติตนให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้อื่นนับว่าเป็นคุณแก่สังคม เพราะนอกจากจะเป็นตัวอย่างโดยการชี้นำทางอ้อมแล้วยังจะออกปากแนะนำสั่งสอนโดยตรงได้อีกด้วย เช่น แนะนำให้แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม อย่าเห็นแก่ตัว อย่าเห็นแก่ได้จนสร้างความเดือดร้อนให้แก่ผู้อื่น ซึ่งส่งผลกระทบไปถึงความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติ มิฉะนั้นผู้ที่คอยยึดเราเป็นตัวอย่างอาจหมดความศรัทธา และหมดกำลังใจสร้างคุณธรรมและจริยธรรมหันกลับไปทำความชั่วเช่นเดิมได้อีก

๕. ช่วยทำให้มนุษย์นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้ร่ำเรียนมาสร้างสรรค์แต่สิ่งดีมีคุณค่า ถ้ามนุษย์นำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการประกอบอาชีพที่สุจริตย่อมสร้างสรรค์คุณประโยชน์ให้แก่คนทั่วไป รวมทั้งสังคมและประเทศชาติด้วย แต่ในทางตรงข้าม ถ้ามนุษย์ขาดคุณธรรมและจริยธรรมก็จะนำความรู้และประสบการณ์ที่มีไปเบียดเบียนเอารัดเอาเปรียบผู้อื่น สร้างความเสียหายให้สังคมและประเทศชาติ เพียงหวังให้ตนเองมีทรัพย์ มีความสุข ผู้อื่นจะทุกข์อย่างไรก็ไม่คำนึงถึง

๖. ช่วยควบคุมความเจริญทางด้านวัตถุและจิตใจของคนให้เติบโตไปพร้อมๆ กัน ปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีมีสูงมาก ถ้ามนุษย์นำความเจริญนี้มาใช้ในทางที่ผิด เช่น สร้างอาวุธมาประหัตประหารกัน จนคนล้มตายลงเป็นจำนวนมากโดยหวังความเป็นใหญ่ ความมีอำนาจ ความเดือดร้อนก็จะเกิดแก่คนทั่วไป แต่ถ้าผู้ผลิตเทคโนโลยีมีคุณธรรมและจริยธรรมเหตุการณ์เหล่านี้ก็จะไม่เกิด สิ่งที่จะได้รับการสร้างหรือผลิตขึ้นมาก็จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่คนทั่วไป เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ดาวเทียม ฯลฯ เพราะมีจิตใจที่สงบสุขจึงสร้างสรรค์แต่สิ่งที่มีคุณค่าต่อคนในสังคมและประเทศชาติ[๓๗]

ความสำคัญของคุณธรรมและจริยธรรมที่กล่าวมานี้ ประเด็นที่สำคัญก็คือ สามารถลดปัญหาและขจัดปัญหาที่จะเกิดขึ้นแก่บุคคล สังคม และประเทศชาติได้ เมื่อทุกคนประพฤติปฏิบัติตนดีแล้ว อุปสรรค ศัตรู ภัยอันตราย ก็จะหมดสิ้นไป ผู้คนมีแต่ความรักต่อกัน สังคมมีแต่ความสงบ และประเทศชาติก็จะเจริญรุ่งเรือง

นอกจากนั้นแล้ว พุทธจริยธรรมยังมีความสำคัญที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในระดับต่างๆ สามารถจำแนกได้ดังนี้

๑) มีความสำคัญต่อตนเอง คนที่มีจริยธรรมย่อมมีเครื่องมือที่ช่วยให้คิดให้กระทำในสิ่งที่ดี สร้างประโยชน์แก่ตนเองและส่วนรวม มีสิ่งที่ยึดเหนี่ยวจิตใจและจูงใจให้ทำแต่สิ่งดีๆ มีความเจริญต่อตนเอง เช่น คนที่ขยันเรียนมีความรับผิดชอบ ย่อมประสบความสำเร็จในการเรียน ในทางตรงกันข้ามคนที่เกียจคร้านและขาดความขยันหมั่นเพียร ก็จะสอบตก เป็นต้น หรือพนักงานขายของที่มีวาจาสุภาพอ่อนน้อมต่อลูกค้า ย่อมจะได้รับคำชมมากกว่าผู้ที่มีกริยาวาจาหยาบคาย ไร้มารยาท

๒) มีความสำคัญต่อสังคม คนที่มีจริยธรรม ย่อมทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและแก่ผู้อื่นอย่างน้อยการไม่ทำชั่ว ก็เป็นการช่วยให้สังคมไม่ต้องแก้ไขปัญหา ถ้าคนในสังคมมีจริยธรรมดีสังคมนั้นก็จะมีความเจริญก้าวหน้าได้เช่นกัน คนดีจึงเป็นผู้รักษาสังคมด้วยการไม่ทำลายสังคมไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรของประเทศ สภาพแวดล้อม หรือการประพฤติทุจริตต่างๆ

๓) มีความสำคัญในด้านการรักษาจริยธรรม จริยธรรมเป็นสิ่งที่ดีมีคุณค่าทั้งทางกาย ใจ และสังคมดังกล่าวมาแล้ว จะรักษาไว้ได้ก็ด้วยการปฏิบัติ ถ้าไม่ปฏิบัติแล้วก็เป็นเพียงตัวหนังสือหรือ

---

[๓๗] วศิน อินทสระ, **มนุษย์กับเสรีภาพ,** (กรุงเทพมหานคร: ปัญญา, ๒๕๓๙), หน้า ๖ – ๗.

คำพูดเปล่าๆ จะช่วยใครไม่ได้ทั้งสิ้น การศึกษาจริยธรรมและนำไปปฏิบัติจึงเป็นการรักษาจริยธรรมให้คงอยู่

๔) มีความสำคัญในด้านการพัฒนาบ้านเมือง ต้องพัฒนาจิตใจคนก่อน หรืออาจพัฒนาควบคู่กันไปกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม เพราะการพัฒนาที่ไม่มีจริยธรรมเป็นแกนนำจะสูญเปล่า และเกิดผลเสียเป็นอันมาก

สรุปได้ว่า จริยธรรมก็คือ สิ่งที่มีอยู่แล้วในตัวมนุษย์โดยธรรมชาติ ซึ่งจะต้องพัฒนาขึ้นโดยอาศัยกฎเกณฑ์ความประพฤติที่มนุษย์ควรประพฤติที่ได้ ซึ่งหากมนุษย์มีจริยธรรม ก็จะส่งผลดีในหลายๆ ด้าน ทั้งต่อตนเอง ชุมชน สังคม และประเทศชาติ

**๓.๒.๔ องค์ประกอบของพุทธจริยธรรมทางธุรกิจ**

นักการศึกษา นักจิตวิทยา นักการศาสนา นักปฏิบัติทางจริยธรรมต่างๆ ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของจริยธรรมและยอมรับว่าจริยธรรมของบุคคลประกอบด้วยสิ่งสำคัญ ๓ ประการ คือ

๑. ส่วนประกอบทางด้านความรู้ (Moral Reasoning) คือ ความเข้าใจในเหตุผลของความถูกต้อง ดีงาม สามารถตัดสินแยกความถูกต้องออกจากความไม่ถูกต้องได้ด้วยความคิด

๒. ส่วนประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Moral Attitude and Belief)คือ ความพึงพอใจ เลื่อมใสศรัทธาเกิดความนิยมยินดีที่จะรับนำจริยธรรมมาเป็นแนวประพฤติปฏิบัติ ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติมาและจากการอบรมสั่งสอน

๓. ส่วนประกอบทางด้านพฤติกรรมการแสดงออก (Moral Conduct)คือ พฤติกรรมการกระทำที่บุคคลตัดสินใจกระทำถูกหรือผิดในสถานการณ์แวดล้อมต่างๆ เชื่อว่าอิทธิพลเป็นส่วนหนึ่งของการกระทำหรือไม่กระทำ ประพฤติแบบใดจะขึ้นกับอิทธิพลขององค์ประกอบทั้งสองที่กล่าวแล้ว แต่อาจมีการกระทำบางอย่างที่ตกอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ยั่วยุบีบคั้นให้บุคคลนั้นต้องกระทำ[๓๘]

พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ได้ให้มุมมองของระบบจริยธรรมประกอบด้วยสาระสำคัญ ๔ ประการ คือ

๑. ความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ความเชื่อนี้มีส่วนกำหนดโครงสร้างของจริยธรรม เช่น ถ้ามีความเชื่อว่ามนุษย์เต็มไปด้วยความเห็นแก่ตัว ระบบจริยธรรม จะเป็นไปในลักษณะที่ห้ามมนุษย์เอาเปรียบกันเอง

๒. ความเชื่อเกี่ยวกับอุดมคติหรือความดีสูงสุดข้อนี้ให้ความหมายหรือความสมเหตุสมผลแก่ระบบจริยธรรม เช่น ชาวพุทธฝ่ายมหายานบำเพ็ญตนเป็นพระโพธิสัตว์ เพราะถือว่าวิถีชีวิตเช่นนั้นช่วยให้ตนตรัสรู้เป็นพระพุทธเจ้าในกรณีนี้ความเป็นพระพุทธเจ้า จึงเป็นอุดมคติของเขา

---

[๓๘] กรมวิชาการ, **รายงานการวิจัยการสำรวจความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามแนวการสอนของกรมวิชาการ,** (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, ๒๕๔๑), หน้า ๓.

๓. ระเบียบปฏิบัติหรือแนวทางแห่งการดำเนินชีวิตที่ชี้แนะว่าอะไรควรทำอะไรไม่ควรทำ ทั้งนี้เพื่อพาชีวิตไปสู่จุดหมายสูงสุดหรืออุดมคติ

๔. เหตุจูงใจให้คนปฏิบัติดีและละเลิกการปฏิบัติผิด เหตุจูงใจที่ทำให้คนดำเนินตามหลักจริยธรรมหรือกฎศีลธรรม ๓ ประการ คือ ผลประโยชน์ส่วนตัว ความเคารพกฎกติกาจนเป็นนิสัยและความมีน้ำใจต่อผู้อื่น ซึ่งรวมถึงความรักเคารพผู้อื่น[๓๙]

ประภาศรี สีหอำไพ ได้กล่าวว่า จริยธรรมเป็นเครื่องกำหนดหลักปฏิบัติในการดำรงชีวิตเป็นแนวทางให้อยู่รวมกันอย่างสงบสุข แบ่งองค์ประกอบของจริยธรรมเป็น ๓ ประการ คือ

๑. ระเบียบวินัย (Discipline) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่ง สังคมที่ขาดกฎเกณฑ์ทุกคนสามารถทำทุกอย่างได้ตามอำเภอใจ ย่อมเดือดร้อนระส่ำระสาย ขาดผู้นำผู้ตาม ขาดระบบที่กระชับความเข้าใจเป็นแบบแผนให้ยึดถือปฏิบัติการหย่อนระเบียบวินัยทำให้เกิดการละเมิดสิทธิและหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละบุคคล ชาติใดไร้ระเบียบวินัยย่อมยากที่จะพัฒนาไปได้ทัดเทียมชาติอื่น จึงควรประพฤติตามจารีตประเพณีของสังคม

๒. สังคม (Society)การรวมกลุ่มกันประกอบกิจกรรมอย่างมีระเบียบแบบแผน ก่อให้เกิดขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีงาม มีวัฒนธรรมอันเป็นความมีระเบียบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนเป็นกลุ่มชนที่ขยายวงกว้างเรียกว่า “สังคม”

๓. อิสระเสรี (Autonomy) ความมีจิตสำนึกในมโนธรรมที่พัฒนาเป็นลำดับก่อให้เกิดความอิสระสามารถดำรงชีวิตตามสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการศึกษาและประสบการณ์ในชีวิต มีความสุขอยู่ในระเบียบวินัยและสังคมของตน เป็นค่านิยมสูงสุดที่คนได้รับการขัดเกลาแล้วสามารถบำเพ็ญตนตามเสรีภาพเฉพาะตนได้อย่างอิสระสามารถปกครองตนเอง และชักนำตนเองให้อยู่ในทำนองคลองธรรมสามารถปกครองตนเองได[๔๐]

กระทรวงศึกษาธิการ กล่าวว่า องค์ประกอบของจริยธรรมสามารถสรุปได้ ๑๑ ประการดังนี้

๑. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความมานะพยายาม ไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย ทั้งยังมีความละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ผลการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่นั้นบรรลุสำเร็จตามความมุ่งหมาย โดยมีความพยายามที่จะปรับปรุง และแก้ปัญหาในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีขึ้น

---

[๓๙] พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **จรรยาบรรณข้าราชการ,** (กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๓๙), หน้า ๘๓ – ๘๔.

[๔๐] ประภาศรี สีหอำไพ, **พื้นฐานการศึกษาทางศาสนาและจริยธรรม,** (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๓), หน้า ๔๘.

๒. ความซื่อสัตย์ หมายถึง การประพฤติปฏิบัติอย่างเหมาะสม และตรงต่อความเป็นจริง ประพฤติอย่างตรงไปตรงมาทั้งกาย วาจา ใจ ต่อตนเองและผู้อื่น

๓. ความมีเหตุผล หมายถึง ความสามารถในการใช้ปัญญาในการประพฤติปฏิบัติ รู้จักไตร่ตรอง ไม่หลงงมงาย

๔. ความกตัญญูกตเวที ความกตัญญู หมายถึง ความรู้สึกสำนึกในการอุปการคุณที่ผู้อื่นมีต่อเรา กตเวที หมายถึง การแสดงออกและการตอบแทนบุญคุณ ดังนั้นความกตัญญูกตเวทีจึงหมายถึงความรู้บุญคุณและการตอบแทนต่อผู้อื่น และสิ่งที่มีบุญคุณ

๕. การรักษาระเบียบวินัย หมายถึง การควบคุมการประพฤติปฏิบัติให้ถูกต้อง และเหมาะสมกับจรรยามารยาท ข้อบังคับ กฎหมาย และศีลธรรม ช่วยให้สังคมเป็นระเบียบเรียบร้อย และเกิดความสุขความเจริญในประเทศชาติ

๖. ความเสียสละ หมายถึง การละความเห็นแก่ตัว การให้ปันกับคนที่ควรให้ด้วยกำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังปัญญา รวมทั้งการรู้จักสลัดทิ้งอารมณ์ร้ายในตัวเอง

๗. ความสามัคคี หมายถึง การที่ทุกคนมีความพร้อมเพรียงกันทั้งกายใจความคิดเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ร่วมมือกันกระทำกิจการให้สำเร็จลุล่วงอย่างดี

๘. การประหยัด หมายถึง การใช้สิ่งทั้งหลายพอเหมาะพอควรให้ได้ประโยชน์มากที่สุด ไม่ยอมให้มีส่วนเกินมากนัก

๙. ความยุติธรรม หมายถึง การปฏิบัติด้วยความเที่ยงตรงสอดคล้องกับความเป็นจริงและเหตุผล ไม่มีความลำเอียง

๑๐. ความอุตสาหะ หมายถึง ความพยายามอย่างเข้มแข็งเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการงาน

๑๑. ความเมตตากรุณา หมายถึง ความรักใคร่ปรารถนาจะให้ผู้อื่นเป็นสุข ความสงสารคือจะช่วยให้ผู้อื่นพ้นทุกข์[๔๑]

จากการศึกษาแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า องค์ประกอบของจริยธรรมในบุคคลจะประกอบด้วย ๓ ประการคือ

๑. ความรู้ความเข้าใจในเหตุผลของความถูกต้องดีงามสามารถตัดสินแยกแยะความถูกต้องได้ด้วยความคิด

๒. ความรู้สึกมีความพึงพอใจที่จะนำจริยธรรมมาเป็นแนวประพฤติปฏิบัติ ซึ่งเกิดจากการเรียนรูความเข้าใจจากการอบรมสั่งสอนและประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติมา

๓. พฤติกรรมการแสดงออกถึงการกระทำที่ถูกต้องตามครรลองคลองธรรมและตัดสินใจด้วยเหตุและผล

---

[๔๑] กระทรวงศึกษาธิการ, **แผนพัฒนาจริยธรรมของกระทรวงศึกษาธิการ**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศาสนา, ๒๕๒๗), หน้า ๑๑.

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของจริยธรรม เป็นจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลตามสภาพจิตใจ อาจจะไม่แสดงออกมาให้เห็น เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความยุติธรรม ความเมตตากรุณา ความกตัญญูกตเวที และจริยธรรมที่บุคคลแสดงออกทางพฤติกรรมภายนอก ที่ปรากฏให้เป็นที่สังเกตเห็นได้ด้วยตาเปล่าอย่างชัดเจน เช่น ความรับผิดชอบ ความมีวินัย การตรงต่อเวลา มีมารยาท และความกตัญญูกตเวที เป็นต้น กล่าวได้ว่า องค์ประกอบของจริยธรรมที่เกี่ยวกับงานวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ จริยธรรมหลัก (พุทธจริยธรรม) จริยธรรมรอง (วัตรปฏิบัติ) และจริยธรรมสากล (หน้าที่ความรับผิดชอบ)

**๓.๒.๕ เป้าหมายของพุทธจริยธรรมทางธุรกิจ**

จริยธรรมทางธุรกิจนั้นเป็นหลักปฏิบัติที่เป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จของนักธุรกิจหรือองค์กรทางธุรกิจ เนื่องจากจริยธรรมทางธุรกิจเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินการทางธุรกิจให้เกิดประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภคตลอดทั้งต้อง เกิดประโยชน์แก่สังคมโดยส่วนรวมในเรื่องการรักษาสภาพแวดล้อม การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุดตลอดจนองค์การธุรกิจเครือข่ายควรจะมีส่วนในการให้บริการในการเสริมสร้างความรู้และสาธารณกุศลทั้งนี้เพื่อให้ทุกคนได้รับความสุขในการดำเนินชีวิตตามที่ตนได้ตั้งจุดประสงค์ไว้แนวคิดในการดำเนินธุรกิจเครือข่ายว่าเป็นการสร้างสรรค์วัตถุเพื่อให้เกิดความสุขปริมาณมากที่สุด แก่คนจำนวนมากที่สุดตามแนวทางหลักมหสุขหรือประโยชน์ ๓ พระพุทธศาสนามีแนวคิด ในการดำเนินธุรกิจว่าเป็นการสร้างสรรค์วัตถุเพื่อให้เกิดประโยชน์ แก่การดำเนินชีวิตที่สะดวกสบายตามแนวทางหลักสัมมาอาชีวะและมัตตัญญุตาโดยที่ความเป็นประโยชน์เกื้อกูลแก่กันและกัน[๔๒]

ดังนั้น เป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายของพุทธจริยธรรม คือบรรลุถึงความดีสูงสุดทางจริยธรรม ความสุขที่เป็นเอกภาพ โดยไม่มีความทุกข์เจือปน มีอาการของความสุขอาการเดียว เป็นความสุขที่มีความสมบูรณ์อยู่ในตัวเอง โดยไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งอื่น เป็นความสุขที่เกิดขึ้นจากการไม่มีกิเลส แต่มีปัญญารู้แจ้งเห็นจริง ตามความเป็นจริงที่มีอยู่อย่างปรมัตถสัจจะ มีความสุขที่เกิดขึ้นจากความเป็นอิสรภาพของชีวิต และความเป็นอิสรภาพจากความทุกข์ เป็นสภาวะสูงสุดของธรรมชาติ ความสุขเหล่านี้เองที่ร่วมกันเป็นหนึ่ง และเป็นความดีสูงสุด เป็นนิพพานสุข เป็นบรมสุข เป็นความสมบูรณ์ทางศีลธรรม เป็นจุดหมายสูงสุดหรือความดีสูงสุดที่สามารถนำเอาไปประพฤติปฏิบัติได้ทุกคนและทุกขณะเวลา และสามารถที่จะบรรลุได้ในชีวิตนี้และในโลกนี้ แบ่งเป้าหมายได้ ๓ ระดับ คือ

๑. จุดหมายระดับพื้นฐาน เป็นจุดหมายในโลกนี้ เรียกว่า ทิฏฐธัมมิกัตถะ คือ ประโยชน์ของการดำเนินชีวิตที่เป็นไปในปัจจุบันที่บุคคลจะพึงได้รับซึ่งจะเห็นได้จากพุทธประสงค์ที่บัญญัติพระ

---

[๔๒] พระธนกฤต อตฺถกิจโจ (กฤดธนาพงษ์), “ศึกษาวิเคราะห์พุทธจริยศาสตร์ในธุรกิจเครือข่าย”, **ธรรมทรรศน์,** ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม - ตุลาคม ๒๕๕๙): ๙๓ -๑๐๑.

วินัยในข้อที่ว่า “เพื่อปิดกั้นอาสวะทั้งหลายอันจะบังเกิดในปัจจุบัน”[๔๓] หรือเรียกว่า อัตตัตถะ ประโยชน์ตน คือ การที่ได้ฝึกฝนอบรมตนเองดี บรรลุผลแห่งการศึกษาที่แท้จริง ถึงความเจริญงอกงามแห่งสติปัญญาและคุณธรรมต่าง ๆ เช่น สมบูรณ์ด้วยวิชชาและจรรยา พึ่งตนเองได้ทั้งร่างกายและจิตใจ ทั้งในแง่เศรษฐกิจ สังคม และจริยธรรมที่เป็นเบื้องต้นของหลักไตรสิกขาเพราะเมื่อสมาชิกในสังคมเป็นผู้สำรวมในอธิศีลสิกขาซึ่งคนที่มีจริยธรรมย่อมมีเครื่องมือที่ช่วยให้คิดให้กระทำในสิ่งที่ดีสร้างประโยชน์แก่ตนเองและส่วนรวม มีสิ่งที่ยึดเหนี่ยวจิตใจและจูงใจให้ทำแต่สิ่งดี ๆ มีความเจริญต่อตนเอง เช่น คนที่ขยันเรียนมีความรับผิดชอบ ย่อมประสบความสำเร็จในการเรียน ในทางตรงกันข้ามคนที่เกียจคร้านและขาดความขยันหมั่นเพียร ก็จะสอบตกเป็นต้น หรือพนักงานขายของที่มีวาจาสุภาพอ่อนน้อมต่อลูกค้า ย่อมจะได้รับคำชมมากกว่าผู้ที่มีกริยาวาจาหยาบคาย ไร้มารยาทประโยชน์ทั้งต่อส่วนตัวบุคคลและผลดีต่อสังคมโดยส่วนรวมเช่นนี้เป็นจุดหมายที่พระพุทธเจ้าต้องการให้พุทธศาสนิกชน มีทาน มีศีลเป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต เพื่อทำให้ชีวิตเป็นปกติสุข ไม่เบียดเบียนกัน ไม่เอารัดเอาเปรียบกัน มีความเอื้อเฟื้อเกื้อกูลกันและกัน มีกายวาจาที่สุขภาพเรียบร้อย และอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข ซึ่งจะเป็นพื้นฐานที่ดีต่อไปยังจุดหมายระดับกลางต่อไป

๒. จุดหมายระดับกลาง เป็นจุดหมายในโลกหน้า เรียกว่า สัมปรายิกัตถะ คือ การดำเนินชีวิตที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ในเบื้องหน้าการบำเพ็ญประโยชน์ที่สมบูรณ์ในปัจจุบันย่อมส่งผลเป็นหลักประกันชีวิตในอนาคตและภพหน้าคือความเจริญงอกงามแห่งชีวิตจิตใจที่ก้าวหน้าเติบใหญ่ขึ้นด้วยคุณธรรมมีศรัทธาศีลจาคะปัญญาดำรงตนอยู่ในศีลธรรมได้ใช้ทิฏฐธัมมิกัตถะในทางที่ชอบธรรมเป็นคุณประโยชน์จนเป็นผู้มีความมั่นใจในความดีของตนถึงเวลาละโลกนี้ไปก็มีใจสงบครองสติได้ไม่ห่วงกังวลทุรนทุรายหรือหวาดหวั่นกลัวภัยแห่งโลกหน้าเป้าหมายเช่นนี้ ซึ่งเป็นไปทั้งแก่ตนเอง ผู้อื่น และชนรุ่นหลัง ซึ่งเรียกว่า ปรัตถะ ประโยชน์ผู้อื่น หรือประโยชน์ท่าน คือ ประกอบด้วยเมตตากรุณาและมีความสามารถที่จะทำชีวิตของตนให้เกื้อกูลแก่ผู้อื่น ด้วยการช่วยเหลือ ทำตนให้เป็นคุณประโยชน์ เป็นที่พึ่งแก่ผู้อื่นได้ ทั้งทางวัตถุและจิตใจ ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายร่วมกัน เรียกว่า อุภยัตถะ ประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่ายคือประโยชน์ร่วมกันอันเกิดจากสิ่งที่เป็นสิ่งสาธารณะ เช่น ถนนหนทาง โรงเรียน โรงพยาบาล ในทางนามธรรม เช่น ศิลปวิทยาและศีลธรรมสำหรับการดำเนินชีวิตของตนให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขและมีความดีงามร่วมกัน อย่างน้อยไม่ให้การแสวงหาประโยชน์ตนถ่ายเดียวแล้วไปกระทบกระเทือนเสียหายต่อประโยชน์สุขของส่วนรวม[๔๔] ดังนั้น คนที่มีจริยธรรม ย่อมทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเองและแก่ผู้อื่น อย่างน้อยการไม่ทำชั่ว ก็เป็นการช่วยให้สังคมไม่ต้องแก้ไขปัญหา ถ้าคนในสังคมมีจริยธรรมดีสังคมนั้นก็จะมีความเจริญก้าวหน้าได้เช่นกัน

---

[๔๓] วิ.มหา. (ไทย) ๑/๓๙/๒๘.

[๔๔]พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **ธรรมนูญชีวิต,** พิมพ์ครั้งที่ ๑๗, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๒๐ - ๒๑.

๓. จุดมุ่งหมายระดับสูงสุด เป็นจุดหมายสุดท้าย เรียกว่า ปรมัตถะ คือ การดำเนินชีวิตที่เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดอันเป็นจุดมุ่งหมายสูงสุดคือเพื่อสลัดตนออกจากทุกข์ทั้งปวงและเพื่อทำนิพพานให้แจ้ง (สพฺพทุกฺขนิสฺสรณนิพฺพานสจฺฉิกรณตฺถาย) หรือประโยชน์ที่เป็นสาระแท้ของชีวิตซึ่งเป็นจุดหมายขั้นสุดท้ายที่ชีวิตควรจะเข้าถึงคือการรู้แจ้งสภาวะของสิ่งทั้งหลายตามความเป็นจริงไม่ถูกบีบคั้นด้วยอำนาจความยึดติดถือมั่นสามารถทำจิตให้เป็นอิสระปลอดโปรงผ่องใสสะอาดและสงบมีความสุขประณีตภายในเรียกสั้นๆว่านิพพานคือดับกิเลสและกองทุกข์ได้ซึ่งจัดว่าเป็นอธิปัญญาสิกขาเป็นจุดหมายเป็นระดับร่วมกันของการมีศีล สมาธิปัญญา และนิพพาน เป็นระดับที่พระพุทธเจ้าต้องการให้พุทธศาสนิกชน เป็นอยู่ด้วยความสุข มีความสงบของจิตใจ มีปัญญาความรู้คู่คุณธรรม และมีความเป็นอิสระปราศจากกิเลสและความชั่วร้ายทั้งหลายทั้งปวง คือ พระนิพพาน

## ๓.๓ หลักพุทธจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต

ในลำดับต่อไป ผู้วิจัยขอนำเสนอหลักพุทธจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มผู้ส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิตดังต่อไปนี้

### ๓.๓.๑ หลักพุทธจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิต

การสร้างหลักประกันให้แก่สังคม และเพื่อให้ธุรกิจประกันชีวิตมีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้า ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องช่วยกันสร้างความเชื่อถือและศรัทธาให้เกิดขึ้น โดยใช้หลักปาปณิกธรรม ๓ ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับหลักปาปณิกธรรม ๓ หลักการบริหารนี้ได้ปรากฏในพระสุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ติกกนิบาต ปฐมปัณณาสก์ ทุติยปาปณิกสูตร ดังนี้ว่า

“ภิกษุทั้งหลาย พ่อค้าประกอบด้วยองค์ ๓ ประการ ไม่นานนักก็ถึงความเป็นผู้ยิ่งใหญ่ไพบูลย์ในโภคทรัพย์ องค์ ๓ ประการ อะไรบ้าง คือ พ่อค้าในโลกนี้ ๑. มีตาดี ๒. มีธุรกิจดี ๓. เพียบพร้อมด้วยที่พักพิงอาศัย

พ่อค้าชื่อว่ามีตาดี เป็นอย่างไร คือ พ่อค้าในโลกนี้รู้จักสินค้าว่า “สินค้านี้ ซื้อมาเท่านี้ ขายไปอย่างนี้ จักมีมูลค่าประมาณเท่านี้ มีกำไรเท่านี้” พ่อค้าชื่อว่ามีตาดี เป็นอย่างนี้แล

พ่อค้าชื่อว่ามีธุรกิจดี เป็นอย่างไร คือ พ่อค้าเป็นคนฉลาดซื้อและขายสินค้าได้ พ่อค้าชื่อว่ามีธุรกิจดี เป็นอย่างนี้แล

พ่อค้าชื่อว่าเพียบพร้อมด้วยที่พักพิงอาศัย เป็นอย่างไร คือ คหบดีหรือบุตรคหบดีผู้มั่งคั่งมีทรัพย์มาก มีโภคทรัพย์มาก ย่อมรู้จักพ่อค้าในโลกนี้อย่างนี้ว่า “พ่อค้าผู้นี้แลมีตาดี มีธุรกิจดี และสามารถที่จะเลี้ยงดูบุตรภรรยาได้ทั้งใช้คืนให้แก่พวกเราได้ตามกำหนดเวลา” คหบดีหรือบุตรคหบดีเหล่านั้น ย่อมเชื้อเชิญพ่อค้านั้นด้วยโภคทรัพย์ว่า “นับแต่นี้ไป ท่านจงนำโภคทรัพย์ไปเลี้ยงดูบุตร

ภรรยา และใช้คืนให้พวกเราตามกำหนดเวลา” พ่อค้าชื่อว่าเพียบพร้อมด้วยที่พักพิงอาศัย เป็นอย่างนี้แล”[๔๕]

กระบวนการนี้กล่าวไว้เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติธรรมของภิกษุ ซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จเช่นเดียวกับพ่อค้าว่า พ่อค้าที่จะได้มาซึ่งโภคทรัพย์เป็นอันมากจะต้องมีคุณสมบัติ ๓ ประการ คือ จักขุมา หมายถึง พ่อค้าจะต้องเป็นผู้มีความรู้ในธุรกิจที่ตนจะทำหรือทำอยู่ วิธูโร หมายถึง พ่อค้าจะต้องเป็นผู้ฉลาดในการจัดการ และนิสสยสัมปันโน หมายถึง พ่อค้าเป็นผู้มีคนคอยสนับสนุนด้านเงินทุนและอื่นๆ ในส่วนของบรรพชิต กล่าวถึงกระบวนการไปสู่ความสำเร็จของบรรพชิตว่า พ่อค้าที่จะได้มาซึ่งกุศลธรรมเป็น อันมากจะต้องมีคุณสมบัติ ๓ ประการ จักขุมา หมายถึง เป็นผู้มีความเห็นถูกต้อง รู้จักธรรมแห่งสัมมาปฏิบัติ วิธูโร หมายถึง เป็นผู้มีความเพียรในการสำรวมระวังจิตของตน และนิสยสัมปันโน หมายถึง การมีครูบาอาจารย์ที่ดีคอยแนะนำสั่งสอน[๔๖]

นอกจากนั้นแล้ว หลักธรรมนี้ ได้มีผู้นำมาประยุกต์ใช้กับผู้ที่จะเป็นนักบริหารจัดการที่ดีนั้นจะต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ มีการบริหารจัดการที่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ดี[๔๗] ซึ่งในประเด็นดังกล่าวนี้ได้มีนักวิชาการทางพระพุทธศาสนาได้อธิบายขยายความไว้เป็นจำนวนมาก อาทิ

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้กล่าวถึง ปาปณิกธรรม ๓ ในพจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม ว่า ปาปณิกังคะ คือ หลักพ่อค้า หรือองค์คุณของพ่อค้า

๑) จักขุมา ตาดี รู้จักสินค้า ดูของเป็น สามารถคำนวณราคา กะทุนเก็งกำไรแม่นยำ

๒) วิธูโร จัดเจนธุรกิจ รู้แหล่งซื้อแหล่งขาย รู้ความเคลื่อนไหวความต้องการของตลาด สามารถในการจัดซื้อจัดจำหน่าย รู้ใจและรู้จักเอาใจลูกค้า

๓) นิสสยสัมปันโน พร้อมด้วยแหล่งทุนเป็นที่อาศัย เป็นที่เชื่อถือไว้วางใจในหมู่แหล่งทุนใหญ่ ๆ หาเงินมาลงทุนหรือดำเนินกิจการโดยง่าย[๔๘]

จากหลักการของพระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ดังกล่าวสอดคล้องกับสิ่งที่พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมมจิตโต) ได้ขยายความพระดำรัสของพระพุทธเจ้าว่า คุณลักษณะ ๓ ประการของนักบริหารที่จะช่วยให้นักบริหารทำงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คือ

๑) จักขุมา หมายถึง ปัญญามองการณ์ไกล เช่นถ้าเป็นพ่อค้าหรือนักบริหารธุรกิจ ต้องรู้ว่าอนาคตเศรษฐกิจหรือตลาดจะมีแนวโน้มเป็นแบบไหนหรือสามารถคาดการณ์ทิศทางหรืออนาคตใน

---

[๔๕] องฺ.ติก. (ไทย) ๒๐/๒๐/๑๖๓-๑๖๔.

[๔๖] พระสรพงษ์ สุธมฺโม, “วิเคราะห์กระบวนการบรรลุความสำเร็จในชีวิตตามหลักปาปณิกสูตร”, **วารสารปณิธาน,** ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม – ธันวาคม ๒๕๕๙): ๔๙ – ๕๐.

[๔๗] อุทัย หิรัญโต, **ทฤษฎีองค์การ,** (กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๒), หน้า ๑๐- ๑๒.

[๔๘] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม,** พิมพ์ครั้งที่ ๑๖, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส. อาร์. พริ้นติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๑), หน้า ๙๖ – ๙๘.

การดำเนินธุรกิจได้แม่นยำจากการอาศัยกระบวนการคิดที่รอบคอบและมีเหตุผล โดยอาจใช้ประสบการณ์ในอดีตร่วมในการตัดสินใจและวางแผนด้วย ซึ่ง คุณลักษณะข้อแรกนี้ตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า Conceptual Skill คือการชำนาญในการใช้ความคิด หรือ ทักษะทางด้านความคิด

๒) วิธูโร หมายถึง จัดการธุระได้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น นักการเงินต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญทางการเงินสามารถคำนวณอัตราผลตอบแทนต่างๆได้หรือเข้าใจในงบการเงินที่ใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ ในกรณีแพทย์ผ่าตัดสมองก็ต้องมีความเชี่ยวชาญในการผ่าตัดสมอง เป็นต้น คุณลักษณะที่สองนี้ตรงกับคำภาษาอังกฤษคำว่า Technical Skill คือความชำนาญการด้านเทคนิค หรือ ทักษะทางด้านการปฏิบัติงาน

๓) นิสสยสัมปันโน หมายถึง พึ่งพาอาศัยคนอื่นได้เพราะเป็นคนมีมนุษย์สัมพันธ์ดี มีความสามารถในการติดต่อประสานงานให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด มีความสามารถในการสื่อสารและประสานงานให้แต่ละฝ่ายในองค์กรดำเนินแนวทางตามกรอบทิศทางที่องค์กรต้องการบรรลุได้หรือมีความสามารถในการผูกใจคนให้เป็นที่รักของคนโดยสามารถทำให้ให้พนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานตามคำสั่งด้วยความเต็มใจได้ เป็นต้น คุณลักษณะที่สามนี้ตรงกับคำภาษาอังกฤษคำว่า Human Relation Skill คือ ความชำนาญด้านมนุษยสัมพันธ์ หรือ ทักษะทางด้านมนุษย์สัมพันธ์

โดยคุณลักษณะทั้งสามประการมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกันนั้นขึ้นอยู่กับระดับของนักบริหาร ถ้าเป็นนักบริหารระดับสูงที่ต้องรับผิดชอบในการวางแผนและควบคุมคนจำนวนมาก คุณลักษณะข้อที่ ๑ และ ๓ มีความสำคัญมาก ส่วนข้อที่ ๒ มีน้อยเพราะเขาสามารถใช้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสามารถเฉพาะด้านได้ สำหรับนักบริหารระดับกลาง คุณลักษณะทั้ง ๓ ข้อมีความสำคัญพอๆกัน นั่นคือ เขาต้องมีความชำนาญเฉพาะด้านและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ในขณะเดียวกันต้องมีปัญญาที่มองภาพกว้างและไกล เพื่อเตรียมตัวสำหรับเป็นนักบริหารระดับสูง นอกจากนั้นต้องมีความสามารถในการสื่อสาร ประสานงานในการถ่ายทอดนโยบายและยุทธศาสตร์จากผู้บริหารระดับสูงมาสู่การปฏิบัติในผู้บริหารและพนักงานระดับล่าง และนำผลการดำเนินงานที่ได้จากการปฏิบัติงานมาสรุปและนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง[๔๙]

นอกจากนั้น พระสรพงษ์ สุธมฺโม ได้ประยุกต์หลักธรรมเพิ่มเติมอีกดังนี้

๑. ในชั้นจักขุมา พ่อค้าจะต้องเป็นผู้มีความรู้ มีวิสัยทัศน์ต่อธุรกิจ มีหลักธรรมสำคัญที่นำมาประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้ การแสวงหาความรู้ด้วยการใช้หลักปรโตโฆสะร่วมกับโยนิโสมนสิการจนเกิดสัมมาทิฏฐิในการประกอบสัมมาชีพ โดยพิจารณาใน ๗ ด้านตามหลักสัปปุริสธรรม[๕๐] คือ (๑) เป็นธัมมัญญู เป็นผู้รู้ธรรม คือ มีความรู้ในเรื่องนั้นเป็นอย่างดี (๒) เป็นอัตถัญญู เป็นผู้รู้ความหมาย

---

[๔๙] พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **พุทธวิธีการบริหาร,** หน้า ๑๕.

[๕๐] องฺ.สตฺตก. (ไทย) ๒๓/๖๘/๑๔๓-๑๔๖.

แห่งภาษิต คือ เป็น ผู้รู้เป้าหมายหรือประโยชน์ที่แท้จริงของสิ่งที่ทำ (๓) เป็นอัตตัญญู เป็นผู้รู้จักตน คือ รู้ศักยภาพของธุรกิจของตนเองเป็นอย่างดี (๔) เป็นมัตตัญญู เป็นผู้รู้ประมาณ คือ เป็นผู้รู้ขอบเขตหรือขีดจำกัดของธุรกิจตนเอง (๕) เป็นกาลัญญู เป็นผู้รู้จักเวลาอันเหมาะสม คือ เป็นผู้รู้ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการดำเนินงานทางธุรกิจ (๖) เป็นปริสัญญู เป็นผู้รู้จักวิธีการเข้าหาประชุมชน คือ เป็นผู้รู้การบริหารกับกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของเป็นอย่างดี คือ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า และ (๗) เป็นปุคคลปโรปรัญญู เป็นผู้รู้จักเลือกคบคนให้ถูกต้อง คือ เป็นผู้แสวงหาแหล่งทุนหรือที่ปรึกษาทางธุรกิจในการดำเนินธุรกิจที่ดี มีรายละเอียด ดังนี้

สัปปุริสธรรม ๗ หมายถึง หลักธรรมที่พระพุทธเจ้า ทรงแสดงไว้ในสัปปุริสสูตร อันเป็นแนวทางในการบริหารศาตร์มิได้มุ่งเน้นหรือหวังผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่เป็นหลักธรรมที่สร้างความยั่งยืน สร้างหลักบริหารแบบไม่เบียดเบียน อยู่ร่วมกันอย่างสงบ สันติ มีความเมตตาต่อกัน และรู้เท่าทันโลกโดยไม่ปฏิเสธกระแสโลกาภิวัตน์ หรือระบบทุนนิยามในปัจจุบัน และรู้เท่าทันโลก หลักสัปปุริสธรรม ที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับการบริหารมี ๗ ด้าน ดังนี้ คือคุณธรรม ๗

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต) ให้ความหมายของสัปปุริสธรรม ๗ ว่า เป็นธรรมสัตบุรุษ ธรรมที่ให้เป็นมนุษย์โดยสมบูรณ์ ถือได้ว่าเป็นสมาชิกที่ดีมีคุณค่าอย่างแท้จริงของมนุษยชาติซึ่งเรียกได้ว่าเป็นคนที่สมบูรณ์ผู้สามารถนำบุคคลและสังคมไปสู่ความสำเร็จได้[๕๑] ผู้วิจัยจึงได้นำตัวอย่างที่ปรากฏในคัมภีร์พระพุทธศาสนาเป็นต้นว่า พระสูตร ชาดก มาแสดงเพื่อให้ทราบถึงเนื้อหาที่สำคัญของหลักธรรมในข้อนั้นๆ ดังนี้

๑. ธัมมัญญุตา คือ รู้หลักการ รู้จักเหตุ รู้งาน รู้หน้าที่ รู้กติกาที่มีความเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน กล่าวคือ ผู้นำนั้นจะต้องรู้จักเหตุ รู้หลักการ รู้กฎ กติกาเหล่านี้ให้ชัดเจนเพื่อที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ในทางพระพุทธศาสนาได้กล่าวว่า ธัมมัญญุตา หมายถึง การรู้ธรรม ดังความที่ปรากในธัมมัญญูสูตร ว่า ภิกษุที่เป็นผู้รู้เหตุรู้เรื่องนวังคสัตถุศาสน์คือคำสั่งสอนพระศาสดาอันศาสนธรรม มีองค์ประกอบอยู่ ๙ ประการ หรือที่เรียกว่ารู้ธรรมคำสั่งสอนในพระไตรปิฎก คือ หลักปริยัติธรรมนั่นเอง ซึ่งได้แก่ การรู้เรื่องของพระสูตร พระวินัยและพระอภิธรรม เป็นต้น อันเป็นเหตุแห่งความเจริญในการปฏิบัติเพื่อบรรลุจุดหมายสูงสุดของการศึกษา พระธรรมวินัย ภิกษุรูปใดมีความรอบรู้ในหลักธรรมคำสอนดังกล่าวมาแล้วนี้ภิกษุนั้นชื่อว่าเป็นผู้รู้จัดธรรมหรือเหตุแห่งความเจริญ[๕๒] หลักธรรมอันเป็นคำสั่งสอนที่สำคัญ คือ นวังคสัตถุศาสน์ ๙ ประการ ได้แก่

๑) สุตตะ คือ พระสูตรต่างๆ

๒) เคยยะ คือ พระสูตรที่ประกอบด้วยคาถา

---

[๕๑] พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), **ธรรมนูญชีวิต,** พิมพ์ครั้งที่ ๑๗, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๒๕.

[๕๒] องฺ.สตฺตก. (ไทย) ๒๓/๖๕/๑๔๓-๑๔๖.

๓) เวยยากรณะ คือ พระอภิธรรมทั้งหมด

๔) คาถา คือ พระธรรมบท เถรคาถา เถรีคาถา

๕) อุทาน คือ พระสูตรที่พระพุทธเจ้าทรงเปล่งอุทานด้วยความโสมนัส

๖) อิติวุตตกะ คือ พระสูตรที่ขึ้นต้นด้วยคำว่า “สมจริงดังคำที่พระองค์ตรัสไว้”

๗) ชาดก คือ พระสูตรที่แสดงเรื่องในอดีตชาติของพระพุทธเจ้า

๘) อัพภูตธรรม คือ พระสูตรที่ประกอบด้วยปาฏิหาริย์

๙) เวทัลละ คือ พระสูตรที่เทวดาและมนุษย์ทั้งหลายถามแล้วได้รับความรู้และถามยิ่งๆ ขึ้นไป เป็นต้น[๕๓]

๒. อัตถัญญุตา คือ รู้จักผล คือเป้าหมายหรือประโยชน์ รู้เป้าหมายของหลักการที่ตนปฏิบัติอัตถัญญุตา ความรู้จักอรรถประโยชน์ รู้ความมุ่งหมายประโยชน์ที่ประสงค์ กล่าวว่าเป็นผู้รู้จักผล ผู้นำต้องรู้จักเป้าหมายของหลักการที่ตนปฏิบัติ เข้าใจวัตถุประสงค์องค์กรว่าจะไปทางไหนเพื่อประโยชน์อะไร เพื่อสามารถดำเนินการไปได้อย่างถูกต้องตามเป้าหมายนั้น

อีกประการหนึ่ง อัตถัญญุตา คือ ความเป็นผู้รู้อรรถ รู้จักจุดหมาย รู้ประโยชน์ดังพุทธพจน์ที่ปรากฏในธัมมัญญูสูตรว่า ภิกษุที่รู้จักผลว่า ภิกษุในพระพุทธศาสนานี้เป็นผู้มีความรู้เรื่องเนื้อความ ใจความ ความมุ่งหมาย และประโยชน์ ในทางพระพุทธศาสนา กล่าวถึงภิกษุที่เป็นผู้รู้จักผลว่า ภิกษุในธรรมวินัยเป็นผู้รู้ความหมายแห่งภาษิต คือ ถ้อยคำที่เป็นประโยชน์นั้นนี้ เป็นความหมายแห่งภาษิตนี้ นี่เป็นความหมายแห่งภาษิตนี้ หากภิกษุไม่รู้เนื้อความแห่งภาษิตนั้นเลยว่านี้ เป็นความหมายแห่งภาษิตนี้นี่เป็นความหมายแห่งภาษิตนี้ ไม่พึงเรียกเธอว่า เป็นอัตถัญญู แต่เพราะภิกษุรู้ความหมายแห่งภาษิตนั้นๆ ว่านี้เป็นความหมายแห่งภาษิตนี้ นี้เป็นความหมายแห่งภาษิตนี้ ฉะนั้น ควรเรียกภิกษุนั้นว่าเป็นอัตถัญญุตา[๕๔]

ผู้นำตามหลักอัตถัญญุตานี้สามารถคาดการณ์และวางแผนในการทำงาน การแก้ไขการพัฒนาตนเองและสังคมได้โดยการใช้หลักการนี้ เช่น เมื่อเวลาที่ประสบกับเหตุการณ์ต่างๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น พบเห็นบุคคลทำบาปอกุศล หรือกระทำคุณความดี ขยันศึกษาเล่าเรียนก็จะสามารถที่จะคาดผลล่วงหน้าได้ว่า เหตุอย่างนี้จะต้องส่งผลอย่างนั้นอย่างนี้ เรียกว่า รู้ผลระหว่างเหตุกับผลนี้นับว่าเป็นเรื่องเดียวกัน แต่คนละเงื่อนกัน เมื่อกล่าวถึงข้อหนึ่งก็กระเทือนถึงอีกข้อหนึ่ง เหตุกับผลจึงเป็นปัจจัยซึ่งกันและกัน เหตุอย่างไร ผลก็อย่างนั้น

๓. อัตตัญญุตา คือ รู้ตน รู้ว่าตนเองมีคุณสมบัติมีความสามารถอย่างไร และต้องรู้จักพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ผู้นำที่ดีนั้นจะต้องสำรวจอยู่เสมอว่าตนเองมีจุดอ่อนจุดแข็งอะไรแล้วดำเนินการปรับปรุงจุดอ่อนของตน ในขณะเดียวกันก็พัฒนาจุดแข็งของตนให้ดีขึ้นเรื่อย กล่าวคือ การ

---

[๕๓] ทองหล่อ วงษ์ธรรมา, **ปรัชญา ๒๐๑ พุทธศาสน์,** (กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๘), หน้า ๕๕-๕๙.

[๕๔] องฺ.สตฺตก. (ไทย) ๒๓/๖๕/๑๔๖.

บริหารงานที่ดีควรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถเข้าใจถึงความเปลี่ยนแปลงแห่งโลกอย่างแท้จริง เพื่อให้สามารถนำพามวลชนและองค์กรไปสู่จุดหมายได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

พระพุทธศาสนาได้กล่าวว่า อัตตัญญุตา หมายถึง การรู้จักตนเกี่ยวกับ ศรัทธา ศีล จาคะ สุตะ ปัญญา เป็นต้น ดังที่ปรากฏในธัมมัญญูสูตร ว่าภิกษุในธรรมวินัยนี้ รู้จักตน คือ รู้ว่าตนเองนั้นมีศรัทธาความเชื่อ มีศีล มีระเบียบวินัย มีสุตตะ คือ การศึกษาเล่าเรียน ได้ยิน ได้ฟัง มีจาคะ แบ่งปัน การปล่อยวาง มีปัญญาความรู้ ความสามารถ อยู่ประมาณเท่าใดบ้างแล้ววางตนให้เหมาะสมกับฐานะภาวะ ความรู้ความสามารถของตนเอง ไม่ทำให้เกินความรู้ความสามารถของตนเอง ดังนี้เรียกว่าเป็นผู้รู้จักตน การรู้ตนในแนวทางแห่งพระพุทธศาสนาก็คือ การรู้หลักความเจริญอย่างประเสริฐหลักความเจริญของอารยชนตามคุณธรรมที่เรียกว่า อารยวัฒิ ๕ ดังต่อไปนี้

๑) ศรัทธา ความเชื่อ ความมั่นในพระรัตนตรัย ในหลักแห่งความเจริญความดีความงามอันมีเหตุผล

๒) ศีล ความประพฤติดีมีวินัย เลี้ยงชีพสุจริต

๓) สุตะ การเล่าเรียน สดับฟัง ศึกษาหาความรู้

๔) จาคะ การเผื่อแผ่เสียสละ เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจช่วยเหลือ ใจกว้าง พร้อมที่จะรับฟังและร่วมมือ ไม่คับแคบเอาแต่ตัว

๕) ปัญญา ความรอบรู้รู้คิด รู้พิจารณา เข้าใจเหตุผล คือ รู้จักโลกและชีวิตตามความเป็นจริง[๕๕]

๔. มัตตัญญุตา คือ รู้จักประมาณ รู้จักความพอดี กล่าวคือ ต้องรู้จักขอบเขตความพอเหมาะในการทำงานในเรื่องต่างๆ ดังนั้น ผู้นำที่ดีนั้นจะต้องรู้จักความพอเหมาะพอควรในการที่จะทำกิจการทุกอย่างให้ลุล่วงไปด้วยดีตามเป้าหมายที่วางไว้ ในทางพระพุทธศาสนาได้ กล่าวว่า มัตตัญญุตา หมายถึง รู้ประมาณในการรับปัจจัย ๔ ดังปรากฏในธัมมัญญูสูตร ว่าภิกษุในธรรมวินัยนี้รู้จักประมาณในการบริโภคปัจจัย ๔ ในการเลี้ยงชีพ เช่น การรู้จักประมาณในการรับประเคน หรือการใช้สอยจีวร การรับอาหารบิณฑบาตและบริโภคอาหารให้พอประมาณแก่อัตภาพของตนไม่มากไม่น้อยเกินไป การใช้เสนาสนะที่อยู่อาศัย ให้พอสมควรเหมาะสมกับสมณะสารูป ยารักษาโรคและบริขารอื่นๆ ที่ภิกษุเข้าไปเกี่ยวข้อง ต้องให้รู้จักความพอดีแก่ตนเอง หากภิกษุไม่รู้จักประมาณในการรับปัจจัย ๔ ไม่พึงเรียนเธอว่าเป็นมัตตัญญุตา แต่เพราะภิกษุรู้จักประมาณในการรับปัจจัย ๔ จึงเรียกเธอว่าเป็นมัตตัญญู การรู้ประมาณตามหลักมัตตัญญุตา[๕๖] ย่อมทำให้ผู้ประพฤติปฏิบัติมีความสุขความเจริญพอเหมาะแก่ฐานะของตน โดยรู้จักความพอดีในการดำเนินชีวิตทุกอย่างได้ถูกต้องเหมาะสม ด้วยเหตุ

---

[๕๕] องฺ.สตฺตก. (ไทย) ๒๓/๖๕/๑๔๓-๑๔๖.

[๕๖] องฺ.สตฺตก. (ไทย) ๒๓/๖๕/๑๔๓-๑๔๖.

นี้ผู้นำที่ดีตามหลักมัตตัญญุตา ย่อมนำมาซึ่งความพอเหมาะพอควรให้การดำเนินกิจการงานต่างๆทำให้สามารถนำพามวลชน หมู่คณะ ไปสู่ความสุขสงบ ปลอดภัย และความเจริญอย่างแท้จริง

๕. กาลัญญุตา คือ รู้จักเวลา รู้จักเวลาที่ควรประกอบกิจการงานต่างๆ หรือทำงานให้ทันกับเวลา เหมาะกับเวลาและรู้คุณค่าของเวลา ผู้นำที่ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องเป็นผู้รู้จักการบริหารเวลาหรือวางแผนให้เหมาะสมกับเวลาอย่างถูกต้องในทางพระพุทธศาสนา กล่าวถึงกาลัญญุตาไว้ว่า การรู้จักแนวปฏิบัติอันเหมาะสมกับกาลเทศะ ดังปรากฏในธัมมัญญูสูตรว่า ภิกษุในธรรมวินัยนี้เป็นผู้ประกอบไปด้วยความรู้ว่า เวลานี้เป็นเวลาควรศึกษา ควรถาม เวลานี้ควรเป็นเวลาทำความเพียร ควรหลีกเร้นจากหมู่คือ รู้จักการปฏิบัติให้สอดคล้องกับกาลเทศะให้เหมาะสมกับสมณะ รู้คุณค่าของเวลา เมื่อภิกษุมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เวลา ย่อมจะเป็นผู้มีความเจริญในพระพุทธศาสนา เพราะทำให้ถูกกับกาลเวลา[๕๗] การรู้จักเวลาอย่างถูกต้องตามหลักกาลัญญุตา ถือเป็นคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่งของการเป็นผู้นำที่ดีในการที่จะวางแผนงานในกิจการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและทันต่อสถานการณ์โลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทำให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ การดำเนินกิจการต่างๆ เมื่อทำให้ถูกต้องเหมาะสมกับกาลเวลาแล้ว ย่อมได้รับประโยชน์แก่ตนเองและผู้อื่น แต่หากว่าการทำอะไรไม่สอดคล้องกับความเหมาะสม ก็ย่อมส่งผลเสียให้แก่ตนเองและผู้อื่น ในเรื่องนี้พระพุทธเจ้าได้ตรัสกับภิกษุที่ละเลยกิจวัตร ปฏิบัติตนไม่เหมาะสมกับสมณะ ดังปรากฏในอกาลราวิชาดก ซึ่งมีเนื้อความว่าภิกษุชาวพระนครสาวัตถีรูปหนึ่งบรรพชาในพระศาสนาแล้วไม่เรียนวัตรหรือสิกขาเธอไม่รู้ว่าเวลานี้ควรทำวัตร ควรปรนนิบัติควรเล่าเรียน เวลานี้ควรท่อง ส่งเสียงดังในขณะที่คนตื่นขึ้น ทุกๆ ยาม ภิกษุทั้งหลายไม่เป็นอันได้หลับได้นอน ต่างพากันกล่าวโทษของเธอในธรรมสภา พระพุทธองค์ทรงทราบแล้วตรัสว่า ภิกษุทั้งหลาย ไม่ใช่แต่ในบัดนี้เท่านั้นที่ภิกษุส่งเสียงไม่เป็นเวลา แม้ในกาลก่อน ภิกษุรูปนี้ได้เกิดเป็นไก่ ก็ส่งเสียงไม่เป็นเวลาเหมือนกับการที่เขาไม่รู้จักกาลเวลาขัน จึงเป็นเหตุให้ถูกบิดคอจนถึงสิ้นชีวิต[๕๘]

๖. ปริสัญญุตา คือ รู้ชุมชน รู้สังคม ตั้งแต่ในขอบเขตที่กว้างขวางจากสังคมโลก สังคมประเทศชาติว่าอยู่ในถานการณ์อย่างไร มีปัญหาอย่างไร จะได้สามารถเข้าใจความต้องการของสังคมนั้นได้ถูกต้อง หรือแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด[๕๙] นอกจากนี้ยังต้องรู้เข้าใจในระเบียบกฎเกณฑ์ วัฒนธรรมประเพณีของสังคมนั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้สามารถเข้าใจถึงสถานการณ์จ่างๆ ของสังคมนั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง จะได้สามารถนำความสงบสุข สันติสุข ความก้าวหน้ามาสู่มวลชน หมู่คณะและสังคมได้ ในทางพระพุทธศาสนาได้กล่าว ปริสัญญุตา หมายถึง การรู้จักบริษัท และแนวปฏิบัติของบริษัท ดังปรากฏในธัมมัญญูสูตรว่า ภิกษุเป็นผู้รู้จักบริษัท คือ ภิกษุในธรรมวินัยนี้รู้จักบริษัท หรือรู้จักชุมชน

---

[๕๗] องฺ.สตฺตก. (ไทย) ๒๓/๖๕/๑๔๔-๑๔๕.

[๕๘] ขุ.ชา.เอกก. (ไทย) ๒๗/๑๑๙/๔๙.

[๕๙] พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), **ภาวะผู้นำ,** (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๔๖), หน้า ๒๗.

เหล่านี้เป็นกษัตริย์ เป็นพราหมณ์ เป็นคหบดีชนเหล่านี้ เป็นสมณะในชุมชนนั้น ควรเข้าไปหาอย่างนี้ ควรยืนอย่างนี้ ควรนั่งอย่างนี้ ควรกล่าวอย่างนี้ ควรสงบอย่างนี้ หากภิกษุไม่รู้จักว่าชุมชนเหล่านั้นและวางตนไม่เหมาะสมกับสังคมหรือชุมชนนั้นแล้ว ไม่ควรเรียกเธอว่าเป็นปริสัญญุตา แค่เพราะภิกษุรู้ว่านี้เป็นกษัตริย์เป็นพราหมณ์ เป็นคหบดี เป็นสมณะ ในบริษัทนั้น เราะควรเข้าไปหาอย่างนี้ ควรทนควรนั่งอย่างนี้ควรกล่าวควรสงบอย่างนี้จึงเรียกเธอว่า เป็นปริสัญญุตา

ในพระสูตรนี้แสดงให้เห็นว่า การรู้จักว่าชุมชนใดๆ เป็นสังคมประเทศไหน ย่อมทำให้บุคคลนั้นสามารถวางตนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมในสังคมนั้นๆ อีกทั้งยังเป็นที่ยอมรับนับถือจากบุคคลในสังคมนั้นๆ ด้วย ดังนั้น ผู้นำที่รู้จักชุมชนเป็นอย่างดีย่อมสามารถวางตนได้อย่างเหมาะสมในสังคมนั้น อีกทั้งยังสามารถบริหารจัดการกิจการต่างๆ ของสังคมนั้นให้ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ ประเพณีแบบแผน ทำให้เป็นที่เคารพนับถือ ยกย่องของหมู่คณะ หรือจากมวลชน ตลอดจนสามารถนำมาซึ่งความสงบสุข ความเจริญก้าวหน้ามาสู่สังคมนั้นๆ ด้วยในการที่ผู้นำจะรู้จักชุมชนได้ดีอีกประการหนึ่งนั้น การบริหารงานจะต้องเข้าใจในบทบาทและหน้าที่บุคคลในสังคมซึ่งจะปฏิบัติต่อกันได้อย่างถูกต้อง ในข้อนี้พระพุทธเจ้าได้ตรัสกับสิงคาลบุตร

ในเรื่องทิศทั้ง ๖ ซึ่งมีสาระสำคัญต่อผู้บริหารงานในการบริหารชุมชนที่ควรรู้ดังต่อไปนี้

๑) ทิศเบื้องหน้า ได้แก่ บิดามารดา จะต้องดูแลบุตรธิดาของตน มิให้ทำชั่ว แนะนำให้เป็นคนดีให้การศึกษา เป็นต้น เมื่อบุตรธิดาได้รับการดูแลเช่นนั้นแล้ว ควรปฏิบัติตนต่อท่านในทางที่ดีเช่น เลี้ยงดูท่านในคราวที่จำเป็นดำเนินกิจการ รักษาวงศ์สกุลของท่านให้เสื่อมเสีย

๒) ทิศเบื้องขวา ได้แก่ ครูอาจารย์จะต้องแนะนำศิษย์ด้วยดี ไม่ปิดบังอำพรางยกย่องในหมู่คณะ เป็นที่พึ่งของศิษย์ได้ เป็นต้น เมื่อศิษย์ได้รับการอนุเคราะห์จากครูอาจารย์แล้วถึงตอบแทนท่านด้วยการรับใช้ท่าน เชื่อฟังท่าน เคารพท่าน และตั้งใจศึกษา

๓) ทิศเบื้องหลัง ได้แก่ ภรรยาและสามีจะต้องปฏิบัติต่อกันดังนี้ ภรรยาจะต้องจัดงานบ้านด้วยดี สงเคราะห์ญาติของสามี ซื่อสัตย์ต่อสามี รักษาทรัพย์ที่สามีด้วยดี เป็นต้น และสามีควรปฏิบัติคือภรรยาด้วยการยกย่อง ไม่ดูหมิ่น ไม่นอกใจ ให้เครื่องแต่งตัวแก่ภรรยา

๔) ทิศเบื้องซ้าย ได้แก่ มิตรหรือเพื่อนที่จะปฏิบัติต่อกันดังนี้ เช่น ด้วยการกล่าวถ้อยคำไพเราะ วางตนเสมอต้นเสมอปลายต่อเพื่อ เป็นที่พึ่งของกันและกันได้ไม่ทิ้งเพื่อนในยามวิบัติและนับถือวงศ์ตระกูลของเพื่อน

๕) ทิศเบื้องล่าง ได้แก่ คนงาน คนรับใช้ หรือผู้ใต้บังคับบัญชา จะต้องปฏิบัติต่อนายจ้างหรือเจ้านาย คือ ลุกทำงานก่อนนายเลิกทีหลังนาย ถือเอาเฉพาะของที่นายให้ทำงานให้ดียิ่งขึ้น ยกย่องนาย เป็นต้น

๖) ทิศเบื้องบน ได้แก่ สมณะ นักบวช ผู้ทรงคุณธรรมอันสูง ควรอนุเคราะห์แก่คฤหัสถ์เช่น ห้ามไม่ให้ทำชั่ว ให้ตั้งอยู่ในความดีอนุเคราะห์ด้วยน้ำใจอันงาม อธิบายข้อความให้แจ่มชัดและบอก

ทางสวรรค์ให้คฤหัสถ์เมื่อได้รับการอนุเคราะห์ควรตอบแทนด้วยการจะพูด จะทำ จะคิด ต้องประกอบด้วยความเมตตา การต้อนรับด้วยดีและการให้ทานด้วยปัจจัยสี่

๗. ปุคคลปโรปรัญญุตา คือ การรู้บุคคล รู้ประเภทของบุคคลที่จะต้องเกี่ยวข้องด้วยรู้ว่าควรจะปฏิบัติต่อเขาได้ถูกต้องเหมาะสมและได้ผลอย่างไร ดังนั้นผู้นำที่ดีย่อมต้องรู้บุคคลรู้ประเภทของบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี เพื่อให้สามารถเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงานในการบริหารงานทุกๆ ด้าน เพื่อให้เกิดประโยชน์และคุณค่าแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน ตลอดจนสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าให้กับหมู่คณะและองค์กรได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ในทางพระพุทธศาสนาได้กล่าวถึง ปุคคลปโรปรัญญุตา คือ การรู้บุคคลและลักษณะความต้องการของบุคคล ดังปรากฏในธัมมัญญูสูตร ว่า ภิกษุผู้ที่มีความรู้เรื่องบุคคลของภิกษุในธรรมวินัยนี้รู้จักบุคคล ๒ จำพวก ได้แก่

๑) รู้ลักษณะบุคคลผู้ที่เป็นบัณฑิต รู้บุคคลที่มีความต้องการจะพบ บุคคลผู้เป็นพระอริยะหรือผู้ที่เป็นบัณฑิต เป็นคนดีมีศีลธรรม สนใจในคำสั่งสอน แล้วนำมากระทำตามคำสอนนั้น เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

๒) รู้จักลักษณะของบุคคลที่ไม่ใช่บัณฑิต ไม่ต้องการเห็นบุคคลที่เป็นบัณฑิตหรือพระอริยะและไม่ต้องการจะฟังธรรมคำแนะนำสั่งสอนจากท่านผู้รู้[๖๐]

ในพระสูตรนี้แสดงให้เห็นว่าการรู้จักคบบุคคลผู้เป็นบัณฑิตย่อมนำมาซึ่งประโยชน์แก่ตนและผู้อื่น แต่หากคบคนพาลย่อมนำไปสู่ความหายนะทั้งแก่ตนเองและผู้อื่นด้วย ดังนั้น ผู้นำที่ดีจึงควรเลือกคบบุคคลที่ดี เพื่อให้สามารถนำความเจริญมาสู่ตนเองและหมู่คณะได้ตลอดไป

สรุปได้ว่า จักขุมา คือ การสร้างวิสัยทัศน์ทางธุรกิจประกันชีวิตที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันและแนวโน้มของธุรกิจประกันชีวิตในอนาคต และการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งเป็นหน้าที่ของบริษัทที่จะถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้กับประชาชนและสังคมได้ทราบผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจประกันชีวิต โดยมีหลักธรรมสำคัญที่นำมาประยุกต์ใช้ คือ การแสวงหาความรู้ด้วยการใช้หลักปรโตโฆสะร่วมกับโยนิโสมนสิการจนเกิดสัมมาทิฏฐิในการประกอบสัมมาชีพ โดยพิจารณาตามหลักสัปปุริสธรรม ๗ คือ (๑) ธัมมัญญู มีความรู้ในธุรกิจประกันชีวิตเป็นอย่างดี (๒) อัตถัญญู รู้เป้าหมายหรือประโยชน์ของการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต (๓) อัตตัญญู รู้ศักยภาพของธุรกิจประกันชีวิตของตนเอง (๔) มัตตัญญู รู้ขอบเขตหรือขีดจำกัดของธุรกิจประกันชีวิต (๕) กาลัญญู รู้ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต (๖) ปริสัญญู รู้การบริหารกับกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต คือ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า และ (๗) ปุคคลปโรปรัญญู แสวงหาแหล่งทุนหรือที่ปรึกษาทางธุรกิจในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต

---

[๖๐] องฺ.สตฺตก. (ไทย) ๒๓/๖๕/๑๔๕-๑๔๖.

๒. ในชั้นวิธูโร เป็นขั้นตอนบริหารกิจการค้าขายให้ดำเนินไปสู่ความสำเร็จได้อาจแยกการจัดการออกเป็น ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ การบริหารการผลิต พ่อค้าที่ดีควรประกอบการค้าขายที่เป็นสัมมาอาชีวะ คือ การเว้นเสียจากมิจฉาวณิชชา นอกจากนี้ การผลิตสินค้าจะต้องนำหลักธรรมอื่นๆ มาใช้กำกับการผลิตสินค้า เพื่อความมั่นคงทางธุรกิจอย่างยั่งยืน คือ ความซื่อสัตย์ (สัจจะ) คือ การผลิตสินค้าต้องทำให้มีคุณภาพ สมราคา และให้หลักสังคหวัตถุ ๔[๖๑] ข้ออัตถจริยา คือ กระบวนการผลิตสินค้า และตัวสินค้าต้องเป็นประโยชน์ต่อสาธารณะ และที่สำคัญเป็นที่ยอมรับของสาธารณะ สมานัตตตา คือ ต้องผลิตสินค้าด้วยคุณภาพที่ดีเสมอต้นเสมอปลาย ทั้งในด้านเวลาและคุณภาพ

ส่วนที่ ๒ การบริหารบุคลากร ต้องใช้หลักทิศ ๖ ในสิงคาลสูตร[๖๒] แสดงเรื่องนี้ไว้ กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสถานะต่างๆ และข้อหนึ่งที่ทรงตรัสถึง คือ หลักปฏิบัติต่อกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ซึ่งฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยดีแล้ว พึงปฏิบัติตอบแทนด้วยข้อวัตรปฏิบัติของตนด้วยดีเช่นกัน ดังจะได้แสดงวิธีการประยุกต์ใช้ใน ๒ ประเด็น

ประเด็นที่ ๑ เจ้าของกิจการพึงปฏิบัติต่อบุคลากรหรือลูกจ้าง กล่าวคือ ต้องเลือกใช้คนให้ถูกกับงานตรงกับความสามารถและให้ผลตอบแทนให้เหมาะสมกับความสามารถ รวมถึงต้องรักษาพยาบาลยามเจ็บไข้และให้ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังต้องให้การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มากขึ้น ให้โอกาสได้ทดลองงานใหม่ที่น่าท้าทายและให้การสนับสนุนให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นไม่ดึงรั้งให้จมปลักในตำแหน่งเดิม

ประเด็นที่ ๒ บุคลากรหรือลูกจ้างพึงปฏิบัติต่อเจ้าของกิจการหรือนายจ้าง กล่าวคือ ทำงานตรงเวลาสม่ำเสมอและทำงานอย่างเต็มที่ กำลังความสามารถ ไม่เอาเปรียบนายจ้างหรือไม่อู้งาน นอกจากนี้ต้องไม่ฉ้อโกงหรือลักขโมยทรัพย์ของนายจ้าง รวมถึงให้ความเคารพและยกย่องนายจ้างของตนให้เป็นที่ทราบแก่คนทั้งหลาย ไม่นินทากล่าวร้ายนายจ้างของตนการตลาดอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ ๓ การบริหารการเงิน พ่อค้าจะต้องแบ่งโภคสมบัติที่หามาได้ออกเป็น ๔ ส่วน ตามหลักโภควิภาค ๔[๖๓] คือ หนึ่งส่วน (เอเกน โภเค ภุญฺเชยฺย) แบ่งใช้สำหรับการใช้สอย อีกสองส่วน (ทฺวีหิกมฺมํ ปโยชเย) แบ่งสำหรับประกอบการงาน หนึ่งส่วนที่เหลือ (จตุตฺถญฺจ นิธาเปยฺย) เก็บไว้ในยามจำเป็นและควรใช้อย่างเหมาะสมกับฐานะของตนและพึงประกอบแต่ทางเจริญเว้นเสียจากทางเสื่อมจากโภคทรัพย์ มีการไม่ติดอยู่ในอบายมุข ๖[๖๔] เป็นต้น

---

[๖๑] ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๑๔๐/๑๖๗; ๒๖๗/๒๔๔; องฺ.จตุกฺก. (ไทย) ๒๑/๓๒/๔๒.

[๖๒] ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๑๙๘ – ๒๐๔/๒๐๒ – ๒๐๖.

[๖๓] ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๑๙๗/๒๐๒.

[๖๔] ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๑๗๘/๑๘๔/๑๙๖ – ๑๙๘.

ส่วนที่ ๔ บริหารการตลาดในการทำการตลาดต้องมีหลักพุทธธรรมหลายประการมากำกับไว้เป็นหลักปฏิบัติ ซึ่งจะได้แสดงการประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้ในการทำการตลาดสิ่งที่ต้องพิจารณามี ๓ ประการ คือ

ประการที่ ๑ ความเหมาะสมด้านราคา พ่อค้าพึงยินดีในราคาที่เหมาะสม (ความสันโดษ) ควรจะมีความซื่อตรงในการตั้งราคาสินค้า เมื่อสินค้ามีต้นทุนการผลิต การบริหารจัดการ การขนส่งเท่าไหร่ ก็คิดราคาต้นทุนนั้น + กำไรอย่างสมน้ำสมเนื้อ (สัจจะ)

ประการที่ ๒ ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ ในที่นี้หมายเอาถึงเจ้าของผู้ประกอบการและพนักงานขายจะต้องมีความปรารถนาดีที่จะให้ลูกค้าได้ใช้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม ไม่หลอกหรือเอาเปรียบลูกค้าการแสดงความจริงใจ (สัจจะ) ใช้วาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี มีวาจาอันเป็นที่รัก (เปยยวัชชะหรือปิยวาจา) พ่อค้าหรือพนักงานขายจะต้องรู้จักวิธีการต้อนรับลูกค้าให้เกิดความประทับใจ (ปฏิสันถาร) เมื่อประสบอารมณ์ที่ไม่เป็นที่พอใจจากลูกค้า ก็รู้จักข่มใจไม่แสดงอารมณ์โกรธ แต่พยายามสร้างความเข้าใจให้แก่ลูกค้า หรือกล่าวคำขอโทษ เพื่อลดอารมณ์ของลูกค้าให้เย็น (ทมะ)

ประการที่ ๓ การบริการจัดส่งหรือบริการหลังการขาย พ่อค้าที่ดีควรจะส่งสิงค้าตรงตามที่ลูกค้าสั่ง (สัจจะ) ทั้งนี้คือ ต้องตรงตามลักษณะของสินค้าตรงจำนวน ตรงทั้งเวลาและสถานที่นัดหมายด้วย รวมถึงคอยแนะนำหรือช่วยเหลือในประโยชน์ที่ควรได้จากการใช้สินค้า (อัตถจริยา)

หลักการบริหารการตลาดนี้ สามารถนำหลักสังคหพละ คือ กำลังการสงเคราะห์ เพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนไว้ ประกอบด้วย (๑) ทาน คือ การให้ปัน หมายถึง การช่วยเหลือในการบริหารจัดการเงินทุนให้เพื่อเป็นปัจจัยเครื่องยังชีพ ตลอดจนการให้การแนะนำความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง (๒) เปยยวัชชะ พูดจับใจ คือ พูดด้วยน้ำใจหวังดีมุ่งให้เป็นประโยชน์และรู้จักพูดให้เป็นผลดีทำให้เกิดความเชื่อถือ สนิทสนม และเคารพนับถือกัน (๓) อัตถจริยา บำเพ็ญประโยชน์ คือ ช่วยเหลือรับใช้ทำงานส่งเสริมคนให้มีความเชื่อถือถูกต้อง (๔) สมานัตตตา มีตนเสมอ คือ เสมอภาค ไม่เอาเปรียบ ร่วมสุขร่วมทุกข์ด้วย พละหมวดนี้เป็นหลักประกันของชีวิตของผู้ประพฤติธรรม ๔ นี้ย่อมดำเนินชีวิตด้วยความมั่นใจ ย่อมข้ามพ้นภัยทั้ง ๕ คือ (๑) อาชีวิตภัย ภัยเนื่องด้วยการครองชีพ (๒) อสิโลกภัย ภัยคือความเสื่อมเสียชื่อเสียง (๓) ปริสสารัชชภัย ภัยคือความครั่นคร้ามเก้อเขินในที่ชุมนุม (๔) มรณภัย ภัยคือความตาย และ (๕) ทุคคติภัย ภัยคือทุคติ[๖๕]

๓. ในชั้นนิสสยสัมปันโน คือ การแสวงหาผู้สนับสนุนที่ดี โดยเฉพาะผู้สนับสนุนด้านการลงทุนอาจแยกได้ออกเป็น ๒ หลักการ เพื่อนำเอาหลักธรรมมาแสดงให้เห็นการประยุกต์ใช้ให้เห็นภาพชัด คือ

---

[๖๕] องฺ.นวก. (ไทย) ๒๓/๒๐๙/๓๗๖.

หลักการที่ ๑ คุณสมบัติที่ดีของพ่อค้าผู้ควรได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุน พ่อค้าที่ดีต้องมีความน่าเชื่อถือ เพื่อเป็นหลักประกันให้แหล่งทุนไว้วางใจว่าเมื่อให้การช่วยเหลือไปแล้วจะสามารถดำเนินธรกิจให้ประสบผลสำเร็จและสามารถนำเงินมาคืนได้ทั้งดอกเบี้ย ดังนั้น พ่อค้าที่ดีจึงต้องยึดปฏิบัติตามแนวพุทธธรรมดังต่อไปนี้ ศีล ๕ ข้อประพฤติที่ประกันสามัญสำนึกแห่งความเป็นมนุษย์และแสดงให้เห็นว่าพ่อค้าเป็นผู้ประกอบด้วยเมตตา ซื่อสัตย์สุจริตมีความประพฤติที่เหมาะสม พ่อค้าที่ดีต้องมีคุณสมบัติของเศรษฐี การจะเป็นเศรษฐีได้จะต้องประกอบตนไปสู่อัตถะ ๓[๖๖] คือ ความมั่งคั่งในปัจจุบัน (ทิฏฐธัมมิกกัตถสังวัตตนิกธรรม) ของตนเอง (อัตตัตถะ) ประพฤติตนเป็นประโยชน์แก่คนอื่น (ปรัตถะ) และประโยชน์ทั้งสองฝ่ายรวมทั้งสังคมส่วนรวม (อุภยัตถะ) ดังได้อธิบายต่อไปนี้ พ่อค้าเป็นผู้ประกอบตนไปสู่ความมั่งคั่ง กล่าวคือ พ่อค้าผู้ประกอบอาชีพค้าขายด้วยความขยัน พ่อค้าเป็นผู้มีความมัธยัสถ์ (ใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นไม่ฟุ่มเฟือย) รู้จักอดออม พ่อค้าเป็นผู้คบคนที่เป็นบัณฑิตคอยชักชวนกระทำแต่ในสิ่งที่เจริญ และพ่อค้าต้องเป็นผู้ประพฤติตนเหมาะสมแก่ฐานะของตนพ่อค้าผู้ประกอบตนเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นและสังคม

หลักการที่ ๒ คุณสมบัติที่ดีของบุคคลหรือองค์กรที่เป็นแหล่งทุนที่ดี ผู้กู้ยืมทุนทรัพย์นั้นจะต้องพิจารณาว่าแหล่งทุนที่จะทำการกู้ยืมมีคุณลักษณะตามหลักพุทธธรรมที่ดีหรือไม่ เพราะนั่นหมายถึงความมั่นคงทางการเงินของบริษัท ดังจะได้ยกหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ต่อไปนี้ แหล่งทุนที่ดีต้องมีความมั่งคั่งด้วยโภคทรัพย์ (คหบดี) พอที่จะช่วยเหลือกิจการของผู้กู้ยืมดำเนินไปได้จนประสบผลสำเร็จในแต่ละแผนงาน ประกอบด้วยเมตตายินดีช่วยเหลือให้ธุรกิจของผู้กู้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น มากกว่ากำไรจากการกู้ยืม จนเอาเปรียบผู้กู้มากเกินไป หากผู้กู้ประสบปัญหาทางเศรษฐกิจก็ยื่นมือให้ความช่วยเหลือให้พ้นวิกฤติ มากกว่าการแสวงหากำไรจากดอกเบี้ยเงินกู้ (กรุณา) และจะต้องมีความพลอยยินดีในความสำเร็จของผู้กู้ (มุทิตา) มีความยินดีรับเงินต้นและเงินดอกเบี้ยตามจำนวนที่ควรได้ ตามสัญญาโดยไม่เอาเปรียบ (สันโดษ)[๖๗]

สรุปได้ว่า หลักปาปณิกธรรมดังกล่าวที่ประกอบด้วย จักขุมา คือ การมีวิสัยทัศน์ วิธูโร การจัดการดี และนิสสยสมฺปนฺโน การมีมนุษย์สัมพันธ์มีความสำคัญต่อองค์กรทุกระดับและถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารและบุคลากรในทุกระดับจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญต่อหลักธรรมในทุติยปาปณิกสูตรดังกล่าว

นอกจากนั้นแล้ว ธุรกิจประกันชีวิตก็ต้องประกอบด้วยหลักเบญจศีลเบญจธรรม คือ ข้อ ๒ เว้นจากอทินนาทาน โดยการประกอบสัมมาอาชีวะที่ถูกต้อง ไม่ยุ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ผิดกฎหมาย การฟอกเงิน หรือการคอรัปชั่น และข้อ ๔ เว้นจากมุสาวาท โดยการประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีรายละเอียด ดังนี้

---

[๖๖] สำ.นิ. (ไทย) ๑๖/๖๗/๓๕; องฺ.ทุก. (ไทย) ๒๐/๔๖/๑๐.

[๖๗] พระสรพงษ์ สุธมฺโม, “วิเคราะห์กระบวนการบรรลุความสำเร็จในชีวิตตามหลักปาปณิกสูตร”, หน้า ๕๐ – ๕๓.

คำว่า ศีล หรือ ภาษาบาลี ว่า สีล แปลตามศัพท์ โดยทั่วไปว่า ปกติ (สีลตฺโถ) แปลว่า เย็น (สีตลฏฺโฐ) แปลว่า ยอด (สิรฏฺโฐ) ดังพระพุทธโฆสาจารย์ ผู้แต่งคัมภีร์วิสุทธิมรรค กล่าวว่า “ชื่อว่า ศีล เพราะอรรถว่า ความปกติ (สีลตฺโถ) หมายถึง ความทรงอยู่อย่างเรียบร้อย หมายความว่า ความเป็นผู้มีกิริยาทางกายเป็นต้นไม่เกะกะด้วยอำนาจความสุภาพเรียบร้อย อีกอย่างหนึ่ง ชื่อว่า ศีล เพราะอรรถว่า ความรองรับ หมายความว่า ภาวะที่รองรับด้วยสามารถเป็นฐานรองรับกุศลธรรมทั้งหลาย สีล ศัพท์ หมายความว่า ยอด (สิรฏฺโฐ) หมายความว่า เย็น (สีตลฏฺโฐ)”[๖๘]

ในสีลนิเทส อธิบายว่า “ศีล” หมายถึง ธรรมทั้งหลายมีเจตนาเป็นต้น ของบุคคลผู้งดเว้นจากปาณาติบาตเป็นต้นอยู่ก็ดี ของบุคคลผู้บำเพ็ญวัตรปฏิบัติอยู่ก็ดี ชื่อว่าศีล[๖๙] ในคัมภีร์ปฏิสัมภิทามรรค ให้ความหมายของศีล เป็นหลายอย่าง ได้แก่ เจตนา ชื่อว่าศีล เจตสิกชื่อว่าศีล สังวรชื่อว่าศีล การไม่ล่วงละเมิดชื่อว่าศีล[๗๐] เพราะการกระทำหรือกรรมใด ซึ่งจะต้องเกิดขึ้นจากเจตนาอย่างรู้ตัวและมีการกระทำจนเจตนานั้นประสบถึงจุดมุ่งหมาย เป็นปรากฏการณ์ที่ให้เห็นได้ชัดว่าเป็นกิจกรรมชั่วหรือกิจกรรมดี ดังนั้น เพื่อเป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ปฏิบัติโดยทั่วไปพระพุทธเจ้าจึงมีการกำหนดข้อห้ามหรือศีล[๗๑] หรือเรียกอีกอย่างได้ว่า วินัยซึ่งถือว่าเป็นหลักการครองชีพอันประเสริฐ[๗๒]

ดังนั้น “ศีล” ตามความหมายดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ศีล คือ ข้อปฏิบัติเบื้องต้น ที่ส่งผลให้เกิดความสุข ความเจริญทั้งทางร่างกาย และจิตใจ อันก่อให้เกิดความผ่องใส สงบ ร่มเย็นเป็นสุข ดังมีพระพุทธพจน์ว่า

“ศีลมีลักษณะอย่างนี้ สมาธิมีลักษณะอย่างนี้ ปัญญามีลักษณะอย่างนี้ สมาธิอันบุคคลอบรมโดยมีศีลเป็นฐาน ย่อมมีผลมาก มีอานิสงส์มาก ปัญญาอันบุคคลอบรมโดยมีสมาธิเป็นฐาน ย่อมมีผลมาก มีอานิสงส์มาก จิตอันบุคคลอบรมโดยมีปัญญาเป็นฐานย่อมหลุดพ้นโดยชอบจากอาสวะทั้งหลาย คือ กามาสวะ ภวาสวะ และอวิชชาสวะ”[๗๓]

ศีลนอกจากจะหมายถึง เจตนา (งดเว้นจากความชั่ว) เจตสิก (วิรตีเจตสิก ๓ ดวง) สังวร (ความสำรวมระวัง ปิดกั้นความชั่ว) และอวีติกกมะศีล (การไม่ล่วงละเมิดข้อห้าม) แล้วยังหมายถึงมนุษยธรรมหรือธรรมที่ทำให้เป็นมนุษย์อันได้แก่ศีล ๕ ซึ่งหมายความว่า ศีล ๕ เป็นสิ่งที่มนุษย์ช่วยกันบัญญัติขึ้นมา เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข จากสามัญสำนึกที่รู้ว่า เมื่อเรามีความรักตนเอง ต้องการ

---

[๖๘] วิสุทฺธิ. (ไทย) ๑/๗.

[๖๙] วิสุทฺธิ. (ไทย) ๑/๖.

[๗๐] ขุ.ป. (ไทย) ๓๑/๓๙/๖๐.

[๗๑] สํ.สฬา. (ไทย) ๑๘/๔๘๓/๓๐๓; ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๘๖/๒๔๗; วิ.จู. (ไทย) ๗/๒๖๒/๑๑.

[๗๒] องฺ.จตุกฺก. (ไทย) ๒๑/๑๖๐/๑๙๗.

[๗๓] ที.ม. (ไทย) ๑๐/๑๕๒/๘๙.

ความสุข ความปลอดภัยในชีวิต คนอื่นก็ย่อมมีความรู้สึกเช่นเดียวกับเรา ด้วยเหตุนี้แม้ในยุคที่ไม่มีพระพุทธเจ้ามาบังเกิดขึ้น ศีล ๕ ก็มีอยู่แล้ว

ที่แท้ความหมายของคำว่า “ศีล” ในพระพุทธศาสนานั้นมีปรากฏอยู่หลายแห่งด้วยกัน คือ ในคัมภีร์วิมุตติมรรค พระอุปติสสเถระ กล่าวความหมายของศีลไว้ว่าศีล มีความหมายว่า สิระ หรือ สีสะ คือ สูงดุจอวัยวะ คือ ศีรษะ มีความหมายว่า สีตละ คือเย็น ความเย็น หรือสันติ[๗๔]

พระพุทธโฆสาจารย์ได้อธิบายขยายความหมายไว้ในคัมภีร์วิสุทธิมรรคว่า ศีล มีอรรถว่า สิระ หรือสีสะ สิระกับสีสะนั้นเป็นอันเดียวกัน คือแปลว่า หัว เหมือนกัน ท่านขยายไว้ว่า เมื่อหัวขาดแล้ว ร่างกายทั้งหมดก็เสีย ใช้การไม่ได้ ฉันใด เมื่อศีลแตกทำลายเสียแล้วร่างกาย คือ คุณธรรมทั้งปวงก็เสียไปหมด ฉันนั้น มีความหมายว่า สีตละ แปลว่า เย็น คือทำให้เป็นคนเยือกเย็น ทำให้เย็นกาย เย็นใจ ไม่ต้องเดือดร้อนเพราะขาดศีล แปลว่า เกษม คือปลอดภัย ทำให้เบากายเบาใจ อีกอย่างหนึ่ง คำว่าศีลนี้ มีความหมายเป็น สีลนะ กล่าวคือเป็นมูลราก คือ มีศีลแล้วก็ระงับเรื่องร้อนได้ (คนมีศีลเป็นคนเย็น ไม่ทำความเดือดร้อนให้ใคร) มีอธิบายว่า ไม้จันทน์ที่มีความเย็นมากที่สุดช่วยทุเลาความร้อนของพิษไข้ในร่างกายได้ฉันใด ศีลก็ฉันนั้น คือ ช่วยทุเลาไข้ใจที่เกิดจากความสะดุ้งกลัวหลังจากศีลขาดและก่อให้เกิดปราโมทย์[๗๕] และได้อธิบายความหมายของ ศีล เพิ่มเติมไว้ว่า คำว่า “ศีล” นี้ แปลว่า ปกติ คือทำกายและวาจาให้เป็นปกติให้เรียบร้อย ไม่ทำความเดือดร้อนให้แก่ผู้ใด อุปมาได้เท่ากับหิน ซึ่งเป็นของหนักและเป็นแก่นของดินแม้จะมีวาตธาตุมาเป่าสักเท่าใดก็ไม่มีการสะเทือนหวั่นไหวเลย ส่วนคำว่า “สีลนะ” นี้ ก็คือกิริยาที่ร่วมเอาไว้อย่างดี หมายถึงความที่กรรมในทวารมีกายกรรมเป็นต้น ไม่กระจัดกระจายโดยความมีระเบียบอันดีอย่างหนึ่ง คือความเข้าไปรับไว้ หมายถึง ความเป็นที่รองรับโดยความเป็นที่ตั้งอาศัยแห่งกุศลธรรมทั้งหลาย

ในทางพระพุทธศาสนา ถือว่าศีลเป็นพื้นฐานแห่งความดีทุกอย่าง ศีลนั้นมีความสำคัญเหมือนกับเป็นผืนแผ่นดิน หรือพื้นที่เรายืนเรานั่ง พื้นนั้นมีความสำคัญอย่างไร ท่านบอกว่า คนเรานี้จะทำงานทำการอะไรก็ตาม จะต้องมีพื้นเป็นที่เหยียบยันเสียก่อน ถ้าไม่มีพื้นเป็นที่เหยียบยันแล้วเราก็ไม่สามารถทำงานนั้นได้เลย ท่านบอกว่าศีลก็เปรียบเหมือนพื้นแผ่นดิน หรือพื้นที่เราเหยียบยันนั้น ถ้าพื้นแน่นหนามั่นคง ก็ยิ่งทำงานได้ถนัดและได้ผลดียิ่งขึ้น ในทางปฏิบัติ เมื่อตั้งตนมั่นคงในศีล จิตใจไม่วิปฏิสารเดือดร้อน ย่อมเกิดสมาธิได้ง่าย เมื่อจิตเป็นสมาธิ ย่อมมีปัญญาพิจารณาเห็นสัจธรรม กำจัดกิเลสได้ ดังปรากฏในวิสุทธิมรรคว่า

สีเล ปติฏฺฐาย นโร สปญฺโญ  จิตฺตํ ปญฺญญฺจ ภาวายํ

---

[๗๔] พระอุปติสสเถระ**, วิมุตติมรรค**, แปลและเรียบเรียงโดย พระเทพโสภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) และคณะ, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๑๑.

[๗๕] วิสุทธิ. (ไทย) ๑/๑๖.

อาตาปี นิปฺปโก ภิกฺขุ โส อิมํ วิชฏเย ชฏํ[๗๖]

แปลความว่า “ชนผู้มีปัญญา ดำรงมั่นอยู่ในศีล ทำจิต (สมาธิ) และปัญญาให้เจริญอยู่ มีความเพียรเผากิเลส มีปัญญาบริหารตนออกจากทุกข์ ชนนี้พึงถางรกชัฏคือตัณหาหมดได้”

พระพุทธโฆสาจารย์กล่าวว่า ลักษณะของศีล ก็คือ ความเป็นปกติ เหมือนรูปซึ่งต่างกันโดยประเภทเป็นอันมาก ก็มีภาวะจะพึงเห็นได้เป็นลักษณะ แม้ศีลถึงจะต่างกันโดยประเภทมีเจตนาเป็นต้น ก็มีความปกติ ได้แก่ ความทรงอยู่อย่างเรียบร้อยกิริยาทางกายเป็นต้น และ ความเป็นฐานรองรับกุศลธรรมทั้งหลาย เป็นลักษณะ เพราะถึงแม้ศีลจะต่างกันโดยประเภทแห่งเจตนาเป็นต้น ก็ไม่พ้นไปจากความทรงอยู่อย่างเรียบร้อย และ ความรองรับ หน้าที่ของศีล คือ การขจัดความเป็นผู้ทุศีลออกไป อาการปรากฏของศีล คือ ความสะอาด ได้แก่ ความสะอาดกายความสะอาดวาจา และความสะอาดใจ และปัจจัยเอื้อให้มีศีล หรือ เป็นเหตุใกล้ชิดของศีล ได้แก่ หิริ ความละอายบาป และโอตตัปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป อธิบายว่า เมื่อ มีหิริและโอตัปปะ ศีลจึงเกิดขึ้นและดำรงอยู่ และเมื่อหิริและโอตัปปะไม่มี ศีลย่อมเกิดขึ้นไม่ได้ ตั้งอยู่ไม่ได้[๗๗]

นอกจากนั้นแล้ว พระพุทธโฆสาจารย์ ได้ให้ความหมายของศีลในคัมภีร์วิสุทธิมรรคว่า ชื่อว่าศีลคือ เจตนา เจตสิก สังวร และการไม่ล่วงละเมิด กล่าวคือ

๑) เจตนาชื่อว่าศีล ได้แก่เจตนาของบุคคลผู้งดเว้นจากบาปธรรมมีปาณาติบาตเป็นต้นอยู่ที่หรือเจตนาของบุคคลผู้กำลังบำเพ็ญวัตรปฏิบัติอยู่ เจตนาเป็นศีลในศีลเหล่านั้น คำว่า เจตนาชื่อว่าศีล ได้แก่เจตนาของบุคคลผู้งดเว้นจากบาปธรรมมีปาณาติบาตเป็นต้นอยู่ หรือเจตนาของบุคคลผู้กำลังบำเพ็ญวัตรปฏิบัติอยู่ กล่าวคือ ความจงใจหรือการไม่คอดละเมิด หมายความว่า เจตนานั้นเป็นตัวนำและกระบวนการแห่งเจตจำนงที่ชักจูง ปรุงแต่งคุณภาพของจิต (สังขาร) มาประสมความคิดการกระทำทางกาย และทางวาจา ดังที่พระสารีบุตรได้กล่าวไว้ในคัมภีร์ปฏิสัมภิทามรรคว่า “ศีล คือ เจตนา ความตั้งใจ ที่จะงดเว้นจากกายทุจริต ๓ (ได้แก่ ไม่ฆ่าสัตว์ ไม่ลักทรัพย์ ไม่ประพฤติผิดในกาม) และวจีทุจริต ๔ (ได้แก่ ไม่พูดเท็จ ไม่พูดคำหยาบ ไม่พูดส่อเสียด ไม่พูดเพ้อเจ้อ)”

๒) เจตสิกชื่อว่าศีล ได้แก่ วีรติเจตสิกของบุคคลผู้งดเว้นจากบาปธรรม อีกประการหนึ่ง ได้แก่ เจตนาในกรรมบถ ๗ ของบุคคลผู้ละอยู่ซึ่งบาปธรรมทั้งหลายมีปาณาติบาตเป็นต้น เจตสิกชื่อว่าศีล ได้แก่ กุศลธรรมทั้งหลายคือความไม่โลภ ความไม่พยาบาท ความเห็นชอบ เจตสิกเป็นธรรมชาติที่เกิดขึ้นกับจิตหรือธรรมชาติที่ประกอบกับจิตเป็นนิตย์เข้ากันได้สนิท เป็นนามธรรม เช่นเดียวกับจิต จิตนั้นรู้อารมณ์ ส่วนเจตสิกเป็นธรรมชาติปรุงแต่งจิต มีทั้งที่เป็นกุศล และอกุศล แม้แต่เจตนาก็เป็นเจตสิกชนิดหนึ่ง เมื่อกล่าวว่าเจตนาเป็นศีล เจตสิกเป็นศีล

๓) สังวรชื่อว่าศีล คือ ปาติโมกขสังวร ๑ สติสังวร ๑ ญาณสังวร ๑ ขันติวังวร ๑ และวิริยสังวร ๑

---

[๗๖] วิสุทฺธิ. (ไทย) ๑/๑.

[๗๗] วิสุทฺธิ. (ไทย) ๑/๘.

๔) อวีติกกมศีล (การไม่ล่วงละเมิด) ชื่อว่าศีล ได้แก่ การไม่ล่วงละเมิดที่เป็นไปทางกายและเป็นไปทางวาจาของบุคคลผู้สมาทานศีล[๗๘]

พระพุทธโฆสาจารย์ได้ขยายความละเอียดของสิ่งที่จะเรียกว่า ศีล มีหลายอย่าง ดังความว่า “เจตนาชื่อว่าศีล ได้แก่ เจตนาของบุคคลผู้งดเว้นจากบาปธรรมมีปาณาติบาตเป็นต้น หรือเจตนาของบุคคลผู้กำลังบำเพ็ญวัตรปฏิบัติอยู่ ได้แก่เจตนาในกรรมบถ ๗ ดวง ของบุคคลผู้ละอายซึ่งบาปธรรมทั้งหลายมีปาณาติบาตเป็นต้น เจตสิก ชื่อว่าศีล ได้แก่ วิรตีเจตสิก ของบุคคลผู้งดเว้นจากบาปธรรมมีปาณาติบาตเป็นต้น ได้แก่กุศลธรรมทั้งหลายคือความไม่โลภ ความไม่พยาบาท ความเห็นชอบที่ตรัสไว้โดยนัยมีอาทิว่า ภิกษุละอภิชฌาแล้วเป็นผู้มีจิตปราศจากอภิชฌาอยู่[๗๙] สังวร ชื่อว่าศีลนี้ พึงทราบโดยประการ ๕ อย่าง คือ ปาติโมกขสังวร (ภิกษุย่อมรักษาซึ่งอินทรีย์คือจักษุ ย่อมถึงซึ่งความสังวรในอินทรีย์คือจักษุ) ๑ สติสังวร (กระแสกิเลสเหล่าใดในโลก สติเป็นเครื่องกั้นซึ่งกระแสเหล่านั้น) ๑ ญาณสังวร (กระแสเหล่านั้นจะพึงตัดให้เด็ดขาดได้ด้วยปัญญา) ๑ ขันติสังวร (เป็นผู้อดทนต่อความหนาว เป็นผู้อดทนต่อความร้อน) ๑ วิริยสังวร (ภิกษุย่อมไม่ให้กามวิตกซึ่งเกิดขึ้น แล้วตั้งอยู่ในภายในแม้อาชีวปาริสุทธิ คือ ความบริสุทธิ์แห่งอาชีพ ก็ถึงซึ่งอันรวมลงในวิริยสังวรนี้) ๑ และการไม่ล่วงละเมิด (อวิติกกม) ชื่อว่าศีล ได้แก่ การไม่ล่วงละเมิดที่เป็นไปทางกายและเป็นไปทางวาจาของบุคคลผู้สมาทานศีลแล้ว”[๘๐]

สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส กล่าวว่า ศีล หมายถึง ข้อประพฤติปฏิบัติสำหรับควบคุมกายและวาจาให้ตั้งอยู่ในความดีงามนอกจากนี้ ศีลยังหมายถึง ความเย็นของศีรษะความเกษมสุขความสำรวมและความไม่ก้าวล่วงละเมิด[๘๑] ความหมายของศีลไว้ว่า ศีล แปลตามศัพท์ว่า ปกติ หมายความว่า ความเป็นปกติเรียบร้อย (อย่างหนึ่ง) ความเคยชินลงรูปลงตัวติดอยู่ประจำอยู่เป็นปกติ (อย่างหนึ่ง) ความเป็นปกติเรียบร้อย หมายถึง ความปกติเรียบร้อยของความประพฤติ เพราะเว้นการที่ควรเว้น ประพฤติการณ์ที่ควรประพฤติ[๘๒] มีการสำรวมกายวาจาของตนให้มีความสงบเรียบร้อยพูดแต่สิ่งที่เป็นประโยชน์ประพฤติปฏิบัติแต่สิ่งที่นำประโยชน์มาสู่ตนและผู้อื่น”[๘๓]

---

[๗๘] พระพุทธโฆสเถระ, **คัมภีร์วิสุทธิมรรค**, แปลและเรียบเรียงโดย สมเด็จพระพุฒาจารย์ (อาจ อาสภมหาเถร), พิมพ์ครั้งที่ ๗, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทธนาเพรสจำกัด, ๒๕๕๑), หน้า ๑๐-๑๑.

[๗๙] ที.สี. (ไทย) ๙/๒๑๗/๗๕.

[๘๐] วิสุทธิ. (ไทย) ๑/๖.

[๘๑] สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส, **เบญจศีลเบญจธรรม เล่ม ๑**, พิมพ์ครั้งที่ ๒๙, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕), หน้า ๒๙.

[๘๒] สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (เจริญ สุวฑฺฒโน), **หลักปฏิบัติสมถะและวิปัสสนากรรมฐาน,** (กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้วการพิมพ์, ๒๕๓๘), หน้า ๖๕.

[๘๓] พระราชธรรมนิเทศ (ระแบบ จิตฺตาโณ), **นิเทศธรรม**, (กรุงเทพมหานคร: ธีรพงษ์การพิมพ์, ๒๕๓๗), หน้า ๓๗-๓๘.

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) กล่าวว่า “ศีล” หมายถึง ความประพฤติดีทางกาย และใจ หรือการรักษากายและใจให้เรียบร้อยให้ตั้งอยู่ในความดีงาม รักษาปกติตามระเบียบวินัยให้ปกติ มีการงานที่สะอาดปราศจากโทษเป็นความสุจริตทางกาย วาจา และอาชีพ[๘๔] เรื่องของ ศีลที่หมายถึง วิรัติ มีคำอธิบายจากพระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) ดังนี้ ศีลนั้นมีความหมายอย่างหนึ่งว่า การงดเว้น หรืองดเว้นจากความชั่ว ศัพท์ว่า งดเว้นจากความชั่วนี้ ท่านมีคำบาลีให้อีกศัพท์หนึ่งเรียกว่า วิรัติ หรือ วิรติ แปลว่า ความงดเว้น การงดเว้นที่เป็นศีลนี้ คนเราจะทำได้ ๓ วิธีด้วยกัน เรียกว่า วิรัติ ๓ ได้แก่

๑) สัมปัตตวิรัติ งดเว้นเมื่อไปประจวบเข้าเฉพาะหน้า หมายความว่า การงดเว้นความชั่วอย่างฉับพลันในเมื่อไปประสบเข้ากับสิ่งนั้นเฉพาะหน้า เช่น เดินไปเห็นของของผู้อื่น ซึ่งโอกาสเปิดเต็มที่ว่าเราจะหยิบเอาได้ ตอนนี้ก็เป็นช่วงเวลาสำคัญที่จะตัดสินใจเลือกว่าจะทำอย่างไร ในเวลานั้นถ้าหากเราได้คิดขึ้นมาพิจารณาว่า เราเป็นพุทธศาสนิกชนไม่สมควรจะทำความผิดความชั่วอย่างนี้ การล่วงละเมิดกรรมสิทธิ์ผู้อื่นเป็นสิ่งที่ไม่ดีไม่งาม แล้วงดเว้นได้ไม่เอาของนั้น หรือแม้แต่พิจารณาว่าเรานี้เป็นคนที่เขาเคารพนับถือ ไม่ควรทำความชั่วอย่างนี้ ก็งดได้เฉพาะหน้าในเวลานั้นโดยเหตุผลที่คิดขึ้นมาในขัดนั้นเอง อย่างนี้ท่านเรียกว่า สัมปัตตวิรัติ งดเว้นในเมื่อไปประสบเหตุการณ์เข้าเฉพาะหน้า

๒) สมาทานวิรัติ งดเว้นเพราะได้สมาทานไว้ คือ เราได้ตั้งใจถือศีล รับศีลไว้ เมื่อไปประสบเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่จะละเมิดศีลขึ้นมา ก็ต้องปฏิบัติตามที่ตนสมาทานไว้ เช่น ตัวอย่างข้างบนที่ว่า เมื่อไปเห็นของที่สามารถจะถือเอามาเป็นของตนได้ แต่มาพิจารณาว่า เราได้สมาทานรับศีลไว้แล้ว เป็นคนถือศีล ปฏิญาณบอกกับพระภิกษุไว้ หรือ ตั้งใจกำหนดใจไว้แล้ว เราก็ไม่ละเมิดศีลไม่ทำความชั่วนั้น

๓) สมุจเฉทวิรัติ งดเว้นโดยเด็ดขาด อันนี้หมายถึงว่า ไม่มีกิเลสในใจ คือ ไม่มีความโลภ ความโกรธ ความหลงเหลืออยู่ในใจเลย เพราะฉะนั้น จึงไม่มีกิเลสที่จะเป็นเหตุให้ทำความชั่ว เป็นไปโดยอัตโนมัติ แม้ว่า จะไปประสบเหตุการณ์อะไรก็ตามที่จะทำให้ละเมิดศีล ก็ไม่มีทางละเมิด เพราะไม่มีกิเลสที่จะเป็นเหตุให้ละเมิดหรือให้ทำความชั่วนั้น ๆ อย่างนี้ท่านเรียกว่า สมุจเฉทวิรัติ ได้แก่การงดเว้นความชั่วของพระอริยบุคคล โดยเฉพาะพระอรหันต์ เพราะไม่มีกิเลสที่เป็นต้นเหตุของการทำชั่วเหลืออยู่เลย เป็นอันว่าไม่ทำความชั่วโดยสิ้นเชิง

นี้คือวิรัติ ๓ อย่าง เป็นหนทางในการที่จะถือศีล สำหรับพุทธศาสนิกชนโดยทั่วไป มักจะใช้วิธีสมาทานวิรัติ คืองดเว้นโดยสมาทานไว้ อย่างไรก็ตามถึงแม้จะไม่ได้สมาทาน ก็ยังมีสัมปัตตวิรัติ คือ ใช้เหตุผลพิจารณาถึงภาวะของตนเฉพาะหน้านั้น โดยอาศัยหิริโอตตัปปะ ทำให้ไม่ละเมิดศีลไม่ทำความชั่ว” และเสริมเพิ่มเติมว่า ศีลเป็นหลักแห่งการหลีกเว้นจากการทำชั่วไว้อย่างเป็นทางการ เพื่ออย่างน้อยแม้ผู้ไม่เข้าใจในพุทธธรรมอย่างลึกซึ้งก็ยังสามารถใช้เป็นหลักในการดำเนินชีวิตได้ เพราะ

---

[๘๔] พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), **พระพุทธศาสนาพัฒนาคนและสังคม,** พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๕๐), หน้า ๒๙๒.

เป็นคำเตือนที่ถูกกำหนดโดยผู้มีประสบการณ์ และหากผู้ใดเข้าใจในหลักธรรมลึกซึ้งแล้วก็สามารถพัฒนาชีวิตให้มีคุณธรรมสูงขึ้นเรื่อย ๆ ได้ไม่ว่าจะเป็นศีล ๕ (สำหรับคฤหัสถ์ทั่วไป) ศีล ๘ (สำหรับคฤหัสถ์ผู้ที่ถือศีลอุโบสถเป็นการเฉพาะ) ศีล ๑๐ (สำหรับสามเณร) ศีล ๒๒๗ (สำหรับพระภิกษุ) และศีล ๓๑๑ (สำหรับภิกษุณี) โดยที่ศีลทั้งหลายนั้นไม่ได้ถือเป็นเทวโองการ แต่เป็นข้อกำหนดขึ้นตามหลักเหตุผลของกฎธรรมชาติ ซึ่งผู้ปฏิบัติจะต้องมองเห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันเป็นระบบ แม้จะยังไม่มีปัญญารู้แจ่มแจ้งชัดเจน มีเพียงศรัทธาอันเป็นการเข้าใจเบื้องต้นในการปฏิบัติคำสอนของพุทธองค์ก็พอเป็นฐานสำหรับให้เกิดปัญญาแจ่มชัดในการดำเนินชีวิต[๘๕]

พุทธทาสภิกขุ ให้ทัศนะว่า ศีล หมายถึง การประพฤติดี ประพฤติถูกต้องตามหลักทั่วๆ ไปที่มีหลักอยู่ว่าไม่เป็นการทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ไม่ทำให้ตนเองเดือดร้อนในการที่เกี่ยวเนื่องกันอยู่เป็นสังคมมนุษย์ หรือเกี่ยวข้องกันภายในครอบครัวหรือแม้ที่สุดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งของเครื่องใช้สอยต่างๆ ที่เป็นของจำเป็นแก่ชีวิตซึ่งทั้งหมดนั้น เราจะต้องปฏิบัติให้ถูกต้อง ในลักษณะที่ไม่เกิดโทษ หรือเกิดอันตรายขึ้นจากสิ่งเหล่านี้ ข้อปฏิบัติเหล่านี้ ในชั้นนี้ เรียกว่า ศีล[๘๖] ท่านพุทธทาสภิกขุได้ให้คำอธิบายแบบพื้นฐานทั่วไปเกี่ยวกับเรื่องศีล ซึ่งถือว่าเป็นหนึ่งของแนวปฏิบัติในไตรสิกขาไว้ว่า “ข้อปฏิบัติ ๓ ชั้นที่เรียกว่าไตรสิกขา หรือสิกขา ๓ อย่างนั้น ขั้นแรกที่สุดเรียกว่าศีล หมายถึงการประพฤติดีประพฤติถูกตามหลักทั่ว ๆ ไปที่มีหลักอยู่ว่า ไม่เป็นการทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน ไม่ทำให้ตนเดือดร้อน ในการที่เกี่ยวเนื่องกันอยู่เป็นสังคมมนุษย์ หรือเกี่ยวข้องกันภายในครอบครัว หรือแม้ที่สุดที่เกี่ยวข้องกับสิ่งของเครื่องใช้สอยต่าง ๆ ที่เป็นของจำเป็นแก่ชีวิต ซึ่งทั้งหมดนั้นเราจะต้องปฏิบัติให้ถูกต้องในลักษณะที่ไม่เกิดโทษ หรือเกิดอันตรายขึ้นจากสิ่งเหล่านี้ ข้อปฏิบัติเหล่านี้ ในชั้นนี้เรียกว่าศีล...”[๘๗] ในเรื่องความสำคัญของศีลที่เอื้อต่อการปฏิบัติธรรมขั้นสูงขึ้นไปนั้น พุทธทาสภิกขุ กล่าวว่า “เมื่อกล่าวโดยกว้าง ๆ ศีล ย่อมหมายตลอดถึงการสำรวม ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ อย่าให้อาการที่แสดงความยินดียินร้ายปรากฏออกไปภายนอก การมีสติสัมปชัญญะ ในอิริยาบถ ในการบริโภค อย่าให้มีอาการน่าเกลียดเหล่านี้เป็นต้นด้วย เมื่อประพฤติเต็มที่แล้ว ศีลย่อมช่วยเหลือสมาธิเป็นอย่างดี โดยระงับวิปฏิสารต่าง ๆ ที่เกิดจากภายนอก และเป็นข้าศึกในเบื้องต้นของสมาธิเสียได้หมดจดสิ้นเชิง”[๘๘]

---

[๘๕] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พุทธธรรม**, หน้า ๗๖๒.

[๘๖] พุทธทาสภิกขุ, **ชุมนุมข้อคิดอิสระ,** (พระนคร: คลังวิทยา, ๒๕๑๑), หน้า ๗๑-๒๖.

[๘๗] พุทธทาสภิกขุ, **คู่มือมนุษย์ : ฉบับสมบูรณ์,** (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๓๕), หน้า ๗๑-๗๒.

[๘๘] พุทธทาสภิกขุ, **เรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติธรรม,** (กรุงเทพมหานคร: ห.จ.ก.จิงโจ้การพิมพ์, ม.ป.ป.), หน้า ๑๐๖ – ๑๐๗.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้แสดงความหมายของศีล ไว้ดังนี้ “ศีล (สีล) ข้อบัญญัติทางพระพุทธศาสนาที่กำหนดการปฏิบัติกายและวาจา เช่น ศีล ๕ ศีล ๘ การรักษากายวาจา ให้เรียบร้อย เป็นธรรมข้อ ๑ ในทศพิธราชธรรม”[๘๙]

คุณ โทขันธ์ กล่าวว่า เนื่องด้วยมนุษย์เป็นสัตว์สังคมจึงมีสังคมนิยม หมายถึง ความคิดรวบยอดที่มนุษย์เป็นผู้บัญญัติ ซึ่งต้องผสมผสานกับธรรมนิยม อันหมายถึงความคิดรวบยอดที่บัญญัติโดยธรรมชาติเป็นข้อกำหนดแนวแห่งการปฏิบัติ แม้จะไม่รู้ลึกซึ้งทั้งหมดซึ่งเหตุผลแห่งการห้าม แต่เมื่อมีข้อห้าม ซึ่งผู้รู้ได้บัญญัติขึ้นจากการเห็นแจ้งแทงตลอดของปัญญาอันเลิศในการที่จะทำ ให้ผู้ปฏิบัติตามข้อห้ามนั้น ไม่กระทำการขัดกับธรรมชาติของสิ่งอื่นๆ และคนทั้งหลายได้ปฏิบัติตามข้อห้ามเหล่านั้นอย่างน้อยที่สุดความขัดแย้งระหว่างคนและสิ่งธรรมชาติต่างๆ ย่อมไม่เกิดขึ้น แม้จะไม่เข้าใจถึงเหตุผลอย่างลึกซึ้งก็ตาม ดังนั้น การรักษาศีลห้า ย่อมจะทำให้การดำเนินชีวิตประจำวันของแต่ละคนสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีสันติสุข โดยที่คนแต่และคนทำให้ตัวตนเป็นคนเต็มคน[๙๐]

สรุปความว่า ศีล คือ สิ่งที่ทำให้เกิดความเป็นปกติ และความดีงาม อันก่อให้เกิดความสงบสุขร่มเย็น หรือเป็นข้อฝึก ข้อปฏิบัติเบื้องต้น ที่ส่งผลให้เกิดความเจริญทั้งทางร่างกาย และจิตใจ สามารถดำรงชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุข และยังไม่ส่งผลเสียกระทบต่อสังคม หรือคนรอบข้าง จึงส่งดีต่อตนเองและผู้อื่น และเป็นฐานปฏิบัติธรรมในขั้นสูงต่อไป พระพุทธเจ้าจึงสอนให้พุทธศาสนิกชนเห็นความสำคัญของศีลแล้ว พยายามให้พุทธศาสนิกชนเจริญศีลขึ้นมา รักษาศีลให้เป็นปกติ ให้เป็นพื้นที่มั่นคงอยู่ในชีวิตจิตใจ ศีลนั้นเป็นพื้นฐานที่มั่นคงในจิตใจของตนเองด้วยในทางสังคมด้วย เมื่ออยู่ภายในใจของตนเอง จิตใจของตนเองก็สงบเยือกเย็น ไม่กระวนกระวาย จะบำเพ็ญสมาธิก็ทำได้สะดวกขึ้น จะคิดนึกอะไรเพื่อเจริญปัญญาก็ทำได้สะดวกปลอดโปร่ง ส่วนศีลในระดับสังคม คือ ถ้าคนเราไม่เบียดเบียนกันสังคมมีความเป็นปกติสุข ก็เรียกว่าสังคมนั้นมีความมั่นคงคนจะทำงานทำการทำธุรกิจอะไรก็ทำได้สะดวก แต่ถ้าสังคมนี้มีการเบียดเบียนกันมาก เราจะเห็นว่าแม้จะไปไหนมาไหนก็หวาดระแวงกลัวภัยอันตราย ดังนั้น จึงต้องสร้างศีลไว้เป็นพื้นฐานอันมั่นคงในจิตใจและในสังคมแล้วก็จะทำให้เกิดความพร้อมที่จะดำเนินก้าวหน้าไปในกิจการงานทั้งที่เรียกว่าทางโลกและทางธรรมทั้งในทางสังคมและในจิตใจของแต่ละคน ศีลมีความสำคัญดังกล่าวมานี้ โดยเฉพาะก็เป็นพื้นฐานที่จะก้าวต่อไปในสมาธิและปัญญาต่อไป

ส่วนความหมายของเบญจธรรม คำว่า เบญจธรรม หรือมีชื่อเรียกอีกว่า กัลยาณธรรม แปลว่า ธรรมอันงาม[๙๑] คำว่า ธรรม หมายถึงสภาพที่ทรงหรือดำรงรักษาไว้ ในที่นี้หมายถึงส่วนที่ดี

---

[๘๙] ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒,** (กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๙๕๗.

[๙๐] คุณ โทขันธ์, **ศาสนาเปรียบเทียบ,** (กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๗), หน้า ๒๙.

[๙๑] พิสิฐ เจริญสุข, **เบญจศีล- เบญจธรรม,** (กรุงเทพมหานคร: กรมการศาสนา, ๒๕๔๓), หน้า ๕๒.

มี ๕ ประการคู่กับศีล ๕ เรียกว่า กัลยาณธรรม จึงมีความหมายว่า ธรรมอันงามเป็นเครื่องบำรุงจิตใจให้งดงาม สร้างอัธยาศัยนิสัยที่ดีและประณีต ศีลเป็นเหตุให้งดเว้นไม่ทำสิ่งที่เป็นโทษ ถ้ามีเพียงศีล ก็มีเพียงการงดเว้นจากโทษ แต่ยังไม่ได้ทำความดีอะไรให้กับตัวเลย ต่อเมื่อมีธรรมอยู่ด้วย จึงจะเป็นเหตุให้ทำความดี เช่น รักษาศีลไม่ฆ่าสัตว์ตัดชีวิต เกิดไปพบคนนอนหลับอยู่บนทางรถไฟ มีรถไฟแล่นมาแต่ไกล ควรจะปลุกหรือบอกเขาได้ แต่ไม่ปลุก จนเขาถูกรถไฟทับตาย อย่างนี้ศีลไม่ขาด เพราะไม่ได้ฆ่าเขา แต่ขาดธรรมคือเมตตา ต่อเมื่อปลุกให้เขารีบหลีกออกจากทางรถไฟด้วยเมตตาจิต จึงได้ชื่อว่ามีธรรม กัลยาณธรรม มี ๕ ประการ ๑. เมตตากรุณา ๒. สัมมาอาชีวะ ๓. กามสังวร ๔. สัจจะ ๕. สติสัมปชัญญะ[๙๒]

บุญมี แท่นแก้ว ให้คำนิยามและความหมายไว้ว่า เบญจธรรม หมายถึง ธรรมที่ดีงาม ธรรมที่ทำให้บุคคลเป็นมนุษย์สมบูรณ์ ที่คู่กับศีล ๕ ดังนี้

๑) เมตตากรุณา คือ ความรัก ความปรารถนาดีต่อผู้อื่น

๒) สัมมาอาชีวะ คือ การประกอบสัมมาชีพ

๓) กามสังวร คือ การสำรวมในกาม

๔) สัจจะ คือ การพูดความจริง

๕) สติสัมปชัญญะ คือ ความระลึกได้และความรู้ตัว[๙๓]

สรุป ความหมายของเบญจธรรมหรือเบญจกัลยาณธรรมอันหมายถึงธรรมที่ทำ ให้หรือส่งเสริมให้บุคคลงาม ๕ ประการอันเป็นธรรมเกื้อกูลแก่การรักษาเบญจศีลเป็นข้อปฏิบัติยิ่งขึ้นไปคือ เมื่อมีศีลแล้วควรจะปฏิบัติธรรมให้ดียิ่งขึ้นไป กัลยาณธรรมมี ๕ ประการ ได้แก่ เมตตากรุณา สัมมาอาชีวะกามสังวร สัจจะและ สติสัมปชัญญะ

เมื่อกล่าวถึงเบญจศีลสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิต ถึงแม้หลักศีล ๕ หรือเบญจศีล เป็นศีลขั้นพื้นฐานของศีลทั้งปวง กล่าวคือ ศีลทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นศีลของอุบาสก อุบาสิกา สามเณร หรือพระภิกษุ ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งศีล ๕ ข้อนี้ กำหนดเป็นศีลสำหรับผู้ครองเรือนทั่วไปควรรักษา เป็นศีลที่ควรรักษาให้เป็นปกติ ศีลห้า ดังที่ทราบแล้วว่า ศีล ๕ หรือ เบญจศีล เป็นบัญญัติที่พระพุทธเจ้าทรงวางไว้เป็นวินัยของคฤหัสถ์ เรียกว่า คฤหัสถ์ศีล[๙๔] ในการศึกษาครั้งนี้จะเน้นเฉพาะเบญจศีลที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิต ดังนี้

ศีลข้อ ๒ อทินนาทานา เวรมณี เว้นจากอทินนาทาน คือ ไม่เอาของที่เขามิได้ให้หรือไม่ลักขโมย จับเอาสาระว่า ความประพฤติหรือดำเนินชีวิตที่ปราศจากการเบียดเบียนผู้อื่นทางด้านทรัพย์สิน

---

[๙๒] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์,** พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จันทร์เพ็ญ, ๒๕๕๑), หน้า ๑๘๗.

[๙๓] บุญมี แท่นแก้ว, **พุทธปรัชญาเถรวาท,** (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ โอ.เอส.พริ้นติ้ง, ๒๕๔๕), หน้า ๘๕.

[๙๔] องฺ.ปญฺจก. (ไทย) ๒๒/๑๗๒/๒๒๗; ๒๒/๒๖๕/๓๐๗.

และกรรมสิทธิ์ และศีลข้อ ๓ มุสาวาทา เวรมณี เว้นจากมุสาวาท คือ ไม่พูดเท็จ จับเอาสาระว่าความประพฤติหรือการดำเนินชีวิตที่ปราศจากการเบียดเบียนผู้อื่นด้วยวาจาเท็จโกหกหลอกลวงตัดรอนประโยชน์หรือแกล้งทำลาย[๙๕] โดยมีองค์ประกอบและเกณฑ์ตัดสินการละเมิดศีลข้อที่ ๒ อทินนาทาน มีองค์ประกอบ ๕ ประการ คือ

๑. ปรปริคฺคหิตำ ทรัพย์นั้นมีเจ้าของหวงแหนอยู่

๒. ปรปริคฺคหิตสญฺญิตา รู้อยู่ว่าทรัพย์นั้นเจ้าของหวงแหน

๓. เถยฺยจิตฺตำ มีจิตคิดจะลัก

๕. อุปกฺกโม มีความพยายามที่จะลัก

๕. เตน หรณำ ลักเอามาได้ด้วยความพยายามนั้น

จริยธรรมในระดับการประกอบธุรกิจประกันชีวิตในศีลข้อ ๒ มีอยู่ ๓ ประการคือ

๑) โจรกรรม ประพฤติเป็นโจร หมายถึง กิริยาที่ถือเอาสิ่งของของผู้อื่นที่ไม่ให้ด้วยอาการเป็นโจรมี ๑๕ ลักษณะคือ

ก) ลัก ถือเอาทรัพย์เมื่อเจ้าของไม่เห็นที่เรียกว่าขโมยและตัดช่องย่องเบา

ข) ฉก ชิงเอาทรัพย์ต่อหน้าเจ้าของ ที่เรียกว่าชิงวิ่งราว

ค) กรรโชกขู่ให้เขากลัวแล้วให้ทรัพย์ ที่เรียกว่า จี้ ในปัจจุบันนี้

ง) ตู่อ้างหลักฐานพยานเท็จ หักล้างกรรมสิทธิ์ของผู้อื่น เช่นที่ดินซึ่งไม่อยู่ในปกครองของตน

ฉ) ฉ้อ โกงเอาทรัพย์ของผู้อื่นที่ตนปกครอง เช่น โกงของฝาก โกงดินที่ตนอยู่อาศัย

ช) หลอก ปั้นเรื่องให้เขาเชื่อแล้วให้ทรัพย์

ซ) ลวง ใช้เล่ห์เอาทรัพย์ด้วยเครื่องมือลวง โกงตาชั่ง

ฌ) ปลอม ทำหรือใช้ของปลอม เช่น ธนบัตร ยาปลอม

ญ) ตระบัด ยืมของคนอื่นมาใช้แล้วยึดเอาเสียกู้หนี้แล้วไม่ดอกและต้น

ฏ) เบียดบัง กินเศษกินเลย เช่นเลี้ยงสัตว์ กินค่าอาหารสัตว์

ฏ) สับเปลี่ยน แอบสลับเอาของผู้อื่นซึ่งมีค่าสูงกว่า

ฐ) ลักลอบ หลบหนีภาษีของหลวงหรือลอบนำสิ่งที่ต้องห้าม เช่นเหล้าเถื่อนเข้ามาในประเทศ

ฒ) ยักยอก ได้แก่การใช้อำนาจหน้าที่จำหน่ายทรัพย์ของผู้อื่นมาเป็นของตนโดยมิชอบ

อาการทั้ง ๑๕ อย่างนี้ อย่างใดอย่างหนึ่งด้วยตนเองหรือใช้ให้ผู้อื่นก็ชื่อว่าประพฤติเป็นโจรทั้งสิ้น เป็นการผิดศีลข้อนี้โดยตรง

---

[๙๕] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **การพัฒนาที่ยั่งยืน,** พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร: สหธรรมิก, ๒๕๕๒), หน้า ๗๖๙ - ๗๗๐.

๒) อนุโลมโจร หมายถึง กิริยาที่อุดหนุนโจรกรรม หรือสมโจรหรือสนับสนุนผู้ประพฤติผิดศีลธรรม ซึ่งรามไปถึงการปอกลอก ลวงโดยการคบผู้อื่นเพื่อประโยชน์ด้วยการไม่ซื่อสัตว์ มุ่งเอาประโยชน์ของเขาฝ่ายเดียว และรับสินบนของผู้อื่นเพื่อกระทำในทางที่ผิดกฎหมายหรือผิดศีลธรรมมี ๓ อย่าง คือ

ก) การสมโจร หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งอันเป็นการสนับสนุนให้พวกโจร หรือเป็นการเพิ่มกำลังให้แก่โจร เช่น รับซื้อของโจรที่นำมาขายให้ ให้ที่พักอาศัยแก่โจร ให้ข้าวให้น้ำแก่โจร ตลอดจนการกระทำอื่นๆ อันเป็นการที่ทำให้ผู้เป็นโจรมีกำลังทำโจรกรรมยิ่งขึ้น

ข) ปอกลอก หมายถึง กิริยาที่คบคนด้วยอาการไม่ซื่อสัตย์ มุ่งหมายจะเอาแต่ทรัพย์สมบัติของเขาถ่ายเดียว เมื่อเขาหมดตัวแล้ว ก็ทิ้งไป

ค) รับสินบน หมายถึง กิริยาที่ถือเอาทรัพย์พัสดุที่เขาให้ เพื่อช่วยทำธุระให้แก่เขาในทางที่ผิด เช่น เจ้าหน้าที่รับสินบนจากผู้ร้ายแล้วปล่อยให้พ้นความผิด เป็นต้น

ทรัพย์พัสดุที่ได้มาด้วยมิจฉาชีพเช่นนี้ ก็เป็นดุจเดียวกันกับของที่ได้มาด้วยโจรกรรมไม่ทำความสุขให้เกิดแก่ผู้ได้ กลับเป็นปัจจัยแห่งความเสื่อมของผู้นั้น ให้เสียทรัพย์ เสียชื่อเสียง เสียยศศักดิ์ ผู้รักตัวควรเว้นความหาเลี้ยงชีพอนุโลมโจรกรรมนี้เสีย แสวงหาทรัพย์พัสดุเลี้ยงตนและคนที่ควรจะเลี้ยงในทางที่ชอบด้วยน้ำพักน้ำแรงของตนเอง

๓) ฉายาโจรกรรม หมายถึง การกระทำทรัพย์พัสดุของผู้อื่นให้สูญหรือเป็นสินใช้ตกอยู่แก่ตน ผลาญคือทำอันตรายแก่ทรัพย์พัสดุ หรือหยิบฉวยทรัพย์พัสดุของผู้อื่นมาด้วยความมักง่ายโดยคิดว่าเจ้าคงไม่ว่าอะไร มี ๒ อย่าง คือ

ก) ผลาญ ทำลายทรัพย์ผู้อื่นให้เสียหาย เช่น เผาบ้านเรือน

ข) หยิบฉวย ถือวิสาสะเกินของเขต เช่น ลูกหลานเอาของพ่อแม่ ปู่ย่า ตายาย โดยไม่ได้รับอนุญาต หรือถือเอาญาติมิตรมากกว่าที่เขาอนุญาตให้ เอาโดยไม่ต้องซื้อของ ทั้ง ๒ อย่างนี้ ศีลไม่ขาด แต่ทำให้ด่างพร้อย

นอกจากนั้นแล้ว พระพุทธองค์ทรงแสดงโทษของบุคคลผู้ขาดศีลข้อ ๒ แก่ชาวปาฏลิคาม คือ คฤหบดีทั้งหลาย เกียรติศัพท์อันชั่วของคนทุศีล มีศีลวิบัติแล้วย่อมกระฉ่อนไปอันนี้เป็นโทษข้อที่ ๒ แห่งศีลวิบัติของคนทุศีล เพราะการดำเนินชีวิตด้วยการเบียดเบียนเอาทรัพย์สินของผู้อื่น จะมีโทษมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งของและคุณความดีของเจ้าของทรัพย์ เช่น สิ่งของมีค่ามากและประกอบคุณความดีของเจ้าของทรัพย์ย่อมมีโทษมาก ถ้าเป็นของเล็กน้อยก็มีโทษน้อย แต่ต้องประกอบด้วยกิเลสและความพยายามอีก เช่นสิ่งที่มีค่าเสมอกันกับคุณความดีของเจ้าของทรัพย์ ผู้ลักมีความปรารถนาอยากได้และมีความพยายามมากก็มีโทษมาก แต่ถ้ามาโดยไม่มีความปรารถนาก็จะมีโทษน้อย ข้อยกเว้นการถือเอาของผู้อื่นโดยวิสาสะ คือ ของญาติมิตรหรือคนที่คุ้นเคยช่วยเหลือกัน เคยอนุญาต

ไว้ก่อน แม้ไม่ถือเอาโดยไม่บอกก็ไม่เป็น อทินนาทาน แต่ต้องประกอบด้วยลักษณะของการถือวิสาสะ ท่านได้อธิบายว่าต้องประกอบด้วย ๕ ประการ คือ

๑) เจ้าของเป็นผู้สนิทกับตน

๒) เจ้าของเคยอนุญาตไว้ก่อน

๓) เมื่อถือเอาแล้ว ไม่มีคนสนเท่ห์

๔) ของนั้นเป็นของที่เจ้าของไม่หวงแหนสำหรับเรา หรือพอให้ได้

๕) เมื่อเจ้าของรู้แล้วก็พอใจ ไม่ว่าไร

การรักษาศีลข้อที่ ๒ มีอานิสงส์ คือ

๑. ได้รับผลปฏิสนธิกาล คือ ได้เกิดเป็นมนุษย์ หรือ เกิดเป็นเทวดา เรียกว่า กามสุคติภูมิ

๒. ได้รับผลในปวัตติกาล คือ หลังจากเกิดเป็นมนุษย์แล้ว จะได้รับผลอีก ๑๑ ประการ ได้แก่

(๑) มีทรัพย์มาก (๒) มีข้าวปลาอาหารพอเพียง

(๓) มีโภคทรัพย์นับอนันต์ (๕) โภคทรัพย์ที่ยังไม่ได้ก็ได้

(๕) โภคทรัพย์ที่ได้แล้วก็ยั่งยืน (๖) ได้สิ่งที่ปรารถนารวดเร็ว

(๗) สมบัติไม่ถูกแบ่งด้วยราชภัยเป็นต้น (๘) หาสมบัติได้โดยไม่ถูกแบ่ง

(๙) มีโอกาสได้โลกุตรทรัพย์ (๑๐) ไม่รู้ไม่ได้ยินถึงความไม่มี

(๑๑) อยู่เป็นสุขทุกแห่ง

ส่วนโทษของการละเมิดศีล ปรากฏใน สัพพลหุสสูตร พระสุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย สัตตก-อัฏฐก-นวกนิบาต พระพุทธเจ้าได้พรรณนาโทษของการละเมิดศีล ๒ เอาไว้ ดังความว่า

“ภิกษุทั้งหลาย อทินนาทานอันบุคคลเสพแล้ว เจริญแล้ว กระทำให้มากแล้ว ย่อมยังสัตว์ให้เป็นไปในนรก ในกำเนิดสัตว์ดิรัจฉาน ในเปรตวิสัยวิบากแห่งอทินนาทานอย่างเบาที่สุด ย่อมยังความพินาศแห่งโภคะให้เป็นไปแก่ผู้มาเกิดเป็นมนุษย์ จะได้รับผลกรรม ๖ ประการ คือ

๑. เป็นคนด้อยด้วยทรัพย์ ๒. เป็นคนยากจน

๓. เป็นคนอดอยาก ๔. ไม่ได้สมบัติที่ตนต้องการ

๕. ต้องพินาศในการค้า

๖. ทรัพย์พินาศเพราะภัยพิบัติต่างๆ เช่น อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ราชภัย โจรภัย เป็นต้น” [๙๖]

สรุปคือ ถ้าไม่อยากให้ทรัพย์สินเงินทองพินาศไปเพราะภัยต่าง ๆ เช่น สูญหายถูกขโมย ถูกโกง ถูกไฟไหม้ เป็นต้น ให้รักษาศีลข้อที่ ๒ ดังนั้น การเว้นจากการยึดถือเอาของที่เขามิได้ให้และหลีกเลี่ยงจากการกระทำตนให้ร่ำรวย มั่งคั่งขึ้นบนความทุกข์ยากของชีวิตบนโลก ในอีกนัยหนึ่ง

---

[๙๖] องฺ.สตฺตก (ไทย) ๒๓/๑๓๐/๒๒๑-๒๒๒.

หมายถึงปัจเจกบุคคลควรพัฒนาความซื่อสัตย์สุจริตขึ้นในตน และสร้างประโยชน์สุขแห่งตนและสังคมบนความเคารพสิทธิของกันและกัน

ส่วนจริยธรรมสำหรับที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตอีกประการหนึ่ง คือ ข้อที่ ๔ มุสาวาทา เวรมณี แปลว่า การงดเว้นจากการพูดเท็จ คือการที่บิดเบียนจากความจริงโดยจงใจให้ผู้อื่นเข้าใจผิดว่าเป็นเช่นนั้น เช่น แสดงพยานหลักฐานเท็จ โดยมีองค์ประกอบและเกณฑ์ตัดสินการละเมิดศีลข้อที่ ๔ มุสาวาท มีองค์ประกอบ ๕ ประการ คือ

๑. อตฺถํ วตฺถุ นั้นเป็นของหรือสิ่งไม่จริง (เรื่องที่พูด)

๒. วิสังวาทนจิตฺตํ มีจิตคิดจะกล่าวให้เคลื่อน (ให้ผิด)

๓. ตชฺโช วายาโม มีความพยายามอันเกิดแต่จิตนั้น

๔. ปรสฺส ตทตฺถวิชานนํ ผู้อื่นรู้ความเท็จที่กล่าวนั้น

ลักษณะของการทำมุสาวาทนั้น มีอยู่ ๓ ลักษณะ คือ

๑) มุสาวาท หมายถึง การพูดเท็จ และมีลักษณะอยู่ ๗ ประการ คือ

ก. ปด ได้แก่ การโกหกชัดๆ เช่น ไม่รู้ว่ารู้ ไม่มีว่ามี

ข. ทนสาบาน คือ ทนสาบานเพื่อให้คนอื่นหลงเชื่อว่าตนเองไม่ได้เป็นเช่นนั้นจะเป็นด้วยวิธีแช่งตัวเองหรือวิธีนั่งนิ่ง เมื่อถูกถามก็จัดเป็นทนสาบาน

ค. ทำเล่ห์กะเท่ห์ ได้แก่การอวดอ้างความศักดิ์สิทธ์เกินความจริง เช่น อวดวิเศษเรื่องใบ้หวยโดยไม่รู้จริงเห็นจริง

ง. มายา แสดงอาการหลอกคนอื่น เช่น ไม่เจ็บ ทำเป็นเจ็บ เจ็บน้อยทำเป็นเจ็บมาก

จ. ทำเลศ คือ ใจอยากจะพูดเท็จ แต่พูดเล่นสำนวน พูดคลุมเครือให้ผู้ฟังคิดผิดไปเอง เช่น เห็นขโมยวิ่งผ่านหน้าไป แต่ไม่อยากบอกให้ผู้ตามจับทราบว่าตนเห็นย้ายที่ยืนหรือที่นั่งไปเมื่อถูกถาม ก็พูดเล่นสำนวนว่าอยู่ที่นี้ไม่เห็น อย่างนี้เรียกว่าทำเลศ

ฉ. เสริมความเรื่องเล็ก แต่พูดให้คนฟังเห็นว่าเป็นเรื่องใหญ่ เช่น โฆษณาสินค้าพรรณนาสรรพคุณจนเกินความจริง

ช. อำความตรงกันข้ามกับเสริมความ คือ เรื่องใหญ่ แต่พูดให้เป็นเรื่องเล็กหรือปิดบังอำพรางไว้ไม่พูด ไม่รายงานต่อผู้มีหน้าที่รับทราบ

๒) อนุโลมมุสา ได้แก่ การพูดไม่จริง แต่พูดไปด้วยหวังจะให้ผู้อื่นฟังเชื่อตาม เช่น การพูดประชดประชัน

๓) ปฏิสสวะ ได้แก่ การรับคำผู้อื่นด้วยเจตนาบริสุทธิ์ แต่ภายหลังกลับใจไม่ทำตามที่คำนั้น โดยที่ตนยังไม่พอทำตามนั้นมีอยู่ ๓ อย่าง คือ

ก. ผิดสัญญา สัญญาว่าทำด้วยบริสุทธิ์ แต่กลับใจภายหลัง

ข. เสียสัตย์ ให้สัตย์ปฏิญาณไว้แล้ว แต่ไม่ปฏิบัติตาม

ค. คืนคำ รับปากว่าจะไป แต่กลับใจภายหลังไม่ไป

การแสดงออกทางกิริยาอาการที่แสดงให้ผู้อื่นเข้าใจผิด เช่น สร้างหลักฐานเท็จ ปลอมแปลงเอกสารหรือหลักฐาน การพูดให้ผู้อื่นเชื่อในถ่อยคำเท็จ สิ่งที่กล่าวมานี้จะมีโทษมากหรือโทษน้อยนั้นก็แล้วแต่ประโยชน์ที่จะถูกตัดรอน เช่น คนที่ไม่ให้ของของตนก็พูดไปว่า ไม่มีก็ยังมีโทษน้อย แต่ถ้าเป็นพยานเท็จก็จะมีโทษมาก ดังนั้น การเว้นจากการพูดเท็จโกหก หลอกลวงยุแยงและประณาม (สิ่งที่เรายังไม่รู้ความ จริงแน่นอน) ในอีกนัยหนึ่ง หมายถึง ปัจเจกบุคคลควรเข้าสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วยความจริงหรือข้อเท็จจริงและความพยายามทั้งหมดต้องเป็นไปเพื่อการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

โทษของการละเมิดศีลปรากฏใน สัพพลหุสสูตร พระสุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย สัตตก-อัฏฐก-นวกนิบาต พระพุทธเจ้าได้พรรณนาโทษของการละเมิดศีล ๔ เอาไว้ ดังความว่า

“ภิกษุทั้งหลาย มุสาวาทอันบุคคลเสพแล้ว เจริญแล้ว กระทำให้มากแล้ว ย่อมยังสัตว์ให้เป็นไปในนรก ในกำเนิดสัตว์ดิรัจฉาน ในเปรตวิสัยวิบากแห่งมุสาวาทอย่างเบาที่สุด ย่อมยังการกล่าวตู่ด้วยคำไม่เป็นจริงให้เป็นไปแก่ผู้มาเกิดเป็นมนุษย์

ภิกษุทั้งหลาย ปิสุณาวาจาอันบุคคลเสพแล้ว เจริญแล้ว กระทำให้มากแล้ว ย่อมยังสัตว์ให้เป็นไปในนรก ในกำเนิดสัตว์ดิรัจฉาน ในเปรตวิสัยวิบากแห่งปิสุณาวาจาอย่างเบาที่สุด ย่อมยังการแตกจากมิตรให้เป็นไปแก่ผู้มาเกิดเป็นมนุษย์

ภิกษุทั้งหลาย ผรุสวาจาอันบุคคลเสพแล้ว เจริญแล้ว กระทำให้มากแล้ว ย่อมยังสัตว์ให้เป็นไปในนรก ในกำเนิดสัตว์ดิรัจฉาน ในเปรตวิสัยวิบากแห่งผรุสวาจาอย่างเบาที่สุด ย่อมยังเสียงที่ไม่น่าพอใจให้เป็นไปแก่ผู้มาเกิดเป็นมนุษย์

ภิกษุทั้งหลาย สัมผัปปลาปะอันบุคคลเสพแล้ว เจริญแล้ว กระทำให้มากแล้ว ย่อมยังสัตว์ให้เป็นไปในนรก ในกำเนิดสัตว์ดิรัจฉาน ในเปรตวิสัยวิบากแห่งสัมผัปปลาปะอย่างเบาที่สุด ย่อมยังคำไม่ควรเชื่อถือให้เป็นไปแก่ผู้มาเกิดเป็นมนุษย์”[๙๗]

โทษของการละเมิดศีลข้อที่ ๔ มุสาวาท ย่อมยังสัตว์ให้เกิดในนรกในกำเนิดดิรัจฉานในเปรตวิสัย ผลจากการกล่าวมุสาวาทอย่างเบาที่สุดย่อมยังการแตกจากมิตรให้เป็นไปแก่ผู้เกิดเป็นมนุษย์ และรับผลกรรม ๘ ประการ คือ

| | |
|---|---|
| ๑. พูดไม่ชัด | ๒. ฟันไม่เป็นระเบียบ |
| ๓. ปากเหม็น | ๔. ไอตัวร้อนจัด |
| ๕. ตาไม่อยู่ในระดับปกติ | ๖. กล่าววาจาด้วยปลายลิ้นและปลายปาก |
| ๗. ท่าทางไม่สง่าผ่าเผย | ๘. จิตไม่เที่ยงคล้ายคนวิกลจริต |

ส่วนการรักษาศีลข้อที่ ๔ มีอานิสงส์ คือ

๑. ได้รับผลปฏิสนธิกาล คือ ได้เกิดเป็นมนุษย์ หรือ เกิดเป็นเทวดา เรียกว่า กามสุคติภูมิ

---

[๙๗] องฺ.อฏฺฐก (ไทย) ๒๓/๑๓๐/๒๒๑-๒๒๒.

๒. ได้รับผลในปวัตติกาล คือ หลังจากเกิดเป็นมนุษย์แล้ว จะได้รับผลอีก ๑๕ ประการ ได้แก่

(๑) มีอินทรีย์ผ่องใส (๒) มีวาจาไพเราะสละสลวย
(๓) มีไรฟันอันเสมอชิดบริสุทธิ์ (๔) ไม่อ้วนเกินไป
(๕) ไม่ผอมเกินไป (๖) ไม่ต่ำเกินไป
(๗) ไม่สูงเกินไป (๘) มีสัมผัสอันสบาย
(๙) มีปากหอมเหมือนดอกบัว (๑๐) มีบริวารชนล้วนแต่เชื่อฟัง
(๑๑) มีถ้อยคำที่น่าเชื่อถือ (๑๒) มีลิ้นบางแดงอ่อน
(๑๓) มีใจไม่ฟุ้งซ่าน (๑๕) ไม่ติดอ่าง (ไม่เป็นใบ้)

สรุปคือ ถ้าอยากมีวาจาศักดิ์สิทธิ์ ฟันสวย ขาวสะอาด เรียบ เสมอกัน กลิ่นปากหอม มีคำพูดที่คนเชื่อถือ ไม่ถูกใส่ร้ายป้ายสี ได้รับความจริงใจจากผู้อื่น ให้รักษาศีลข้อ ๔ ดังนั้น เมื่อเราทราบความดีงามของศีลอย่างถูกต้องแล้วว่า ศีลเป็นปกติของความเป็นมนุษย์ เป็นเจตนา ละเว้นจากความชั่ว และได้ทราบความสำคัญของการรักษาศีลว่า ทำให้ได้รูปสมบัติที่เหมาะสมต่อการ สร้างบารมีอย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความสุขในการดำเนินชีวิตทั้งชาตินี้ ชาติหน้า และชาติสุดท้าย ที่จะส่งผล ให้ได้บรรลุธรรมขั้นสูงสุดในพระพุทธศาสนา พร้อมทั้งได้ศึกษาเรียนรู้วิธีการรักษาศีล ให้เกิดความบริสุทธิ์บริบูรณ์อย่างถูกต้อง คือ ให้เกิดความเย็นกาย เย็นใจ เพราะได้เรียนรู้หลักในการวินิจฉัยว่า อย่างไรเรียกว่า ศีลขาด ศีลทะลุ ศีลด่าง ศีลพร้อย ความรู้ทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น เพียงพอแล้วสำหรับการเริ่มต้นลงมือรักษาศีล แต่ก็ยังไม่เพียงพอ ต่อการรักษาศีลให้ได้ตลอดรอดฝั่ง เพราะเมื่อลงมือปฏิบัติไปได้สักระยะหนึ่ง ย่อมเกิดความเบื่อหน่ายบ้าง ท้อแท้บ้าง ไม่รู้ว่ารักษาแล้วดีอย่างไร หรือมีเหตุให้ต้องทำผิดศีลบ้าง ทั้งนี้เพราะเรายังต้องใช้ชีวิตอยู่ในสังคม ที่ทุกๆ คนก็ตกอยู่ในกระแสกิเลส การรักษาศีลจึงเป็นการทวนกระแสกิเลส ต้องออกแรงต้านกิเลสทั้งของตนเอง และบุคคลรอบข้าง เหมือนกับคนที่ยืนอยู่ในแม่น้ำ แล้วออกแรงว่ายทวนกระแสน้ำไป การรักษาศีลจึงต้องมีแรงบันดาลใจมากเพียงพอที่จะต้านกับกระแสกิเลสให้ได้ และแรงบันดาลใจ หรือกำลังใจ หรือแรงจูงใจเหล่านี้ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเราได้รับรู้ถึงผลหรืออานิสงส์ของการรักษาศีลว่าให้ ผล ดีมากมายเพียงไร และได้รู้ถึงโทษทัณฑ์ของผู้ละเมิดศีลว่ามีทุกข์โทษภัยร้ายแรงยาวนานเกินกว่าจะคาดคิด ในที่มาอีกหลายแห่งแสดงโทษของการเป็นผู้ทุศีลอีกหลายประการ ดังนี้ กล่าวคือ

(๑) เป็นที่รังเกียจของเทวดา
(๒) เกิดความอึดอัดเพราะตนไม่คู่ควรกับคำยกย่อง
(๓) เป็นเยี่ยงอย่างที่ไม่ดีแก่ผู้อื่น
(๔) ทำให้ทานของผู้อื่นมีผลน้อย(เพราะผู้รับไม่มีศีล)
(๕) เป็นคนมีค่าน้อย

(๖) ต้องหวาดระแวงเป็นนิตย์

(๗) หมดหวังที่จะได้บรรลุธรรมเป็นอริยบุคคล

(๘) ต้องเสื่อมทรัพย์เป็นอาจิณ

(๙) ไม่แกล้วกล้าในที่ประชุม เป็นผู้เก้อเขิน ขลาดกลัว

(๑๐) เสื่อมเสียชื่อเสียง ไม่น่าเชื่อถือ

(๑๑) ย่อมหลงทำกาลกิริยา คือตายด้วยความรู้สึกไม่สงบ ว้าวุ่น ทุรนทุราย

(๑๒) หลังจากตายแล้วมักเข้าถึงอบายภูมิ

ทั้งหมดเหล่านี้คือโทษของการเป็นผู้ไม่มีศีล

เบญจศีลมีอานิสงส์หลายประการ แต่โดยหลัก คือ

(๑) ศีลมีความไม่เดือดร้อนเป็นอานิสงส์ ดังพุทธพจน์ว่า “ศีลมีความไม่เดือดร้อนเป็นผล มีความไม่เดือดร้อนเป็นอานิสงส์”[๙๘] แต่เมื่อจำแนกออกไปเป็นอานิสงส์ในด้านอื่นๆ ดังต่อไปนี้

(๒) ศีลมีความเป็นที่รักเป็นที่เจริญใจเป็นต้น มีความสิ้นไปแห่งอาสวะเป็นที่สุดเป็นอานิสงส์ ดังพุทธพจน์ว่า “ถ้าภิกษุพึงมุ่งหวังอยู่ว่า ขอให้เราพึงเป็นที่รักเป็นที่เจริญใจ เป็นที่เคารพ และเป็นที่สรรเสริญของบรรดาภิกษุเพื่อนพรหมจรรย์ทั้งหลาย เธอพึงทำให้บริบูรณ์ในศีลทั้งหลายนั่นเถิด”[๙๙]

(๓) ศีลเป็นที่พึ่งของกุลบุตรทั้งหลายในพระศาสนา

(๔) ศีลเป็นเครื่องชำระความไม่สะอาด (มลทิน) นั่นคือ น้ำคือศีลย่อมล้างมลทินของสัตว์ทั้งหลายที่น้ำจากภายนอก มีน้ำจากแม่น้ำสายใหญ่ ๆ (คงคา ยมุนา สรภู สรัสวดี อจิรวดี หรือ มหานที) ไม่สามารถชำระล้างให้สะอาดได้

(๕) ศีลเป็นเครื่องดับความเร่าร้อนของสัตว์ทั้งหลายให้สงบลง นั่นคือศีลที่รักษาดีแล้ว เป็นศีลห่างไกลจากกิเลสมีความเย็นอย่างที่สุด ย่อมบันดาลความร้อนกลุ้มของสัตว์ทั้งหลายให้สงบลงได้ ซึ่งลมปนฝน หรือ จุลแห่งจันทน์เหลืองอ่อนเป็นต้นไม่สามารถดับความร้อนกลุ้มของสัตว์ให้สงบลงได้ไม่

(๖) ศีลมีกลิ่นหอมยิ่งกว่ากลิ่นหอมใด ๆ ในโลก เพราะสามารถหอมฟุ้งขจรไปทั้งทวนกระแสลม และตามกระแสลมได้ ขณะที่กลิ่นหอมชนิดอื่นๆ ไม่อาจเทียมเทียบกับกลิ่นหอมของศีล เพราะกลิ่นหอมเหล่านั้นเพียงแต่หอมไปตามกระแสลมพัดไปเท่านั้น ดังคำว่า“กลิ่นกฤษณาและกลิ่นจันทน์ ยังหอมน้อยกว่า กลิ่นหอมของผู้มีศีล ซึ่งหอมฟุ้งขจรไกลถึงปวงเทพและมนุษย์ทั้งหลาย”[๑๐๐]

(๗) ศีลเป็นบันไดสำหรับขึ้นสู่สวรรค์ หรือเป็นประตูสู่พระนิพพานได้

---

[๙๘] องฺ.ปญฺจก. (ไทย) ๒๕/๑/๑-๓.

[๙๙] ม.มู. (ไทย) ๑๒/๖๕/๕๗.

[๑๐๐] ขุ.ฉกฺก. (ไทย) ๒๒/๕๙/๑๕๖.

(๘) ศีลเป็นอาภรณ์เครื่องประดับกายที่งดงามกว่าอาภรณ์ใด ดังคำว่า “พระราชาทั้งหลายผู้ทรงประดับด้วยแก้วมุกดาและแก้วมณี ก็ไม่งามเหมือนนักพรตทั้งหลายผู้ประดับด้วยเครื่องประดับคือศีล”

(๙) ศีลบันดาลให้เกิดเกียรติคุณ และความร่าเริงใจ เพราะบุคคลผู้มีศีลย่อมขจัดภัยมีการตำหนิตนเองเป็นต้นเสียได้ และย่อมบันดาลให้เกิดเกียรติคุณและความหรรษาในกาลทุกเมื่อ

ในอีกที่แห่งหนึ่ง พระพุทธเจ้าตรัสถึงอานิสงส์ของบุคคลผู้รักษาศีล โดยสรุปได้ ๕ ประการ ดังจะยกมาแสดง ต่อไปนี้

(๑) คหบดีทั้งหลาย บุคคลผู้มีศีล สมบูรณ์ด้วยศีลในโลกนี้ ย่อมประสบกองแห่งโภคทรัพย์อันยิ่งใหญ่ซึ่งมีความไม่ประมาทเป็นเหตุ นี้เป็นอานิสงส์ประการที่ที่ ๑ (โภคสมฺปทา) ของศีลสมบัติของบุคคลผู้มีศีล

(๒) คหบดีทั้งหลาย เกียรติศัพท์อันงามของบุคคลผู้มีศีลสมบูรณ์ด้วยศีล ย่อมฟุ้งขจรไป นี้เป็นอานิสงส์ประการที่ ๒ (กลฺยาณกิตฺตี) ของศีลสมบัติของบุคคลผู้มีศีล

(๓) คหบดีทั้งหลาย บุคคลผู้มีศีล สมบูรณ์ด้วยศีล เข้าไปสู่สังคมใดๆ จะเป็นสังคมกษัตริย์ก็ดี จะเป็นสังคมพราหมณ์ก็ดี จะเป็นสังคมคหบดีก็ดี จะเป็นสังคมสมณะก็ดี ย่อมเข้าไปอย่างองอาจไม่เก้อเขิน นี้แลเป็นอานิสงส์ประการที่ ๓ (สมฺหวิสารทา) ของศีลสมบัติของบุคคลผู้มีศีล

(๔) คหบดีทั้งหลาย บุคคลผู้มีศีล สมบูรณ์ด้วยศีล เป็นผู้ไม่หลงทำกาลกิริยา (หลงตาย) นี้เป็นอานิสงส์ประการที่ ๔ (อสมฺมุฬฺหา) ของศีลสมบัติของบุคคลผู้มีศีล

(๕) คหบดีทั้งหลาย บุคคลผู้มีศีล สมบูรณ์ด้วยศีล เบื้องหน้าแต่แตกกายตายไป ย่อมเข้าถึงสุคติ, โลกสวรรค์ นี้เป็นอานิสงส์ประการที่ ๕ (สุคติปรายนา) ของศีลสมบัติของบุคคลผู้มีศีล[๑๐๑]

อานิสงส์ของการรักษาเบญจศีลที่พระพุทธเจ้าแสดงพระธรรมเทศนาแก่ชาวปาฏลิคาม ในมหาปรินิพพานสูตร มี ๕ ประการ ๑) ย่อมได้โภคทรัพย์สมบัติมากมาย ๒) กิตติศัพท์อันดีงามย่อมขจรขจายไป ๓) มีความองอาจเมื่อไปสู่ชุมชนใดๆ ๔) ไม่เป็นผู้หลงตาย (ไม่ตายอย่างไร้สติ) ๕) เมื่อแตกกายทำลายขันธ์ ย่อมมีสุคติเป็นที่ไป[๑๐๒] กล่าวโดยขยายความ คือ

(๑) ย่อมได้โภคทรัพย์สมบัติมากมายหมายความว่า ศีล ย่อมทำให้ผู้รักษาได้โภคทรัพย์ประการ หนึ่ง และใช้ได้อย่างเต็มที่อีกประการหนึ่งศีลทำให้เกิดโภคทรัพย์ได้อย่างไร เราจะสังเกตเห็นได้โดยทั่วไปจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐบาล และเอกชนล้วนต้องการบุคลากรที่มีคุณธรรมทั้งสิ้น ดังนั้นในการสมัครเข้าทำงานหรือแต่งตั้งบุคลากรประจำตำแหน่งต่างๆผู้มีศีลสมบูรณ์ย่อมได้รับการพิจารณาก่อน เพราะเหตุแห่งศีลในตัวเขาทำให้เป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ อันเนื่องจากความประพฤติและการแสดงออกอันดีงาม สม่ำเสมอจนเป็นที่ประจักษ์แก่สายตาของผู้พบเห็นหรือ

---

[๑๐๑] วิ.ม. (ไทย) ๕/๒๘๕/๙๙; ที.ม. (ไทย) ๑๐/๑๕๐/๙๕; องฺ.ปญฺจก. (ไทย) ๒๒/๒๑๓/๓๕๖.

[๑๐๒] ที.ม. (ไทย) ๑๓/๘๐/๒๕๕-๒๕๕.

ผู้ร่วมงานบิดามารดาที่มีโภคทรัพย์สมบัติ เมื่อถึงคราวที่จะมอบทรัพย์ให้แก่บุตรหลานย่อมต้องพิจารณา เลือกสรร ผู้ที่ประพฤติตัวดี มีศีล มีธรรมเพื่อความมั่นใจว่าผู้นั้นจะสามารถรักษาทรัพย์สมบัติที่มอบให้ได้และสามารถใช้ทรัพย์นั้นไปเพื่อทำประโยชน์ได้อย่างเต็มที่โดยเฉพาะถ้าบิดามารดาเป็นชาวพุทธ ย่อมปรารถนาให้บุตรหลานนำทรัพย์นั้นไปสร้างบุญกุศลเพื่ออุทิศบุญกุศลนั้นแก่ตนในโลกหน้า ศีลทำให้ใช้ทรัพย์ได้เต็มที่คืออย่างไร ทรัพย์ที่เราได้มาด้วยความทุจริตย่อมก่อให้เกิดความไม่สบายใจ ทุกครั้งที่ได้ใช้ หรือเมื่อได้นึกถึงคนโบราณมักกล่าวว่า สิ่งของที่ได้มาโดยไม่ชอบธรรมเปรียบเสมือนมีผีสิงทั้งนี้เพราะเจ้าของจะหวาดผวาทุกครั้งที่ได้เห็นทรัพย์สินที่ตนได้มาโดยทุจริต ส่วนผู้ที่ได้ทรัพย์มาด้วยความสุจริตย่อมภาคภูมิใจในทรัพย์ที่ตนหามาได้ เมื่อจะใช้ทรัพย์ย่อมใช้โดยปราศจากความหวาดระแวง

(๒) กิตติศัพท์อันดีงามย่อมขจรขจายไปหมายความว่าบุคคลรอบข้างย่อมเห็นความประพฤติอันดีงามของคนมีศีลคนมีศีลจึงเป็นที่รัก ที่พอใจของบุคคลรอบข้าง เขาเหล่านั้นกล่าวถึงย่อมกล่าวแต่สิ่งดีงาม และความประทับใจที่ได้รับความดีนี้เองย่อมเป็นที่แพร่หลายออกไป ดังที่พระผู้มีพระภาคเจ้าตรัสว่า “กลิ่นกฤษณาและกลิ่นจันทน์ ยังหอมน้อยกว่า กลิ่นหอมของผู้มีศีลซึ่งหอมฟุ้งขจรไกล ถึงปวงเทพไทเทวา และมนุษย์ทั้งหลาย”[๑๐๓]

(๓) มีความองอาจเมื่อไปสู่ชุมชนใดๆ หมายความว่า ผู้มีศีลย่อมเป็นผู้บริสุทธิ์ มีความภาคภูมิใจ ในความดีของตน มีใจเป็นปกติไม่ต้องหวาดระแวงว่าจะมีใครรู้กรรมชั่วของตน เพราะรักษาศีลมาเป็นอย่างดีคนมีศีลใครๆ ก็ชอบ จะเข้าไปสู่ที่ชุมชนใดก็ตาม ย่อมมีความอาจหาญเข้าไป

(๔) ไม่เป็นผู้หลงตาย หมายความว่า คนมีศีลย่อมมีสติสมบูรณ์อันเนื่องมาจากการได้ฝึกสติอยู่เสมอๆ เพราะเมื่อจะกระทำสิ่งใดก็ตามต้องคอยระมัดระวังไม่ให้ผิดศีล ครั้นเมื่อถึงคราวที่หมดบุญหมดอายุขัยก่อนที่จะลาจากโลกนี้ไป ย่อมมีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์เพราะได้ฝึกมาอย่างดีแล้วทั้งยังเห็นการกระทำอัน ดีงามจากการรักษาศีลของตน ย่อมปลื้มปีติใจ

(๕) เมื่อแตกกายทำลายขันธ์ ย่อมมีสุคติเป็นที่ไปหมายความว่า เมื่อถึงคราวที่ต้องลาจากโลกนี้ไปหลับตาลงครั้งใดก็จะเห็นคตินิมิต (ภาพที่เป็นเครื่องหมายของภพภูมิที่จะต้องไปเกิดใหม่) และกรรมที่ดีงามของตน ทำให้จิตผ่องใส ย่อมไปสู่โลกหน้าในภพภูมิอันเป็นสุข คือสุคติภูมิ ดังที่พระผู้มีพระภาคเจ้า ตรัสไว้ใน สีลวีมังสชาดก ว่าศีลของตนที่บริสุทธิ์ดีแล้ว ย่อมนำความสุขในภพหน้ามาให้ได้[๑๐๔]

สามารถกล่าวโดยสรุปได้เป็น ๓ ข้อใหญ่ ได้ดังนี้

“สีเลน สุคตึ ยนฺติ สีเลน โภคสมฺปทา
สีเลน นิพฺพุตึ ยนฺติ ตสฺมา สีลำ วิโสธเย”

---

[๑๐๓] ขุ.ฉกฺก. (ไทย) ๓/๕๙/๑๕๖.

[๑๐๔] ขุ.จตุกฺก. (ไทย) ๓/๕๘/๗๖๒, ๘๐๑.

มีความหมายดังต่อไปนี้

๑) สีเลน สุคตึ ยนฺติ แปลว่า ศีลทำให้ไปสู่สุคติ

๒) สีเลน โภคสมฺปทา แปลว่า ศีลทำให้มีโภคทรัพย์

๓) สีเลน นิพฺพุตึ ยนฺติ แปลว่า ศีลทำให้ไปพระนิพพาน

โดยเฉพาะในข้อ ๓ นี้ หมายความว่า ศีลมีส่วนทำให้ไปถึงพระนิพพานได้ ถ้าไม่มีศีลก็ไปพระนิพพานไม่ได้ และพระนิพพานมีความหมายเป็น ๒ นัย ด้วยกัน คือ

๑) พระนิพพานขั้นต้น หมายถึง คนที่มีศีลย่อมเกิดความสบายใจ จะอยู่ที่ใดก็สงบร่มเย็นเป็นสุข

๒) พระนิพพานขั้นสูง หมายถึง ศีลทำให้ผู้รักษาหมดกิเลส ผู้ที่หมดกิเลสย่อมได้ไปพระนิพพานทั้งสิ้น

พระนิพพานเป็นเป้าหมายสูงสุดของชาวพุทธ แต่จะไปสู่เป้าหมายสูงสุดได้ มีความจำเป็นต้อง ปฏิบัติไปตามลำดับขั้นตอน คือ ศีล สมาธิ และปัญญา เพราะศีลเป็นที่ตั้งของสมาธิ สมาธิเป็นที่ตั้งของ ปัญญา ถ้าไม่รักษาศีลให้บริสุทธิ์แล้ว สมาธิและปัญญาก็เกิดขึ้นไม่ได้ ดังมีพุทธภาษิตกล่าวไว้ว่า “ศีลเป็นเขตแดน เป็นเครื่องปิดกั้นทุจริต ทำจิตให้ร่าเริงแจ่มใส และเป็นท่าหยั่งลงมหาสมุทร คือนิพพานของพระพุทธเจ้าทั้งปวง เพราะฉะนั้นบุคคลพึง รักษาศีลให้บริสุทธิ์”[๑๐๕] ดังนั้นจึงต้องรักษาศีลก่อนเป็นอันดับแรก เพื่อปิดกั้นทุจริตทางกาย และวาจา เป็นผลให้เกิด ความบริสุทธิ์ทางกาย วาจา ใจ อันเป็นที่ตั้งแห่งคุณความดีทั้งหลาย

ส่วนเบญจธรรมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิต อภิญวัฒน์ โพธิ์สาน ได้กล่าวในหนังสือพุทธศาสน์แนวปฏิบัติเพื่อชีวิตว่า ผู้รักษาศีล ๕ ไปพร้อมกับมีคุณธรรม ๕ โดยสมบูรณ์ย่อมได้รับผลบางอย่างตามมาคือ

๑) ย่อมเป็นที่รักใคร่พอใจของมนุษย์และเทวดา

๒) ดำเนินชีวิตไปได้เป็นปกติ สุข สงบ เย็นใจ ไม่เดือดร้อนใจ

๓) เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้อื่นได้

๔) เป็นสมาชิกที่ดี มีคุณภาพ มากด้วยคุณค่าของสังคม[๑๐๖]

พระพุทธเจ้าทรงแสดงศีลคู่กับธรรมไว้หลายแห่ง เช่น ในฆฏิการสูตร “ช่างหม้อ ชื่อ ฆฏิการะเป็นผู้ถึงซึ่งพระรัตนตรัยเป็นที่พึ่ง เป็นผู้รักษาศีล ๕ มั่นคง มีศีล มีกัลยาณธรรม”[๑๐๗] หลักศีล ๕ และคุณธรรม ๕ มีความสัมพันธ์กันดังนี้

---

[๑๐๕] ขุ.เถร. (ไทย) ๒๖/๓๗๘/๕๒๕.

[๑๐๖] อภิญวัฒน์ โพธิ์สาน, **พุทธศาสน์แนวปฏิบัติเพื่อชีวิต,** (มหาสาราคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๑), หน้า ๒๑๕, ๒๑๘.

[๑๐๗] ม.ม. (ไทย) ๑๓/๓๘๘/๓๔๕.

| เบญจศีล | เบญจธรรม |
|---|---|
| ๑. เว้นจากการฆ่าสัตว์ | ๑. มีเมตตากรุณาต่อสัตว์ |
| ๒. เว้นจากการลักทรัพย์ | ๒. ประกอบสัมมาอาชีวะ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ |
| ๓. เว้นจากการประพฤติผิดในกาม | ๓. รู้จากการยับยั้งควบคุมในทางกามารมณ์ |
| ๔. เว้นจากการพูดเท็จ | ๔. มีสัจจะ ถือความสัตย์จริง ซื่อตรง |
| ๕. เว้นจากการดื่มสุราและเสพของมึนเมา | ๕. มีสติสัมปชัญญะหรือความไม่ประมาท |

ศีล ๕ และคุณธรรม ๕ เป็นของคู่กัน ทั้งนี้ อาจจะมาจากเหตุผลว่าผู้งดเว้นจากข้อห้าม ๕ ข้อ ได้ชื่อว่าเป็น “ผู้มีศีล” แต่กระนั้นก็ตาม ผู้ที่มีศีลจะชื่อว่ามีคุณธรรม ๕ ที่เรียกว่า “เบญจกัลยาณธรรม” ทุกคนหามิได้ตัวอย่าง เช่น คน ๆ หนึ่งได้ชื่อว่าเป็นคนมีศีลเดินทางไปทางเรือพบเรือล่มคนกำลังว่ายน้ำเพื่อเอาชีวิตรอดอยู่เขาสามารถที่จะช่วยให้ได้แต่ไม่ช่วย จนคน ๆ นั้นจมน้ำตามไปต่อหน้า ศีลของเขาไม่ขาด แต่ว่าขาดความกรุณา ทำให้อาจถูกมองแบบตำหนิติเตียนว่าเป็นคนใจดำได้ แต่ถ้าเขาเห็นแล้วมีความเมตตากรุณาเตือนใจหยุดช่วยเหลือคนตกน้ำนั้นให้พ้นอันตรายได้ จึงจะชื่อว่า มีทั้งศีลและคุณธรรม ดังนั้น จึงมีคำกล่าวว่าเป็นผู้มีศีลมีกัลยาณธรรม

แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาทั้งเบญจศีลและเบญจธรรมพบว่า ธรรมที่คู่กับศีลในแต่ละคู่นั้น นอกจากจะเป็นธรรมที่ส่งเสริมความดีงามแก่ผู้ประพฤติแล้วยังเป็นธรรมที่ทำให้สามารถรักษาศีล ๕ ได้มั่นคง เช่น เมื่อบุคคลมีเมตตากรุณาย่อมเว้นจากปาณาติบาตได้โดยง่าย เพราะความรักความสงสารจึงไม่ทำร้ายเบียดเบียนบุคคลอื่น เบญจธรรมจึงเป็นธรรมที่ส่งเสริมผู้รักษาศีล ๕ หรือเบญจศีลให้สมบูรณ์ ดังที่ท่านปัญญานันทภิกขุกล่าวไว้ว่า “เมื่อมีศีลต้องมีธรรมคู่กับศีล เพราะ ศีลกับธรรมนั้นต่างกัน ศีลเป็นเรื่องละ ธรรมเป็นเรื่องเจริญ ซึ่งหลักปฏิบัติในพระพุทธศาสนามี ๒ ประการ คือ ปหานกิจ การละเรื่องชั่วเรื่องร้าย และภาวนากิจ การทำความดีให้เจริญ เมื่อบุคคลละความชั่วแล้วยังไม่ทำความดีนับว่าไม่ก้าวหน้า”[๑๐๘]

หลักเบญจธรรมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตมีดังนี้

๑) สัมมาอาชีวะ เลี้ยงชีวิตชอบ คือ เว้นจากเลี้ยงชีวิตโดยทางที่ผิด เช่น โกงเขาหลอกลวง สอพลอ บีบบังคับขู่เข็ญ ค้าคน ค้ายาเสพติด ค้ายาพิษ เป็นต้น คุณธรรมข้อนี้อุดหนุนผู้มีศีลให้สามารถรักษาศีลได้มั่นคง คนมีศีลแต่ยากจนขัดสน และเป็นโจรเป็นขโมยก็เพราะขาดสัมมาอาชีวะ ถ้ามีสัมมาอาชีวะจะไม่ยากจนจะไม่เป็นขโมย อาชีพเป็นภาระหน้าที่ที่จำเป็นสำหรับทุกคน เพราะทุกคนต้องกินต้องใช้เครื่องบริโภคที่จำเป็น ได้แก่ ปัจจัย ๔ คือผ้านุ่งห่ม อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และ

[๑๐๘] พระธรรมโกศาจารย์ (ปัญญานันทภิกขุ), **เข้าถึงธรรม การรับศีลและการรักษาศีลที่ถูกต้อง,** (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ม.ป.ป.), หน้า ๒๐.

ทางประกอบอาชีพที่ชอบนั้น แม้เว้นมิจฉาชีพแล้ว ก็ต้องประกอบด้วยกิริยาที่ประพฤติธรรมในการหาเลี้ยงชีพอีก ซึ่งมี ๓ อย่างคือ

(๑) ประพฤติเป็นธรรมในหน้าที่การงาน ได้แก่ การทำกิจกรรมอะไรๆ ก็ทำโดยสุจริตไม่บิดพลิ้วหลีกเลี่ยงงานที่ทำนั้น เพื่อให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

(๒) ประพฤติเป็นธรรมในบุคคล คือ เป็นคนซื่อตรงไม่หลอกลวงเขาเช่น ผู้ขายของ เราตั้งราคาสินค้าไว้แล้วผู้ซื้อจะเป็นผู้มีบรรดาศักดิ์หรือสามัญชนก็ตาม ตนก็ขายตามราคาที่ตั้งไว้นั่นเองไม่เห็นแก่ได้ เช่น พอเห็นเป็นคนแปลกหน้ามา ก็ไม่ฉวยโอกาสขึ้นราคาแก่เขา เช่นนี้ ชื่อว่า ประพฤติเป็นธรรมในบุคคล

(๓) ประพฤติเป็นธรรมในวัตถุ ได้แก่ เมื่อรู้ว่าเป็นของไม่จริง ก็ไม่หลอกลวงเขาว่าเป็นของจริง ต้องพูดตามที่เป็นจริง เช่น ผู้ขายของ เมื่อสิ่งใดเป็นของปลอมก็บอกเขาว่าปลอม สิ่งใดเป็นของจริงก็บอกว่าจริง ไม่เอาของปลอมมาลวงเขาว่าเป็นของจริงเช่นนี้ ชื่อว่า ประพฤติเป็นธรรมในวัตถุ

ผู้ที่จะเลือกหาการงานควรเว้นการงานที่มีโทษเสีย แม้จะทำให้ได้ทรัพย์มากก็ตามทรัพย์ที่เกิดจากการทำงานที่มีโทษ ไม่ทำให้เกิดประโยชน์ได้เต็มที่ การงานที่ต้องเสี่ยงโชคเช่น การพนัน ก็ไม่ควรจะเลือกเอา เพราะถ้าพลาดท่าก็มีแต่ความสูญเสีย ถ้าได้ทรัพย์ก็ไม่ถาวรเพราะ คนประกอบการงานควรมีอุตสาหะ อย่าท้อถอย จงดูเยี่ยงแมลงผึ้งบินหาเกสรดอกไม้ นำมาทีละน้อยๆ ยังสามารถทำน้ำผึ้ง เลี้ยงตัวและลูกน้อยได้ตลอดฤดูหนาวที่กันดารดอกไม้ เมื่อเขาหมั่นทำการงาน ได้ทรัพย์มาจับจ่ายเลี้ยงตนและครอบครัวบ้าง เก็บไว้เพื่อเหตุการณ์ในวันข้างหน้าบ้าง ถึงไม่มากแต่เพียงคราวละน้อยๆก็พอจะทำตนให้มีความสุขได้แลไม่ประกอบทุจริต เพราะความเลี้ยงชีพเข้าบีบคั้นเป็นการรักษาศีลให้บริสุทธิ์

๒) สัจจะ ความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ได้แก่ ซื่อสัตย์ จริงวาจา ได้แก่ พูดจริง และจริงการ ได้แก่ ทำจริง คนที่มีความจริง จะเป็นเด็กหรือผู้ใหญ่ก็ตาม ย่อมเป็นคนซื่อตรงต่อมิตรสหาย จงรักภักดีในเจ้านายของตน มีความกตัญญูกตเวทีในท่านผู้มีพระคุณ มีความเที่ยงธรรม รู้จักรับผิดชอบชั่วดีและว่าไปตามผิดตามถูกในบุคคลในเรื่องทั่วไป กล่าวโดยลักษณะเฉพาะก็เป็นคนที่มีวาจาสัตย์ เป็นที่เชื่อถือได้ ความประพฤติเป็นคนตรงมีลักษณะ ๔ ประการ คือ

(๑) ความเที่ยงธรรม คือ ความประพฤติเป็นธรรมในกิจการอันเป็นที่หน้าที่ของตน ไม่ทำภารกิจให้ผิดพลาดด้วยอำนาจอคติ ๔ ประการ คือ ฉันทาคติ ความชอบพอกัน โทสาคติ ความเกลียดชัง โมหาคติ ความหลงไม่รู้จักจริง ภยาคติ ความกลัว พึงเห็นตัวอย่างในผู้พิพากษา ผู้วินิจฉัยอรรถคดีต้องเป็นผู้มีความยุติธรรมเป็นหลัก ไม่ถืออคติ ๔ เป็นเหตุทำลายความยุติธรรม ต้องพิจารณาวินิจฉัยด้วยเหตุผลเช่นนี้ชื่อว่า ผู้มีความเที่ยงธรรม

(๒) ความซื่อตรง คือความเป็นผู้ประพฤติซื่อตรงต่อมิตร ไม่คิดร้ายต่อมิตรนั้น ควรละเว้นจากโทษ ๔ สถาน คือ ปอกลอกเพื่อน เจรจาปราศรัยไม่สงเคราะห์จริงประจบสอพลอ ชักชวนในทาง

เสื่อมเสีย และพึงประกอบด้วยคุณสมบัติ ๔ สถาน คืออุปการะเกื้อหนุนมิตร ร่วมทุกข์ร่วมสุขด้วยคอยตักเตือนให้สติแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์มีความรักใคร่กันจริง

(๓) สวามิภักดิ์ คือ ความจงรักภักดีในเจ้านายของตน เมื่อยอมยกบุคคลใดให้เป็นเจ้านายของตนแล้ว ก็ประพฤติซื่อสัตย์สุจริต จงรักภักดีในบุคคลนั้น แม้ชีวิตก็ยอมสละแทนได้ ถึงจะทำกิจการอะไรก็ทำโดยสุจริต เพื่อประโยชน์แก่เจ้านายของตนมีความสวามิภักดิ์ในเจ้านายของตน

(๔) ความกตัญญู หมายความถึง การรู้จักระลึกนึกถึงในอุปการคุณ หรือบุญคุณที่ได้รับจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และหมายรวมเอาถึงจากสิ่งที่มีชีวิต และไม่มีชีวิตอื่นๆ ที่อยู่ในฐานะมีคุณแก่ตนจะมากจะน้อยก็ตาม แล้วหาโอกาสตอบแทนอุปการคุณนั้นตามกำลัง และความสามารถอย่างถึงที่สุด ซึ่งในทางพระพุทธศาสนาถือว่ามีความสำคัญมากท่านสอนไม่ให้ละเลยโดยเด็ดขาด แม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อยก็ตาม ในบาลีบางแห่งถึงกับบอกว่า “บุรุษพึงพักอยู่ในเรือนของบุคคลใดตลอดราตรีหนึ่ง หรือพึงได้ข้าวน้ำในที่ใด ไม่ควรคิดชั่วต่อบุคคลนั้นแม้ด้วยใจ” เพราะการทำเช่นนั้น เท่ากับเป็นการขัดกับหลัก “กตัญญู” ซึ่งท่านบอกว่าเป็นเรื่องที่ “น่าติเตียนคนที่ไม่รู้คุณที่เขาทำแล้ว ผู้ไม่ทำคุณให้ใครและผู้ไม่ทำตอบแทนคุณที่เขาทำก่อน ความกตัญญูไม่มีในคนใด การคบคนนั้นย่อมไร้ประโยชน์”[๑๐๙]

ผลของการปฏิบัติตามเบญจศีลเบญจธรรมซึ่งเป็นหลักธรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ได้ตามผู้วิจัยได้อธิบายความมาแล้วข้างต้น พร้อมทั้งข้อคิดของนักวิชาการเป็นเครื่องมือยืนยันได้เป็นอย่างดีว่า ถ้ามนุษย์มีเบญจศีลเบญจธรรมแล้วจะทำให้มนุษย์มีบุคลิกภาพตามอานิสงส์ของศีล ๕ ดังนี้

๑) บุคคลผู้มีศีล สมบูรณ์ด้วยศีลในโลกนี้ ย่อมมีโภคทรัพย์เป็นอันมาก ซึ่งมีความไม่ประมาทเป็นเหตุ

๒) กิตติศัพท์อันงามของบุคคลผู้มีศีล สมบูรณ์ด้วยศีล

๓) บุคคลผู้มีศีล สมบูรณ์ด้วยศีล จะเข้าไปยังบริษัทใดๆ จะเป็นขัตติยบริษัทก็ตาม พราหมณบริษัทก็ตาม คหบดีบริษัทก็ตาม สมณบริษัทก็ตาม ย่อมแกล้วกล้า ไม่เก้อเขินเข้าไป

๔) บุคคลผู้มีศีล สมบูรณ์ด้วยศีล ย่อมไม่หลงลืมสติตาย

๕) บุคคลผู้มีศีล สมบูรณ์ด้วยศีล หลังจากตายแล้ว ย่อมไปเกิดในสุคติโลกสวรรค์[๑๑๐]

ดังนั้นสังคมที่มีผู้ปฏิบัติเบญจศีลและเบญจธรรม ย่อมเป็นสังคมแห่งการปลอดภัยพ้นจากสิ่งเลวร้าย ไม่ต้องหวั่นไหว หรือวิตกจริตถึงอันตราย ไม่ต้องห่วงกังวลถึงความปลอดภัยของบุตรหลาน ไม่ต้องมีการจัดระเบียบสังคม เป็นสังคมที่ปลอดจากมลภาวะที่เป็นพิษต่อจิตใจและร่างกาย

---

[๑๐๙] ละเอียด ศรีโสภา, “การประยุกต์หลักเบญจศีลเบญจธรรมเพื่อส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียน โรงเรียนบ้านคำข่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า ๒๓ – ๒๖.

[๑๑๐] ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๑๖/๓๐๕.

สรุป หลักเบญจธรรมหรือ กัลยาณธรรมเป็นธรรมที่มีความงามเป็นข้อควรปฏิบัติพิเศษที่ยิ่งขึ้นไปกว่าศีลมี ๕ อย่าง คือ (๑) เมตตากรุณา คือความรัก ความปรารถนาดีต่อผู้อื่นไม่คิดเบียดเบียน เป็นคุณธรรมที่ส่งเสริมให้มนุษย์ในสังคมมีความเมตตาปราณ (๒) สัมมาอาชีวะ คือการประกอบสัมมาชีพ คุณธรรมข้อนี้เป็นเครื่องสนับสนุนให้ผู้รักษาศีลสามารถรักษาศีลไว้ได้อย่างมั่นคง (๓) กามสังวร คือการสำรวมในกาม มีความยินดีพอใจในคู่ของตน (๔) สัจจะคือความมีสัตย์ การพูดความจริง ความซื่อตรงต่อตนเองและผู้อื่น (๕) สติสัมปชัญญะ คือความมีสติรอบคอบ ความระลึกได้และความรู้ตัวในขณะที่พูด คิดและทำ

**๓.๓.๒ หลักพุทธจริยธรรมสำหรับตัวแทนประกันชีวิต**

ตัวแทนประกันชีวิต ในฐานะเป็นคนสำคัญในการสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจประกันชีวิต ดังนั้น จึงควรพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีจริยธรรมที่ดี โดยมีหลักพุทธจริยธรรมสำคัญๆ คือ หลักปาปณิก-ธรรม ๓ เช่นเดียวกับหลักพุทธจริยธรรมสำหรับผู้ประการธุรกิจประกันชีวิต แต่ทั้งนี้ ควรมีทักษะที่แตกต่างกันกับผู้ประกอบการ เนื่องจากกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตนั้นถือเป็นศูนย์กลางของธุรกิจประกันชีวิต จึงควรมีหลักพุทธจริยธรรม ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ จริยธรรมต่อตนเอง โดยใช้หลักปาปณิกธรรม ๓ ดังนี้

๑) จักขุมา คือ Conceptual Skill คือการชำนาญในการใช้ความคิด หรือ ทักษะทางด้านความคิด มีความรู้ความเกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี และเป็นคนขวนขวายแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ว่าอนาคตเศรษฐกิจหรือตลาดจะมีแนวโน้มเป็นแบบไหนหรือสามารถคาดการณ์ทิศทางหรืออนาคตในการดำเนินธุรกิจได้แม่นยำจากการอาศัยกระบวนการคิดที่รอบคอบและมีเหตุผล โดยอาจใช้ประสบการณ์ในอดีตร่วมในการตัดสินใจและวางแผน

๒) วิธูโร คือ Technical Skill คือความชำนาญการด้านเทคนิค หรือ ทักษะทางด้านการปฏิบัติงาน มีความสามารถเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ในเทคนิคการขายและขยายตลาดหรือลูกค้าด้วยการแสวงหาผู้มุ่งหวังจากตลาดใหม่ๆ จากการขอต่อรายชื่อ และปรับปรุงแก้ไขเทคนิคการขายการขยายตลาดเพื่อก้าวสู่ความเป็นนักขายมืออาชีพยิ่งขึ้น

๓) นิสสยสัมปันโน คือ Human Relation Skill คือ ความชำนาญด้านมนุษยสัมพันธ์ หรือทักษะทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ มีนิสัยในการทำงานที่ดี มีการวางแผนการทำงานอย่างมีระบบ ขยันขันแข็งมีระเบียบวินัยในตนเอง มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ คือ ขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า ให้บริการลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อถือเข้าใจ ต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพในธุรกิจนี้ต้องอาศัยความเชื่อถือศรัทธา และความสุจริตใจต่อกันเป็นอย่างสูง ทั้งผู้เอาประกันชีวิตและผู้รับประกันชีวิตโดยผ่านตัวแทน มีความสามารถในการติดต่อประสานงานให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด มีความสามารถในการสื่อสารและ

ประสานงานให้แต่ละฝ่ายในองค์กรดำเนินแนวทางตามกรอบทิศทางที่องค์กรต้องการบรรลุได้หรือมีความสามารถในการผูกใจคนให้เป็นที่รักของบริษัทและผู้เอาประกันชีวิต

นอกจากนั้นแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตก็ต้องประกอบด้วยหลักเบญจศีลเบญจธรรม เช่นเดียวกับเจ้าของธุรกิจประกันชีวิต คือ ข้อ ๒ เว้นจากอทินนาทาน โดยการประกอบสัมมาอาชีวะที่ถูกต้อง ไม่ยุ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ผิดกฎหมาย การฟอกเงิน หรือการคอรัปชั่น และข้อ ๔ เว้นจากมุสาวาท โดยการประกอบการงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ส่วนที่ ๒ จริยธรรมต่อบริษัทประกันชีวิต โดยใช้หลักสุจริต ๓ ดังนี้

ความหมายของสุจริตในลักขณสูตร พระพุทธเจ้าได้แสดงความสุจริตแก่ภิกษุทั้งหลายว่า ภิกษุทั้งหลาย ในชาติก่อน ภพก่อน กำเนิดก่อน ตถาคตเกิดเป็นมนุษย์สมาทานในกุศลธรรม สมาทานมั่นคงในกายสุจริต (ประพฤติชอบด้วยกาย) ในวจีสุจริต (ประพฤติชอบด้วยวาจา) ในมโนสุจริต (ประพฤติชอบด้วยใจ) ในการจำแนกทาน ในการสมาทานศีล ในการรักษาอุโบสถ ในความเกื้อกูลมารดา ในความเกื้อกูลบิดา ในความเกื้อกูลสมณะ ในความเกื้อกูลพราหมณ์ ในความประพฤติอ่อนน้อมต่อผู้ใหญ่ในตระกูล และในกุศลธรรมอันยิ่งอื่นๆ อีก เพราะตถาคตได้ทาสั่งสมพอกพูนกรรมนั้น ทำกรรมนั้นให้ไพบูลย์แล้วหลังจากตายแล้วตถาคตจึงไปเกิดในสุคติโลกสวรรค์ ครอบงำเทพเหล่าอื่นในเทวโลกนั้นด้วยฐานะ ๑๐ คือ อายุทิพย์ วรรณะทิพย์ สุขทิพย์ ยศทิพย์ ความเป็นใหญ่ทิพย์ รูปทิพย์ เสียงทิพย์ กลิ่นทิพย์ รสทิพย์ โผฏฐัพพะทิพย์ จุติจากเทวโลกนั้นแล้ว มาสู่ความเป็นอย่างนี้[๑๑๑]

คัมภีร์อภิธานัปปทีปิกา ได้ให้ความหมายของสุจริตว่า สุจริต คือ (สุ+จร จรเณ+อิ+ต) บุญ, กุศล, ความสุจริต, กรรมดี. สุนฺทร จรณมสฺสาติ สุจริต กรรมที่มีการประพฤติที่ดี ชื่อว่าสุจริต. โส กาเยน สุจริต จริตฺวา วาจาย สุจริต จริตฺวา มนสา สุจริต จริตฺวา กายสฺส เภทา ปรมฺมรณา สุคตึ สคฺค โลก อุปปชฺเชยฺย เทวาน ตาวตึงสาน สหพฺยต เขาประพฤติกายสุจริต วจีสุจริต มโนสุจริตแล้ว หลังจากตายไป จะพึงเข้าถึงสุคติโลกสวรรค์ ร่วมกับเทวดาชั้นดาวดึงส์[๑๑๒]

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราชสกลมหาสังฆปริณายก (เจริญ สุวฑฺฒโน) ได้นิพนธ์ในหนังสือเรื่อง “หลักพระพุทธศาสนา” ว่า การประกอบความดี (สุจริต) หมายถึง การประกอบกระทำในปัจจุบัน ถ้าประกอบกระทำกรรมที่ดีที่ชอบอยู่ในปัจจุบัน กรรมชั่วที่ทำไว้ในอดีตก็อาจระงับผลลงได้ แต่ถ้าในปัจจุบันนี้ประกอบกรรมชั่วเสียหายก็จะตัดผลของกรรมดีที่เคยทำมาแล้วด้วย

---

[๑๑๑] ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๐๑/๑๖๓-๑๖๔.

[๑๑๒] พระมหาโมคคัลลานเถระ, **คัมภีร์อภิธานัปปทีปิกา,** แปลและเรียบเรียงโดย พระมหาสมปอง มุทิโต วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๒), หน้า ๑๓๒ – ๑๓๓.

เหมือนอย่างข้าราชการที่ทำงานโดยสุจริต แต่มาทำทุจริตขึ้นก็ตัดผลของกรรมดีที่เคยทำมา ในเมื่อการทำทุจริตในหน้าที่นั้นปรากฏขึ้น[๑๑๓]

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของสุจริตว่า สุจริต แปลว่า ความประพฤติดี, ประพฤติชอบ, ประพฤติถูกต้องตามคลองธรรม มี ๓ อย่าง คือ ๑. กายสุจริต ประพฤติชอบด้วยกาย ๒. วจีสุจริต ประพฤติชอบด้วยวาจา ๓. มโนสุจริต ประพฤติชอบด้วยใจ[๑๑๔] ส่วนพระมหาโพธิวงศาจารย์ ได้ให้ความหมายของสุจริตว่า สุจริต ความสุจริต ความประพฤติดี สุนฺทร จริต จรณมสฺสาติ สุจริต กรรมที่มีการประพฤติดี (สุ+จริต)[๑๑๕]

สรุปความหมายของ สุจริต คือ การประพฤติชอบ การประพฤติดี หรือความประพฤติดี ใช้คำว่าการ เป็นเรื่อง ของกายและวาจา ส่วนที่ใช้คำว่า ความ เป็นเรื่องของจิตใจ มโนสุจริต การประพฤติที่เป็นเหตุให้ บุคคลเป็นคนดี อันเป็นที่พึงประสงค์ เป็นที่ปรารถนาของอารยชน โดยเหตุที่คนเราจะมีคุณค่า หรือมี ความดีพอที่คนอื่นจะเห็นความสำคัญ และให้ความสำคัญแล้วยกย่องนับถือ หรือไว้เนื้อเชื่อใจ ยอมคบ หาสมาคมด้วย ก็เพราะมีดีอยู่ในตัว เช่น การประพฤติดี หรือความประพฤติดี ดีประเภทนี้ เป็นความดี ขั้นพื้นฐานในตัวคนเพราะคนที่มีความประพฤติดีเป็นพื้นฐานแล้ว แม้ดีอย่างอื่นจะบกพร่องไปบ้าง ก็ ยังเอาตัวรอดเป็นที่ไว้เนื้อเชื่อใจของคนอื่นได้ หรือยังพอที่จะแสวงหาความเจริญก้าวหน้าให้แก่ตนเองได้

พระพุทธศาสนาได้วางหลักสุจริตธรรมเป็นเครื่องกำหนดวัดบุคคลว่า เป็นผู้มีความประพฤติดี จำแนกตามทวารเป็น ๓ ทาง ดังนี้

๑) กายสุจริต การประพฤติดีทางกาย การงดเว้น คือ ไม่ใช้กายทำความชั่วเลวทรามต่อผู้อื่นหรือสัตว์อื่น จำแนกเป็น ๓ อย่าง คือ เว้นจากการฆ่าสัตว์ เว้นจากการลักทรัพย์ เว้นจากการประพฤติผิดในกาม มีความหมายว่า ลำดับนั้น มนุษย์เหล่านั้นจักปรึกษากันอย่างนี้ว่า พวกเราสูญสิ้นญาติมากมายเช่นนี้เพราะยึดถืออกุศลธรรมเป็นเหตุ ทางที่ดีพวกเราควรทากุศล ควรทำกุศลอย่างไรดี ทางที่ดี พวกเราควรงดเว้นจากปาณาติบาต (การฆ่าสัตว์) ควรสมาทานประพฤติกุศลธรรมนี้ แล้วจึงพากันงดเว้นจากปาณาติบาตสมาทานประพฤติกุศลธรรมนี้ เพราะสมาทานกุศลธรรมเป็นเหตุ พวกเขาจักเจริญด้วยอายุบ้าง เจริญด้วยวรรณะบ้าง เมื่อพวกเขาเจริญด้วยอายุบ้าง เจริญด้วยวรรณะบ้าง บุตรของมนุษย์ทั้งหลายที่มีอายุขัย ๑๐ ปี จักมีอายุขัยเพิ่มขึ้นเป็น ๒๐ ปี ลำดับนั้นมนุษย์เหล่านั้นจัก

---

[๑๑๓] สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (เจริญ สุวฑฺฒโน), **หลักพระพุทธศาสนา,** พิมพ์ครั้งที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สุรวัฒน์, ๒๕๕๒), หน้า ๑๖๒.

[๑๑๔] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์,** (กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ครั้งที่ ๒๑, บริษัท สำนักพิมพ์เพ็ทแอนด์โฮม จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๔๕๖.

[๑๑๕] พระมหาโพธิวงศาจารย์ (ทองดี สุรเตโช) ป.ธ.๙, ราชบัณฑิต, **ศัพท์วิเคราะห์ พจนานุกรมเพื่อการศึกษาพุทธศาสน์,** พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลี่ยงเชียง, ๒๕๕๘), หน้า ๙๕๓.

ปรึกษากันอย่างนี้ว่า พวกเราเจริญด้วยอายุบ้าง เจริญด้วยวรรณะบ้าง เพราะสมาทานกุศลธรรมเป็นเหตุ ทางที่ดีพวกเราควรทำกุศลธรรมยิ่งๆ ขึ้นไปควรทำกุศลอย่างไรบ้าง พวกเราควรงดเว้นจากอทินนาทาน (การถือเอาสิ่งของที่เจ้าของไม่ได้ให้) ควรงดเว้นจากกาเมสุมิจฉาจาร (การประพฤติผิดในกาม) ฯลฯ เป็นต้น ในวิมานวัตถุ มีข้อความตอนหนึ่งที่พระมหากัจจายนเถระทูลถามสุชาตกุมารทำให้สุชาตกุมารมีความเลื่อมใสได้สมาทานประพฤติกายสุจริตว่า ข้าพเจ้าของดเว้นจากการฆ่าสัตว์โดยพลัน ของดเว้นจากการถือเอาสิ่งของที่เจ้าของมิได้ให้ในโลก ยินดีเฉพาะภรรยาของตน ไม่กล่าวเท็จและไม่ดื่มน้ำเมา[๑๑๖] สรุปก็คือ กายสุจริต ได้แก่ การเว้นจากการฆ่าสัตว์ การเว้นจากการถือเอาสิ่งของที่เจ้าของมิได้ให้ด้วยอาการแห่งลักขโมย การเว้นจากการประพฤติผิดในกามทั้งหลาย การประพฤติผิดประเวณี เว้นจากการเป็นชู้กับภรรยาหรือสามีผู้อื่นและคนที่ไม่ใช่ภรรยาหรือสามีของตนเอง บุคคลพึงรักษาความกำเริบทางกาย พึงสำรวมกาย ละกายทุจริต แล้วพึงประพฤติกายสุจริตการไม่เบียดเบียนสัตว์ทั้งปวง และเว้นขาดจากการดื่มน้ำเมาอันเป็นที่ตั้งแห่งความประมาท

๒) วจีสุจริต การประพฤติดีทางวาจา การงดเว้น คือ ไม่ใช้คำพูดที่ชั่วหยาบต่อผู้อื่น จำแนกเป็น ๔ อย่าง คือ ควรที่งดเว้นจากมุสาวาท (การพูดเท็จ) ควรที่งดเว้นจากปิสุณาวาจา (การพูดส่อเสียด) ควรที่งดเว้นจากผรุสวาจา (การพูดคำหยาบ) ควรที่งดเว้นจากสัมผัปปลาปะ (การพูดเพ้อเจ้อ) ในลักขณสูตร ได้แสดงลักษณะการประพฤติวจีสุจริตของพระพุทธเจ้าว่า ภิกษุทั้งหลาย ในชาติก่อน ภพก่อน กำเนิดก่อน ตถาคตเกิดเป็นมนุษย์ละเว้นขาดจากการพูดเท็จ คือ พูดแต่คำสัตย์ ดำรงความสัตย์ มีถ้อยคำเป็นหลักเชื่อถือได้ ไม่หลอกลวงชาวโลกเพราะตถาคตได้ทำสั่งสมพอกพูนกรรมนั้น ฯลฯ จุติจากเทวโลกนั้นแล้วมาสู่ความเป็นอย่างนี้ได้ลักษณะมหาบุรุษ ๒ ประการนี้ คือ (๑) มีพระโลมชาติเดียว (๒) มีพระอุณาโลมระหว่างพระโขนงสีขาวอ่อนเหมือนนุ่น มหาบุรุษนั้นทรงสมบูรณ์ด้วยลักษณะ ๒ ประการนั้น ถ้าอยู่ครองเรือนจะได้เป็นพระเจ้าจักรพรรดิ ฯลฯ เมื่อเป็นพระราชาจะทรงได้อะไรเมื่อเป็นพระราชาจะเป็นผู้ที่คนหมู่มาก คือ พราหมณ์คหบดีชาวนิคมชาวชนบทโหราจารย์และมหาอำมาตย์ แม่ทัพนายกองราชองครักษ์ อำมาตย์บริษัทราชาเศรษฐีกุมารประพฤติตาม เมื่อเป็นพระราชาจะทรงได้สิ่งดังกล่าวมานี้ ฯลฯ เมื่อเป็นพระพุทธเจ้าจะทรงได้อะไร เมื่อเป็นพระพุทธเจ้าจะเป็นผู้ที่คนหมู่มาก คือ ภิกษุ ภิกษุณี อุบาสก อุบาสิกา เทวดา มนุษย์ อสูร นาค คนธรรพ์ประพฤติตาม เมื่อเป็นพระพุทธเจ้าจะทรงได้สิ่งดังกล่าวมานี้พระผู้มีพระภาคได้ตรัสเนื้อความนี้ไว้แล้ว[๑๑๗] สรุปก็คือ ความประพฤติสุจริตทางวาจาเรียกว่า วจีสุจริต ได้แก่ การพูดคำจริงไม่โกหกหลอกลวง การพูดไม่พูดคำหยาบคำที่ไม่งามไม่น่าฟัง การพูดประสานมิตรไม่ยุยงให้คนทั้งสองฝ่ายแตกสามัคคีกัน การพูดมีที่อ้างอิงไม่พูดเพ้อเจ้อไม่มีสาระ บุคคลพึงรักษาความกำเริบทางวาจา พึงสำรวมวาจา ละวจีทุจริตแล้วพึงประพฤติวจีสุจริต เว้นขาดจากการพูดเท็จ คือพูดแต่คำสัตย์ ดำรงความสัตย์มีถ้อยคำเป็นหลัก

---

[๑๑๖] ขุ.เถร. (ไทย) ๒๖/๙๘๖-๑๐๐๖/๑๒๑-๑๒๔.

[๑๑๗] ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๓๒/๑๘๙.

เชื่อถือได้ไม่หลอกลวงชาวโลก ไม่ฟังความฝ่ายนี้แล้วไปบอกฝ่ายโน้นเพื่อทำลายฝ่ายนี้หรือไม่ฟังความฝ่ายโน้นแล้วมาบอกฝ่ายนี้เพื่อทำลายฝ่ายโน้น

๓) มโนสุจริต ในจตุกกวาร ได้แสดงถึงวจีสุจริตมี ๔ อย่าง คือ ๑. พูดจริง ๒. พูดไม่ส่อเสียด ๓. พูดคำสุภาพ ๔. พูดพอประมาณ[๑๑๘] ซึ่งความประพฤติชอบด้วยใจ คือ ควรละอภิชฌา (ความเพ่งเล็งอยากได้ของของเขา) ควรละพยาบาท (ความคิดร้ายผู้อื่น) ควรละมิจฉาทิฏฐิ (ความเห็นผิด) ควรละธรรม ๓ ประการ คือ อธัมมราคะ วิสมโลภะ และมิจฉาธรรม ทางที่ดี พวกเราควรเกื้อกูลมารดา ควรเกื้อกูลบิดา ควรเกื้อกูลสมณะ ควรเกื้อกูลพราหมณ์ และควรประพฤติอ่อนน้อมต่อผู้ใหญ่ในตระกูลควรสมาทานประพฤติกุศลธรรมนี้ดังนี้ เขาเหล่านั้นจักเกื้อกูลมารดา เกื้อกูลบิดา เกื้อกูลสมณะ เกื้อกูลพราหมณ์ และประพฤติอ่อนน้อมต่อผู้ใหญ่ในตระกูล จักสมาทานประพฤติกุศลธรรมนี้เพราะสมาทานกุศลธรรมเป็นเหตุ พวกเขาจักเจริญด้วยอายุบ้าง จักเจริญด้วยวรรณะบ้าง เมื่อพวกเขาเจริญด้วยอายุบ้าง เจริญด้วยวรรณะบ้าง[๑๑๙] สรุปก็คือ ความประพฤติสุจริตทางใจเรียกว่า มโนสุจริต ได้แก่ บุคคลพึงรักษาความกำเริบทางใจ พึงสำรวมใจ ละมโนทุจริตแล้ว พึงประพฤติมโนสุจริตไม่คิดพยาบาทปองร้ายใครๆ มีจิตประกอบด้วยเมตตา ไม่คิดเบียดเบียนใครๆ มีจิตประกอบด้วยกรุณา มีความเห็นถูกต้องตามครรลองคลองธรรม เห็นว่าทำดีได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว ควรละอภิชฌา คือความเพ่งเล็งอยากได้ของของเขา ควรละพยาบาทคือความคิดร้ายผู้อื่น ควรละมิจฉาทิฏฐิ คือความเห็นผิด ควรละธรรม ๓ ประการ คือ อธัมมราคะความกำหนัดที่ผิดธรรม คือ ความกำหนัดในบุคคลที่ไม่สมควรกำหนัด เช่น แม่ พ่อเป็นต้น[๑๒๐]

ในปฐมทุจริตสูตร ว่าด้วยทุจริต สูตรที่ ๑ ว่า พระผู้มีพระภาคตรัสว่า ภิกษุทั้งหลาย กายทุจริต วาจาทุจริต มโนทุจริต ทุจริตมีโทษ ๕ ประการนี้ โทษ ๕ ประการอะไรบ้างคือ

๑. แม้ตนก็ติเตียนตนเองได้

๒. ผู้รู้ใคร่ครวญแล้วย่อมติเตียนได้

๓. กิตติศัพท์อันชั่วย่อมกระฉ่อนไป

๔. หลงลืมสติตาย

๕. หลังจากตายแล้ว ย่อมไปเกิดในอบาย ทุคติ วินิบาต นรก ภิกษุทั้งหลาย ทุจริตมีโทษ๕ ประการนี้แล

ภิกษุทั้งหลาย กายสุจริต วาจาสุจริต มโนสุจริต มีอานิสงส์ ๕ ประการนี้ อานิสงส์ ๕ ประการ อะไรบ้าง คือ

---

[๑๑๘] วิ.ป. (ไทย) ๘/๓๒๔/๔๕๗.

[๑๑๙] ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๑๐๕/๗๕-๗๗.

[๑๒๐] เสาวนุช ศิริมาลัยรักษ์, “ศึกษาความสำคัญของสุจริต ๓ ต่อการปฏิบัติวิปัสสนาภาวนา”, **สารนิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต,** (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐), หน้า ๓๘.

๑. แม้ตนก็ติเตียนตนเองไม่ได้

๒. ผู้รู้ใคร่ครวญแล้วย่อมสรรเสริญ

๓. กิตติศัพท์อันงามย่อมขจรไป

๔. ไม่หลงลืมสติตาย

๕. หลังจากตายแล้ว ย่อมไปเกิดในสุคติโลกสวรรค์ ภิกษุทั้งหลาย สุจริตมีอานิสงส์ ๕ ประการนี้แล[๑๒๑]

สุจริต ๓ อย่างนี้ เป็นสิ่งที่มนุษย์ควรทำ ควรประพฤติให้เกิดขึ้นในตนเอง[๑๒๒]

หลักพุทธธรรมที่นำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาจริยธรรมของมนุษย์ ซึ่งมีความจำเป็นจะต้องฝึกฝนตนเองตามหลักพระพุทธศาสนา เพื่อให้การดำรงอยู่ด้วยความไม่ประมาท ไม่เมาในชีวิต เมาในความมั่งมี เมาในสิ่งนั้นในสิ่งนี้ ซึ่งเป็นสิ่งไม่ถาวรแต่ประการใดเลย นอกจากธรรมะที่เป็นยารักษาภายในให้พ้นจากความทุกข์ แม้เราจะมีความเกิด ความแก่ ความเจ็บ ความตายเป็นกฎธรรมดาของโลก แต่ถ้ารู้จักพัฒนาจริยธรรมของตนให้ปฏิบัติต่อการดำเนินชีวิตที่ดีแล้ว ย่อมดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพไปในตัวเอง

สรุปได้ว่า พุทธจริยธรรมสำหรับตัวแทนประกันชีวิตที่มีต่อบริษัท ก็คือ มโนสุจริต คือ มีความซื่อสัตย์ต่อบริษัท คือ ความไม่โลภอยากได้ของเขา (อนภิชฌา) ถึงแม้จะรู้สึกไม่ดีกับบริษัทด้วยเหตุใดเหตุหนึ่งก็ไม่พยาบาทปองร้าย (อพยาบาท) และรักษาความลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก คือ ความเห็นชอบตามคลองธรรม (สัมมาทิฏฐิ) วจีสุจริต คือ เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันชีวิตต่อบริษัทเพื่อประกอบการพิจารณารับประกัน คือ การพูดคำจริงไม่โกหกหลอกลวง (เว้นจากมุสาวาท) การไม่พูดเพ้อเจ้อไร้สาระ (เว้นจากสัมผัปปลาป) ด้วยเรื่องที่เกินความจริง และไม่ให้ร้ายทับถมบริษัทอื่น คือ การไม่พูดส่อเสียด (เว้นจากปิสุณาวาจา) การไม่พูดคำหยาบ (เว้นจากผรุสวาจา) ให้บริษัทอื่นเกิดความเสียหาย และกายสุจริต คือ ไม่ยักยอกผลประโยชน์ของบริษัท ซึ่งถือเป็นการเข้นจากการลักทรัพย์ (อทินนาทาน)

ส่วนที่ ๓ จริยธรรมต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ใช้หลักสุจริต ๓ เช่นเดียวกับหลักพุทธจริยธรรมที่ใช้สำหรับบริษัทธุรกิจประกันชีวิต คือ มโนสุจริต คือ ซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ความไม่โลภอยากได้ผู้เอาประกันชีวิตของคนอื่น (อนภิชฌา) และก็ไม่พยาบาทปองร้ายเมื่อเสียผู้เอาประกันชีวิตไป (อพยาบาท) และมีจิตคิดไมตรีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ คือ ความเห็นชอบตามคลองธรรม (สัมมาทิฏฐิ) วจีสุจริต คือ เปิดเผยข้อความจริงเกี่ยวกับข้อมูลของผู้เอาประกันชีวิตให้เพื่อนร่วมอาชีพรับฟัง คือ การพูดคำจริงไม่โกหกหลอกลวง (เว้นจากมุสาวาท) การไม่พูดเพ้อเจ้อไร้สาระ (เว้นจากสัมผัปปลาป) ด้วยเรื่องที่เกินความจริง และไม่ให้ร้ายป้ายสีซึ่งกันและกัน คือ การไม่พูดส่อเสียด (เว้นจากปิสุณาวาจา)

---

[๑๒๑] องฺ.ปญฺจก. (ไทย) ๒๒/๒๔๑/๓๘๔.

[๑๒๒] ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๒๒๘/๒๒๗.

และการไม่พูดคำหยาบ (เว้นจากผรุสวาจา) ให้เพื่อนร่วมอาชีพคนอื่นๆ เกิดความเสียหาย และกายสุจริต คือ ธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีวะปฏิญาณ ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม คือ ประพฤติตนอยู่ในหลักเบญจศีลเบญจธรรม

นอกจากนั้นแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตควรมีจริยธรรมต่อผู้เอาประกันชีวิต โดยใช้หลักฆราวาสธรรม ๔ มีหลักการสำคัญดังนี้

ฆราวาสธรรม แปลว่า คุณสมบัติของผู้ประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตทางโลก ประกอบด้วยคำ ๒ คำ คือ คำว่า “ฆราวาส” กับคำว่า “ธรรม” ฆราวาส แปลว่า แปลว่า การอยู่ครองเรือน การอยู่ในเรือนการเป็นอยู่แบบชาวบ้าน ฆราวาส มีนัยที่สองแปลว่า ผู้ครองเรือนผู้อยู่ในเรือน ได้แก่ ชาวบ้านทั่วไปที่มิใช่นักบวช เป็นคำที่มีความหมายเดียวกับคำว่า คฤหัสถ์ หมายถึง อุบาสก อุบาสิกา คือ ผู้ใกล้ชิดพระรัตนตรัยหรือคนใกล้ชิดพระศาสดา[๑๒๓] ที่เป็นชายและหญิง[๑๒๔] คฤหัสถ์ หมายถึง ผู้ครองเรือน ผู้ไม่ใช่นักบวชหรือชาวบ้าน[๑๒๕] มีรากศัพท์มาจากภาษาสันสกฤตว่า “คฺฤหสฺถ” หรือภาษาบาลีว่า “คหฏฺฐ” เรียกรวมทั้งชายและหญิง บางครั้งเรียกว่า คฤหัสถ์ชายหญิง หมายถึง ชาวบ้านทั่วไปที่มิใช่นักบวช มีความหมายเดียวกับฆราวาส คือ ผู้อยู่เรือนหรือผู้ครองเรือน ผู้ครองเรือนก็คือ อุบาสกอุบาสิกา ในแง่ความสัมพันธ์กับการบรรลุธรรม ทั้งสองฝ่ายมีฐานะเท่าเทียมกัน ดังที่วัจฉโคตรปริพาชกกล่าวว่า บริษัทของพระโคดม ซึ่งมีทั้งคฤหัสถ์และบรรพชิต มีแต่มุ่งปฏิบัติเพื่อก้าวไปสู่พระนิพพาน[๑๒๖] อุบาสกอุบาสิกาเป็นผู้ใกล้ชิดพระพุทธศาสนา หมายความว่า แม้ว่าตนจะไม่ได้เข้ามาบวชก็ยังคงใกล้ชิดพระพุทธศาสนาให้ความอุปถัมภ์บำรุงพระพุทธศาสนา ปฏิบัติตามคำสั่งสอนของพระพุทธเจ้า ดำเนินชีวิตอยู่ตามหลักคำสอนในพระพุทธศาสนา ในอดีตที่ผ่านมา คฤหัสถ์จำนวนมากที่มีความเลื่อมใสศรัทธาประกาศตนเป็นผู้นับถือพระรัตนตรัยรับคำสอนของพระพุทธเจ้าไปเป็นแนวปฏิบัติ พระนาคเสนทูลพระเจ้ามิลินท์ว่า คฤหัสถ์ที่ประพฤติปฏิบัติเป็นสัมมาทิฏฐิปฏิบัติแล้วได้บรรลุมรรคผลจนถึงพระนิพพานมีจำนวนมากมากเหลือคณานับ[๑๒๗] แต่คฤหัสถ์ที่ได้บรรลุเป็นพระอรหันต์แล้วจะต้องบวชภายในวันนั้นหรือต้องนิพพานในวันนั้น เพศคฤหัสถ์ไม่อาจต้านทานความเป็นพระอรหันต์ได้[๑๒๘] ถึงกระนั้น การดำเนินชีวิตของคฤหัสถ์ในการครองเรือน แม้จะมีความวุ่นวาย มี

---

[๑๒๓] พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์,** พิมพ์ครั้งที่ ๒๑, หน้า ๓๑.

[๑๒๔] สำ.ม. (ไทย) ๑๙/๑๐๓๓/๓๔๓.

[๑๒๕] พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์,** หน้า ๔๒๖.

[๑๒๖] ม.ม. (ไทย) ๑๓/๑๙๗/๒๓๔.

[๑๒๗] กรมศิลปากร, **มิลินทปัญหา ฉบับพิสดาร,** (กรุงเทพมหานคร: ศิลปาบรรณาคาร, ๒๕๑๑), หน้า ๑๐๓๓.

[๑๒๘] เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๒๒.

ปัญหามากมาย แต่ถ้าหากมีหลักการครองชีวิตของความเป็นคฤหัสถ์ที่ดี ก็จะมีความสุขและอยู่อย่างสงบสุข ในปัจจุบัน พระพุทธองค์ตรัสสอนธรรมสำหรับผู้ครองเรือนคือคฤหัสถ์ เรียกว่าฆราวาสธรรม

หลักฆราวาสธรรม ๔ มีมาในพระสุตตันปิฎก สังยุตตนิกาย สคาถวรรค ซึ่งพระพุทธเจ้าได้ตรัสตอบปัญหาของอาฬวกยักษ์ มีความตอนหนึ่งว่า “เชิญท่านถามสมณพราหมณ์เป็นอันมากเหล่าอื่นดูซิว่า ในโลกนี้มีอะไรยิ่งไปกว่าสัจจะ ทมะ จาคะและขันติฯ”[๑๒๙] อนึ่ง ในขุททกนิกาย สุตตนิบาต ก็มีปรากฏเรื่องนี้เช่นเดียวกัน โดยพระพุทธองค์ตรัสด้วยคำถามของอาฬวกยักษ์ว่า “มีธรรมะของผู้ครองเรือน ๔ คือ สัจจะ ทมะ ธิติ (ขันติ) และจาคะ ละโลกนี้ไปแล้วย่อมเศร้าโศก”[๑๓๐]

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) ได้ให้คำจำกัดความไว้ในพจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรมว่า “ฆราวาสธรรม ๔” หมายถึง ธรรมสำหรับฆราวาสธรรมสำหรับการครองเรือน หลักการครองชีวิตของคฤหัสถ์[๑๓๑] ประกอบด้วย

๑. สัจจะ แปลว่า จริง ตรง แท้ ซื่อตรง มีความซื่อสัตย์เป็นพื้นฐาน เป็นคนจริงต่อความเป็นมนุษย์ของตน พูดจริง ทำจริง จริงใจต่อกัน เป็นหลักสำคัญที่จะให้เกิดความไว้วางใจและไมตรีจิตสนิทต่อกันขาดสัจจะเมื่อใดย่อมเป็นเหตุให้เกิดความระแวงแคลงใจกันเป็นจุดเริ่มต้นแห่งความร้าวฉาน ซึ่งยากนักที่จะประสานให้คืนดีได้ดังเดิม

๒. ทมะ แปลว่า ฝึกตน ข่มจิต และรักษาใจ บังคับตัวเองเพื่อลดและละกิเลส และรักษาสัจจะ การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกนิสัย ปรับตัว ฝึกหัดดัดนิสัย ปรับปรุงตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา การรู้จักบังคับควบคุมอารมณ์ ข่มใจระงับความรู้สึกต่อเหตุบกพร่องของกันและกัน รู้จักฝึกฝนปรับปรุงตน แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับนิสัยและอัธยาศัยให้กลมกลืนประสานเข้าหากันได้ ไม่เป็นคนดื้อด้านเอาแต่ใจและอารมณ์ของตน คนที่ขาดธรรมข้อนี้ ย่อมปล่อยให้ข้อแตกต่างปลีกย่อยทางอุปนิสัยและการอบรม กลายเป็นเหตุแตกแยกสามัคคีใหญ่โตจนไม่สามารถแก้ไขได้

๓. ขันติ แปลว่า อดทน ไม่ใช่เพียงแต่อดทนกับคำพูดหรือการกระทำของผู้อื่นที่เราไม่พอใจ แต่หมายถึงการอดทนอดกลั้นต่อการบีบบังคับของกิเลส ความอดทน อดกลั่น ต่อความหนักและความร้ายแรงทั้งหลาย ตั้งหน้าทำหน้าที่การงานด้วยความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง ทนทาน ไม่หวั่นไหว มั่นในจุดหมาย ไม่ท้อถอย นอกจากมีข้อแตกต่างขัดแย้งทางอุปนิสัย การอบรม และยังจะต้องมีความอดทนต่อความลำบากตรากตรำ และเรื่องหนักใจต่างๆ ในการประกอบการงานอาชีพเป็นต้น มีสติอดกลั้น คิดอุบายใช้ปัญญาหาทางแก้ไขเหตุการณ์ให้ลุล่วงไปด้วยดี

๔. จาคะ แปลว่า เสียสละ บริจาคสิ่งที่ไม่ควรมีอยู่ในตน โดยเฉพาะกิเลสเพราะนั้นคือสิ่งที่ไม่ควรมีอยู่กับตน ละนิสัยไม่ดีต่างๆ การสละให้ สละออกไป ทั้งข้างนอกคือวัตถุสิ่งของ ทั้งข้างในคือ

---

[๑๒๙] สำ.ส. (ไทย) ๑๕/๘๔๕/๓๑๖.

[๑๓๐] ขุ.สุ. (ไทย) ๒๕/๓๑๑/๓๖๑.

[๑๓๑] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม,** หน้า ๑๑๓-๑๑๔.

กิเลสความโลภ โดยไม่หวังผลตอบแทน หมดสิ้นแล้วซึ่งความตระหนี่ เฉพาะอย่างยิ่งลักษณะการให้ของอริยบุคคลระดับโสดาบันนั้น ท่านกระทำด้วยจิตบริสุทธิ์ มีความสุขความสบายใจในการเป็นผู้ให้ เมื่อมองเห็นผู้อื่นกำลังประสบความทุกข์ความเดือดร้อน ก็มุ่งแต่จะสงเคราะห์ช่วยเหลือ พระโสดาบันนี้เป็นผู้ประกอบด้วยเมตตา มีกิเลสลดน้อยเบาบาง มีจิตใจผ่องใสบริสุทธิ์ นับว่าเป็นคุณสมบัติเด่นของพระโสดาบันที่ปรากฏออกมาภายนอก มีพระพุทธพจน์ว่า

“(อริยสาวก) ...มีใจปราศจากความตระหนี่อันเป็นมลทิน มีจาคะอันสละแล้ว มีฝ่ามือชุ่ม ยินดีในการสละ ควรแก่การขอ ยินดีในการให้ทานและการแจกทาน อยู่ครองเรือน ...อนึ่ง ไทยธรรมทุกอย่างในตระกูล เป็นของไม่แบ่งแยกกับท่านผู้มีศีล[๑๓๒] มีธรรมอันงาม ...ชาวโกศลมีจำนวนเท่าไร ท่านทั้งหลายก็เฉลี่ยแบ่งปันให้เท่าๆ กัน”[๑๓๓]

ฆราวาสธรรมเป็นสิ่งที่คฤหัสถ์จะต้องนำไปปฏิบัติ โดยมีสัจจะคือซื่อตรงต่อเพื่อนฝูงต่อบุตรภรรยา ต่อเวลาและการทำงาน แล้วก็ต้องมีทมะเป็นเครื่องข่มใจบังคับตนเอง อย่าให้พลุกพล่าน เป็นการช่วยปรับปรุงตนเองให้เจริญก้าวหน้าในการแก้ปัญหาด้วยสติปัญญา ขันติก็ให้อดทนต่อการทำงาน ไม่ท้อถอย พร้อมทั้งมีความเสียสละหรือจาคะ เอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่เพื่อนบ้าน มิตรสหาย ฆราวาสธรรมทั้ง ๔ ข้อนี้ ทมะมุ่งเอาด้านปัญญา และขันติจะเน้นความเพียรหรือวิริยะ ครอบครัวใดที่ใช้ฆราวาสธรรมเป็นหลักในการปฏิบัติ เชื่อได้แน่ว่าครอบครัวนั้นจะต้องมีความมั่นคง บุคคลที่อยู่ร่วมกันในครอบครัวจะต้องมีแต่ความสงบสุขแน่แท้[๑๓๔]

ในหลักคำสอนของพระพุทธศาสนามีหลักธรรมคำสอนหลายหลักที่พระพุทธองค์ทรงสอนให้ชาวพุทธรู้จักการเสียสละเพื่อความสงบสุขของตนเอง สังคม ครอบครัว และประโยชน์ส่วนรวม หนึ่งในนั้น ได้แก่ ฆราวาสธรรม คือ ธรรมสำหรับฆราวาส ซึ่งหมายถึง บุคคลผู้ครองเรือน ซึ่งประกอบด้วย บุตร ภรรยา สามี บิดา มารดา และบริวารเครือญาติ เป็นต้น เรียกอีกอย่างว่า “คฤหัสถ์” หมายถึง หลักปฏิบัติสำหรับผู้ที่เป็นคฤหัสถ์ และผู้ที่อยู่ครองคู่เป็นสามีภรรยากันควรนำไปปฏิบัติ เพิ่มขึ้นจากการรักษาศีล และการปฏิบัติตามหลักทิฏฐธัมมิกัตถประโยชน์เพื่อให้เกิดความสุขในชีวิตการครองเรือนและการอยู่ร่วมกันในสังคม

สรุปคือ ตัวแทนประกันชีวิตควรประพฤติตามหลักฆราวาสธรรม ๔ ดังนี้

๑) สัจจะ คือ มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันชีวิต และรักษาความลับของผู้เอาประกันชีวิต เปิดเผยเฉพาะข้อมูลซึ่งเป็นข้อกำหนดที่ผู้เอาประกันชีวิตจะต้องแถลงข้อความจริงเพื่อการพิจารณา

---

[๑๓๒] ไม่แบ่งแยกว่าจะถวายภิกษุส่วนหนึ่ง จะใช้สอยเองส่วนหนึ่ง แต่จักใช้เป็นของสาธารณะกับภิกษุหรือผู้มีศีล (สำ.สฬา.อ. (ไทย) ๓/๓๕๒/๑๖๓.

[๑๓๓] สำ.ม. (ไทย) ๑๙/๑๐๐๒/๔๙๙-๕๐๐.

[๑๓๔] สำ.ส. (ไทย) ๑๕/๑๙๕/๒๗๖; อ้างใน พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ฉบับประมวลธรรม,** หน้า ๑๑๓-๑๑๔.

รับประกันของบริษัทเท่านั้น เพื่อให้เกิดความไว้วางใจและไมตรีจิตสนิทต่อกันขาดสัจจะเมื่อใดย่อมเป็นเหตุให้เกิดความระแวงแคลงใจกันเป็นจุดเริ่มต้นแห่งความร้าวฉาน ซึ่งยากนักที่จะประสานให้คืนดีได้ดังเดิม

๒) ทมะ คือ การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกหัดนิสัย ปรับตัวเองให้สามารถเผชิญสถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่ทำงานกับลูกค้า ฝึกหัดดัดนิสัย ปรับปรุงตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา การรู้จักบังคับควบคุมอารมณ์ ข่มใจระงับความรู้สึกต่อเหตุบกพร่องของกันและกัน รู้จักฝึกฝนปรับปรุงตนแก้ไขข้อบกพร่อง ปรับนิสัยและอัธยาศัยให้กลมกลืนประสานเข้าหากันได้ ไม่เป็นคนดื้อด้านเอาแต่ใจและอารมณ์ของตน

๓) ขันติ คือ มีความอดทนอดกลั้นในการให้บริการและรักษาประโยชน์ต่อผู้เอาประกันชีวิตด้วยความเอาใจใส่ อดทนต่อคำพูดหรือการกระทำของเอาประกันชีวิตที่เราไม่พอใจ และยังต้องอดทนอดกลั้นต่อการบีบบังคับของกิเลสหรือความโลภ ด้วยการไม่เสนอขายนอกเงื่อนไขกรมธรรม์ ไม่ยุให้สละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำใหม่ ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จจากการประกันชีวิตให้กับผู้เอาประกันชีวิตเพราะผิดจรรยาบรรณ และผิดต่อกฎหมาย และยังจะต้องมีความอดทนต่อความลำบากตรากตรำ และเรื่องหนักใจต่างๆ ในการประกอบการงานอาชีพเมื่อมีปัญหาอุปสรรคจากการให้บริการแก่ผู้เอาประกันชีวิต

๔) จาคะ คือ การเสียสละตนเอง ในการที่จะสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้เอาประกันชีวิตด้วยความเต็มใจ หยิบยื่นเวลาและเสียสละตนในการสงเคราะห์ดูแลผลประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ผู้เอาประกันชีวิตอย่างเต็มที่ด้วยความมีเมตตากรุณา ซึ่งข้อจาคะนี้เป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจประกันชีวิต ในฐานะที่เป็นองค์กรภาคเอกชนที่ให้ความสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ที่ประสบภัยและผู้ที่จะกลายเป็นภาวะพึ่งพิงของสังคมให้สามารถดูแลตนเองได้ทั้งในยามแก่เฒ่า เจ็บป่วย และเสียชีวิต

### ๓.๓.๓ หลักพุทธจริยธรรมสำหรับผู้เอาประกันชีวิต

จริยธรรมของผู้เอาประกันชีวิต โดยมีหลักพุทธจริยธรรมสำคัญๆ ดังนี้

สัจจะ คือ มีความซื่อสัตย์ในการเปิดเผยข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับสุขภาพและรายได้ของตนเอง เปิดเผยข้อความจริงเกี่ยวกับข้อมูลของตนให้ตัวแทนประกันชีวิตได้รับทราบทั้งหมด คือ การพูดคำจริงไม่โกหกหลอกลวง (เว้นจากมุสาวาท) รวมทั้งมีความรับผิดชอบในการส่งเบี้ยประกันภัยอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ

กายสุจริต คือ ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นเหตุทำลายชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของตนเองเพื่อหวังผลของค่าสินไหมทดแทนจากการประกันชีวิตโดยมิชอบ คือ ดำรงตนอยู่ด้วยความไม่ประมาทด้วยหลักเบญจศีลเบญจธรรม

การประพฤติตามหลักสุจริต ๓ นั้น ก็เพื่อเป็นการกำจัดหรือบรรเทาความกำเริบของอกุศลมูล ๓ ได้แก่ โลภะ ความโลภ โทสะ ความโกรธ และโมหะ ความหลง เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดที่เกี่ยวกับอกุศลมูล ๓ อย่าง ถูกต้องชัดเจนยิ่งขึ้น จึงขอยกคำสอนที่เกี่ยวกับอกุศลมูล ๓ ดังที่ปรากฏในพระสุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฏิกวรรค สังคีติสูตร ที่พระสารีบุตรเถระกล่าวกะภิกษุทั้งหลายมีข้อความปรากฏว่า

ท่านผู้มีอายุทั้งหลาย ธรรมหมวดละ ๓ ประการ ที่พระผู้มีพระภาคผู้ทรงรู้ ทรงเห็น เป็นพระอรหันตสัมมาสัมพุทธเจ้าพระองค์นั้น ตรัสไว้โดยชอบแล้วมีอยู่ พวกเราทั้งหมดนี้แหละพึงสังคายนา ไม่พึงวิวาทกันในธรรมนั้น... เพื่อประโยชน์ เพื่อเกื้อกูล เพื่อสุขแก่เทวดาและมนุษย์ทั้งหลาย ธรรมหมวดละ ๓ ประการ คืออะไร คืออกุศลมูล (๑) อกุศลมูลคือโลภะ ความอยากได้ (๒) อกุศลมูลคือโทสะ ความคิดประทุษร้าย (๓) อกุศลมูลคือโมหะ ความหลง[๑๓๕] อกุศลมูลเป็นต้นเหตุให้เกิดกรรม ดังที่พระผู้มีพระภาคตรัสไว้ว่า ภิกษุทั้งหลาย ต้นเหตุให้เกิดกรรม ๓ ประการ คือ ๑. โลภะ เป็นต้นเหตุให้เกิดกรรม ๒. โทสะ เป็นต้นเหตุให้เกิดกรรม ๓. โมหะ เป็นต้นเหตุให้เกิดกรรม มีรายละเอียด ดังนี้

๑) โลภะ

ในอังคุตตรนิกาย ทุกนิบาต อกุสลมูลสูตรว่า อกุศลมูล คือ โลภะ หมายถึง ความอยากได้ กรรมที่บุคคลทำทางกาย วาจา เป็นอกุศลกรรม แม้กรรมของผู้มี โลภะ ถูกโลภะครอบงำ มีจิตถูกโลภะกลุ้มรุมก่อทุกข์ให้เกิดแก่ผู้อื่น ด้วยการพูดที่ไม่จริง ด้วยการเบียดเบียน จองจำ ทำให้เสียทรัพย์ ติเตียน หรือขับไล่ โดยอ้างว่าเรามีกำลังทางทรัพย์ จัดเป็นอกุศลกรรม บาปอกุศลกรรมจำนวนมากเหล่านี้ล้วนมีโลภะเป็นปัจจัยทั้งสิ้น ย่อมเกิดมีแก่บุคคลผู้มีโลภะ[๑๓๖] ดังพระพุทธดำรัสว่า

“ภิกษุทั้งหลาย เพราะกรรมที่เกิดจากโลภะ เพราะกรรมที่เกิดจากโทสะเพราะกรรมที่เกิดจากโมหะ เทวดามนุษย์ หรือสุคติอื่นอย่างใดอย่างหนึ่งก็ไม่ปรากฏที่แท้แล เพราะกรรมที่เกิดจากโลภะ เพราะกรรมที่เกิดจากโทสะ เพราะกรรมที่เกิดจากโมหะ นรก กำเนิดเดรัจฉาน เปตวิสัย หรือทุคติอื่นอย่างใดอย่างหนึ่งก็ปรากฏเพื่อความบังเกิดแห่งอัตภาพในนรก กำเนิดเดรัจฉาน เปตวิสัย”[๑๓๗]

นอกจากนี้ ในอรรถกถาอกุศลมูลสูตร พระพุทธโฆสาจารย์ได้อธิบายว่า กิเลสชาติชื่อว่าเป็นอกุศลมูล เพราะเป็นทั้งอกุศล เป็นทั้งรากเหง้าของอกุศล โดยความหมายว่า เป็นเหตุ เป็นปัจจัยแดนเกิดก่อน ผู้ให้กำเนิด ผู้สถาปนา ผู้ให้เกิด แห่งอกุศลธรรมทั้งหลาย[๑๓๘]

โลภะ แปลว่า ความโลภ หรือความอยากได้ เป็นกิเลสอย่างหนึ่งในบรรดากิเลสใหญ่ ๓ อย่าง คือ โลภะ โทสะ และโมหะ โลภะเกิดจากตัณหา คือความทะยานอยาก เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้

---

[๑๓๕] ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๐๕/๒๕๙.

[๑๓๖] องฺ.เอกก. (ไทย) ๒๐/๗๐/๒๗๕.

[๑๓๗] ขุ.จู. (ไทย) ๓๐/๑๒/๘๔.

[๑๓๘] ขุ.อิติ.อ. (ไทย) ๑/๔/๓๓๙.

จิตใจหิวโหยอยากได้ เกิดความดิ้นรน หากบรรเทาไม่ได้ก็จะเป็นต้นเหตุให้ดิ้นรนแสวงหาสิ่งที่อยากได้มาสนองความต้องการ หรือเมื่อไม่ได้โดยวิธีที่ชอบธรรม ก็นำให้ไปทำความชั่วต่างๆ เช่น ลักขโมย ทุจริต คอรัปชั่น โกง ปล้น จนถึงฆ่าคนตาย โลภะเป็นอันตรายต่อธรรมทั้งปวง คือเป็นตัวทำลายศีลธรรม มโนธรรม สันติธรรม วัฒนธรรม สามัคคีธรรม ยุติธรรม และธรรมชาติ[๑๓๙]

พุทธทาสภิกขุ ได้ให้ความหมายว่า “ความโลภมีลักษณะพิเศษเฉพาะเป็นกิเลสที่โน้มน้าวเข้าหาอารมณ์ คือ รูป เสียง กลิ่น รส และสัมผัส”[๑๔๐]

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายว่า “ความโลภที่เกี่ยวกับลักษณะกามฉันทนิวรณ์ คือ ความอยากได้พอใจในกามหรืออภิชฌาความเพ่งเล็งอยากได้ในกามคุณ ๕”[๑๔๑]

พระคันธสาราภิวงศ์ ได้ให้ความหมายว่า “ความโลภเป็นสาเหตุของความประพฤติในปัจจุบันที่เป็นอกุศลทางกายวาจาหรือใจ”[๑๔๒]

พระพุทธเจ้าตรัสไว้ในเกสปุตตสูตรว่า “ชาวกาลามะทั้งหลาย ก็บุรุษผู้มีโลภะ มีจิตถูกโลภะครอบงำ ฆ่าสัตว์บ้าง ลักทรัพย์บ้าง ล่วงเกินภรรยาผู้อื่นบ้าง พูดเท็จบ้าง ชักชวนผู้อื่นเพื่อสิ่งที่มิใช่ประโยชน์เกื้อกูลเพื่อทุกข์บ้าง”[๑๔๓]

คัมภีร์ขุททกนิกาย มหานิทเทส อัฏฐกวรรค กลหวิวาทสุตตนิทเทส มีข้อความปรากฏว่า อกุศลมูลคือโลภะ ทำให้ชนทั้งหลายเหล่านี้ คือ กษัตริย์ พราหมณ์ แพศย์ ศูทร คฤหัสถ์ บรรพชิต เทวดาและมนุษย์ ท่องเที่ยวไปในโลกเพราะความโลภ เพราะอาศัยสิ่งเป็นที่รัก ๒ จำพวก คือ (๑) สัตว์ (๒) สังขาร สัตว์และสังขารเหล่านี้ชื่อว่าสิ่งเป็นที่รัก ในโลกเพราะมีความพอใจ เพราะความโลภ ความกำหนัด เป็นต้นเหตุ[๑๔๔]

สาเหตุของความโลภในด้านปัจจัยภายในย่อมมาจากสภาพจิตใจที่เศร้าหมองขุ่นมัว นั่นคือ โมหะ ความลุ่มหลงมัวเมาซึ่งเป็นสภาวะที่ปิดบังความจริง “โมหะเป็นสาเหตุให้เกิดความโลภที่เนื่องมาจากการตรึกนึกคิดของตนเองด้วยความอยากได้เพราะไม่มีโยนิโสมนสิการ”[๑๔๕]

สาเหตุของความโลภในด้านของปัจจัยภายนอก คือกามคุณ ๕ ได้แก่ รูป เสียง กลิ่น รส และโผฏฐัพพะมากระตุ้น ในเวลาที่มีเหตุปัจจัยพร้อมก็ทำให้บุคคลกระทำทุจริตทางกายวาจาได้ทันที

---

[๑๓๙] พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช), **คำวัด,** (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลี่ยงเชียง, ๒๕๔๘), หน้า ๘๕๘.

[๑๔๐] พุทธทาสภิกขุ, **หลักปฏิบัติที่สำคัญทางพระพุทธศาสนา,** (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๔๒), หน้า ๗.

[๑๔๑] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **พุทธธรรม ฉบับขยายความ,** พิมพ์ครั้งที่ ๓๒, (กรุงเทพมหานคร: กองทุน ป.อ.ปยุตโต, ๒๕๕๕), หน้า ๗.

[๑๔๒] พระคันธสาราภิวงศ์, **โพธิปักขิยธรรม,** (กรุงเทพมหานคร: บุญศิริการพิมพ์, ๒๕๔๙), หน้า ๔๔.

[๑๔๓] องฺ.ติก. (ไทย) ๒๐/๖๖/๒๕๗.

[๑๔๔] ขุ.ม. (ไทย) ๒๙/๑๐๐/๓๐๗.

[๑๔๕] อภิ.วิ. (ไทย) ๓๕/๙๓๖/๕๘๖.

เมื่อบุคคลต้องการอำนาจความเป็นใหญ่ที่เกินขอบเขตดังกรณีของพระราชาที่ปรากฏในอรรถกถามงคลสูตรว่า

พระราชาผู้ตกอยู่ในอำนาจของความโลภ เพราะมีตัณหาเป็นกำลังสนับสนุนเป็น แรงจูงใจสาเหตุเพราะอยากจะได้ราชสมบัติสองสามประเทศมาครอบครองไว้ใน อำนาจของตนเลยถูกท้าวสักกะปลอมตัวเป็นชายหนุ่มเพื่อให้พระองค์เกิดสำนึกตนด้วยเครื่องจูงใจว่าจะตีเมือง ทั้ง ๓ เมืองมาถวาย เมื่อชายนั้นหายตัวไปไม่มาตามสัญญาพระราชาผู้มีความโลภจัดในราชสมบัตินั้นเมื่อระลึกถึงจึงเกิดความเสียดาย พระวรกายเร่าร้อนทำให้พระอุทรปั่นป่วน เป็นโรคโลหิตปักขันธิกาพาธ (คือโรคอาเจียนเป็นโลหิต) ไม่หยุดเกินกำลังของแพทย์ที่จะเยียวยาให้หายได้ ต้องประสบกับความทุกข์ปางตาย[๑๔๖]

เมื่อกล่าวโดยสรุปแล้วครอบคลุมถึงความอยากใน ๒ ประเด็นใหญ่ๆ ด้วยกัน กล่าวคือ

(๑) ความอยากในวัตถุ (วัตถุกาม) ได้แก่ ความอยากได้ส่วนที่ดีหรือส่วนที่อร่อย ที่เรียกว่ากามคุณ คือ รูป เสียง กลิ่น รส โผฏฐัพพะ และ ความอยากได้ทรัพย์ทั้งส่วนที่เรียกว่า สวิญญาณทรัพย์ (ทรัพย์ที่มีชีวิต) และอวิญญาณทรัพย์ (ทรัพย์ที่ไม่มีชีวิต) ที่น่าใคร่น่าปรารถนา

(๒) ความอยากได้ที่เป็นตัวกิเลส (กิเลสกาม) ได้แก่ ความกำหนัด ความพอใจ หรือความปรารถนากามคุณ เป็นต้น[๑๔๗]

มีข้อความปรากฏในพระสุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ชาดก เอกนิบาตว่า บุคคลได้สิ่งใดควรยินดีด้วยสิ่งนั้น เพราะความโลภเกินเป็นความชั่วแท้[๑๔๘] ฉะนั้น จึงต้องมีศีลเป็นหลักธรรมสำหรับเป็นอุบายวิธีบรรเทาความโลภ ไม่ให้ประพฤติล่วงศีลเพราะความโลภเกิน ศีลขั้นพื้นฐานหรือระดับเบื้องต้นที่สุด ก็คือ “การไม่เบียดเบียนผู้อื่นด้วยกายหรือวาจา และการไม่ทำลายสติสัมปชัญญะที่เป็นตัวคุ้มศีลของตน ศีลขั้นต้นนี้เรียกว่า ศีล ๕ หรือ สิกขาบท ๕”[๑๔๙] ดังมีข้อความว่า “คนมีศีลไม่ถือเอาสิ่งของๆ ผู้อื่นแม้แต่เส้นหญ้า เป็นผู้ไม่โลภ”[๑๕๐]

กล่าวโดยสรุป ศีล หมายถึง เจตนาเป็นเครื่องเว้น “ได้แก่เว้นจากการคิดล่วงละเมิด คำว่าละเมิดในแง่หนึ่ง คือ ละเมิดระเบียบ ละเมิดกฎเกณฑ์ บทบัญญัติ ละเมิดวินัยที่วางกันไว้ อีกแง่หนึ่งก็คือละเมิดต่อผู้อื่น มองอีกด้านหนึ่ง ศีล อยู่ที่ความสำรวมระวัง กล่าวคือ การสำรวมระวังคอยปิดกั้นหลีกเว้นไม่ให้ความชั่วเกิดขึ้นได้นั่นเอง”[๑๕๑]

---

[๑๔๖] มงฺคลตฺถ. (ไทย) ๕/๕๙๔/๑๔๑.

[๑๔๗] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตน์ ฉบับประมวลศัพท์,** หน้า ๑๖.

[๑๔๘] ขุ.ชา. (ไทย) ๒๗/๑๓๖/๕๖.

[๑๔๙] ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๑๕/๓๐๒-๓๐๕.

[๑๕๐] ขุ.จู.อ. (บาลี) ๙/๓/๕๘๙.

[๑๕๑] พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), **พุทธธรรม ฉบับขยายความ,** หน้า ๗๒๑.

สรุปความได้ว่า ความโลภ เป็นอาการของจิตที่อยากได้ไม่รู้จักพอ เป็นความเศร้าหมองของจิตซึ่งทำให้บุคคลแสวงหาสิ่งที่ต้องการในทางทุจริต เป็นรากเหง้าของอกุศลมูล เป็นกิเลสที่โน้มน้าวเข้าหาอารมณ์ คือ กามคุณ ๕ เป็นสภาวะของจิตในขณะที่ปรุงแต่งเป็นบาป เป็นสาเหตุของความประพฤติที่เป็นอกุศลทางกายวาจาโดยการละเมิดในทรัพย์สินของผู้อื่นซึ่งเกิดจากโลภมูลจิต

๒) โทสะ

ในพระสุตตันตปิฎก “โทสะ เป็นมลทินภายใน เป็นอมิตรภายใน เป็นศัตรูภายใน เป็นเพชฌฆาต ภายใน เป็นข้าศึกภายใน โทสะก่อให้เกิดสิ่งที่ไม่เป็นประโยชน์ โทสะทำให้จิตกำเริบ โทสะเป็นภัยที่เกิดภายในคน ส่วนมาก ไม่รู้จักภัยนั้น คนโกรธไม่รู้จักผล คนโกรธไม่รู้จักเหตุ ความโกรธครอบงำนรชนเมื่อใด ความมืดบอดย่อมมีเมื่อนั้น”[๑๕๒]

สมเด็จพระสังฆราชเจ้า กรมหลวงวชิรญาณวงศ์ (ชื่น สุจิตฺโต) ทรงได้ให้ความหมายไว้ว่า โกธะ เรียกว่า โกรธ ภาษาบาลีว่า โกธะ ภาษาสันสกฤต เป็นโกรธะ เรียกตามภาษาสันสกฤตว่าโกรธ คืออาการที่ฟุ้งขึ้นมาในใจ ใจกำเริบขึ้นกว่าปกติเพราะไม่ชอบ แต่ไม่แรงถึงโทสะ[๑๕๓]

พุทธทาสภิกขุ ได้กล่าวถึงความโกรธไว้ว่า “ความโกรธบางประเภทแสดงออกมาไม่ได้ เพราะมันเป็นสิ่งที่มีอำนาจเหนือบังคับอยู่ เพราะมันเกรงกลัว ประเภทที่แสดงออกมาได้นั้น มักจะแสดงออกทางกาย วาจา สีหน้า ทางตา ทางมือเท้า เพราะเป็นเรื่องที่บังคับจิตไว้ไม่ได้ จึงแสดงออกมาให้ผู้อื่นรู้ และความโกรธชนิดที่เก็บไว้เป็นความเคยชิน เป็นปฏิฆานุสัย คือ นิสัยที่โกรธง่าย[๑๕๔]

สรุปความได้ว่า ความโกรธได้แก่อารมณ์หรือความรู้สึก ที่เกิดจากความขุนเคือง หรือขัดข้องใจเมื่อประสบกับอารมณ์ที่ไม่น่าปรารถนามากระทบแล้วเกิดความไม่พอใจ ไม่ชอบใจ เป็นความรู้สึกที่อยู่ใจโดยจะแสดงออกทางวาจาด้วยการถกเถียง ด่าทอ วิวาทอาการเกล่านี้ล้วนเกิดจากความโกรธทั้งสิ้น ส่วนโทสะจะเป็นไปในลักษณะที่แสดงถึงจิตคิดประทุษร้ายให้ฝ่ายตรงข้ามย่อยยับไป ซึ่งมีความรุนแรงมากกว่าความโกรธ แต่โทสะก็มีสมุฏฐานมาจากความโกรธนั่นเอง ทั้งความโกรธหรือโทสะล้วนเป็นอกุศลมูลซึ่งเป็นรากเหง้าของกิเลสทั้งปวง

โทสะจัดเป็นข้อหนึ่งของอกุศลมูล ๓ อย่างที่เป็นรากเหง้าของ อกุศลทั้งปวง กล่าวคือ กรรมที่บุคคลผู้มีโทสะทำทางกาย วาจา และใจจัดเป็นอกุศลกรรม แม้กรรมของบุคคลผู้มีโทสะ ถูกโทสะครอบงำ มีจิตถูกโทสะกลุ้มรุมก่อทุกข์ให้เกิดขึ้นแก่ผู้อื่นด้วยเรื่องที่ไม่จริง ด้วยการเบียดเบียน จองจำ ให้เสียทรัพย์ ติเตียน หรือขับไล่ โดยอวดอ้างว่า เรามีกำลัง ทรงพลัง ก็จัดเป็นอกุศลกรรมบาป

---

[๑๕๒] ขุ.ม. (ไทย) ๒๙/๑๕๖/๔๓๔-๔๓๕.

[๑๕๓] สมเด็จพระสังฆราชเจ้า กรมหลวงวชิรญาณวงศ์ (ชื่น สุจิตฺโต), **ธรรมานุกรมประมวลพระราชนิพนธ์**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๑๕), หน้า ๖๗.

[๑๕๔] พุทธทาสภิกขุ, **ทศพิธราชธรรม,** (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๓๗), หน้า ๑๓๓-๑๓๔.

อกุศลธรรมจำนวนมากเหล่านี้เกิดจากโทสะ มีโทสะเป็นเหตุ มีโทสะเป็นแดนเกิดมีโทสะเป็นปัจจัย ย่อมเกิดมีแก่บุคคลผู้มีโทสะนั้น[๑๕๕]

โทสะ ชื่อว่าอันตราย เพราะเป็นอกุศลธรรมที่นอนเนื่องอยู่ในอัตภาพ ดังที่พระผู้มี พระภาคตรัสไว้ว่า โทสะเมื่อเกิดขึ้นภายในจิตของบุรุษ ย่อมเกิดขึ้นเพื่อความไม่เป็นประโยชน์ เพื่อความทุกข์ เพื่อความอยู่ไม่ผาสุกโทสะเกิดขึ้นในตนย่อมทำร้ายบุรุษผู้มีจิตเลวทรามเหมือนขุยไผ่กำจัดต้นไผ่[๑๕๖]

ความพยาบาททำให้บุคคลดุร้ายมีจิตพยาบาท ย่อมฆ่าสัตว์ก็ได้ ลักทรัพย์ก็ได้ คบชู้ก็ได้พูดเท็จก็ได้ สิ่งใดย่อมเป็นไปเพื่อสิ่งไม่เป็นประโยชน์เกื้อกูล เพื่อทุกข์ สิ้นกาลนาน บุคคลผู้โกรธย่อมชักชวนผู้อื่นเพื่อความเป็นอย่างนั้น"[๑๕๗] ดังที่พระพุทธเจ้าตรัสว่า "ดูก่อนภิกษุทั้งหลาย คนผู้โกรธ ถูกความโกรธครอบงำย่ำยีแล้ว ย่อมประพฤติทุจริตด้วยกาย ด้วยวาจา ด้วยใจ ครั้นตายไปย่อมเข้าถึงอบาย ทุคติ วินิบาต นรก"[๑๕๘]

ธรรมสำหรับละพยาบาท ธรรม ๖ ประการ นี้ย่อมเป็นไปเพื่อละพยาบาท คือ ๑. การกำหนดนิมิตในเมตตาเป็นอารมณ์ ๒. การประกอบเนืองๆ ซึ่งเมตตาภาวนา ๓. การพิจารณาถึงความที่สัตว์มีกรรมเป็นของๆ ตน ๔. การทำให้มากซึ่งการพิจารณา ๕. ความมีกัลยาณมิตร ๖. การพูดแต่เรื่องที่เป็นที่สบาย เมื่อกำหนดเมตตากัมมัฏฐาน ด้วยการแผ่เมตตาไปทั่วทิศโดยเจาะจงหรือไม่เจาะจงอย่างใดอย่างหนึ่งย่อมละพยาบาทได้ เมื่อพิจารณาถึงความที่ตนและคนอื่นมีกรรมเป็นของๆ ตนอย่างนี้ว่า ท่านโกรธคนนั้นจะทำอะไรเขาได้ ท่านมาแล้วด้วยกรรมของตน จักไปด้วยกรรมของตน ความโกรธนั้นจักตกลงบนกระหม่อมของเขานั่นเองเหมือนถูกประหาร ขึ้นชื่อว่าการโกรธผู้อื่น ก็เป็นเช่นเดียวกับผู้ปรารถนาจะจับถ่านไฟที่คุโชน ซี่เหล็กอันร้อนจัดและอุจจาระ เป็นต้น ที่หวังจะประหารผู้อื่นฉะนั้น[๑๕๙]

สรุปความว่า โทสะ ความโกรธเป็นอกุศลมูล เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกอันเกิดจากความขุ่นเคือง หรือขัดข้องใจ ในเมื่อประสบกับอารมณ์ วัตถุ บุคคล หรืออารมณ์ที่ไม่น่าปรารถนามากระทบเข้าแล้วเกิดความไม่พอใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่อยู่ในภายในจิตใจ โดยจะแสดงออกด้วยการถกเถียงด่าทอกัน หรือแม้กระทั่งการถูกต้องเนื้อตัวจนถึงกับทำร้ายกันก็ตาม ล้วนมีสาเหตุมาจากโทสะความโกรธทั้งสิ้น เมื่อไม่สามารถจะแสดงออกทางกายหรือวาจาได้ มักจะเป็นไปในลักษณะที่คิดประทุษร้ายและพยาบาทให้ฝ่ายตรงข้ามย่อยยับพินาศไป เมื่อเกิดโทสะ ความโกรธขึ้นมาเมื่อใด ย่อมร้อนใจเมื่อนั้น

---

[๑๕๕] องฺ.ทุก. (ไทย) ๒๐/๗๐/๒๗๕.

[๑๕๖] ขุ.ม. (ไทย) ๒๙/๑๕๖/๔๓๕-๔๓๖.

[๑๕๗] องฺ.ติก.อ. (บาลี) ๑/๓/๓๕๐.

[๑๕๘] องฺ.สตฺตก.อ. (บาลี) ๔/๒๐๖.

[๑๕๙] ที.ม.อ. (บาลี) ๒/๒/๓๒๐.

ความโกรธไม่เคยทำให้ใครเป็นสุข มีแต่จะทำให้ทุกข์ ยิ่งโกรธง่ายโกรธแรง ก็ยิ่งเป็นทุกข์มาก กิเลสตัวโทสะ ความโกรธนี้ไม่ว่า จะโกรธมากโกรธน้อยตามหลักพระพุทธศาสนาถือว่าเป็นอกุศลมูล คือ รากเหง้าของความชั่วทั้งปวง สำหรับปุถุชนควรมีสติตามให้ทันความโกรธที่เกิดขึ้นในจิตใจ เพื่อมิให้ ลุอำนาจของความโกรธ ซึ่งจะเป็นการประทุษร้ายตัวเองก่อน และผู้อื่นในภายหลัง ความโกรธโดยส่วนมากมักจะมี ๒ อย่างคือ ความโกรธที่เกิดขึ้นกับตัวเอง และเกิดขึ้นแก่บุคคลอื่น

๓) โมหะ

โมหะ คือ ความหลงไม่รู้จริง มีลักษณะเช่นเดียวกับอวิชชา เช่น ในอรรถกถาภยเภรวสูตร พระอรรถกถาจารย์แก้ว่า ที่ชื่อว่า อวิชชา เพราะหมายความว่า ไม่ทำให้รู้แจ้งซึ่งขันธ์ที่อาศัยอยู่ในชาติก่อน อวิชชา พระผู้มีพระภาคเจ้าจึงตรัสเรียกว่า โมหะ ความหลง[๑๖๐] ได้แก่ ความไม่รู้ไม่เข้าใจ ความมัวเมา ความประมาท เป็นรากเหง้าให้เกิดกิเลสได้ต่างๆ เช่น มักขะ ลบหลู่คุณท่าน ปลาสะ ตีเสมอ มานะ ถือตัว มทะ มัวเมา ปมาทะ เลินเล่อ โมหะทำให้ขาดสติ ไม่รู้ผิดชอบร้ายแรงกว่าโลภะ และโทสะ รวมทั้งส่งเสริมให้โลภะและโทสะมีกำลังมากขึ้นยิ่งด้วย วิธีที่จะทำให้โมหะลดลงนั้นจะต้องปฏิบัติตนเป็นผู้ที่มี อโมหะ กล่าวคือ ความไม่หลงงมงาย

โมหะ เป็นอกุศลมูล ซึ่งเป็นรากเหง้าของอกุศลทั้งปวง เพราะเป็นสาเหตุให้บุคคลทำความชั่วทุกอย่างได้ ดังมีข้อความปรากฏในอังคุตตรนิกาย ทุกนิบาตว่า โมหะจัดเป็นอกุศลมูล คือกรรมที่บุคคลผู้มีโมหะทำทางกาย วาจา และใจ แม้กรรมของบุคคลผู้มีโมหะ ถูกโมหะครอบงำ มีจิตถูกโมหะกลุ้มรุมก่อทุกข์ให้เกิดขึ้นแก่ผู้อื่นด้วยเรื่องที่ไม่จริง ด้วยการเบียดเบียน จองจำ ให้เสียทรัพย์ติเตียนหรือขับไล่ โดยอวดอ้างว่า เรามีกำลัง ทรงพลัง ก็มีโมหะเป็นเหตุ มีโมหะเป็นแดนเกิดมีโมหะเป็นปัจจัยบาปกรรมที่เกิดเพราะโมหะครอบงำ มีจิตถูกบาปอกุศลธรรมที่เกิดเพราะโมหะกลุ้มรุม ย่อมอยู่เป็นทุกข์ลำบาก คับแค้น เดือดร้อนในปัจจุบันหลังจากตายแล้วพึงหวังได้ทุคติ[๑๖๑]

ในปปัญจสูทนี อรรถกถามัชฌิมนิกาย มูลปัณณาสก์ พระพุทธโฆสาจารย์กล่าวถึงข้อความที่ปรากฏเกี่ยวกับอุบายวิธีการบรรเทาโมหะ ความหลง กล่าวคือ เมื่อโมหะเกิดขึ้นในธรรมใด เธออาศัยธรรม ๕ เหล่านี้ คือ ๑. การอยู่ร่วมกับครู ๒. การเรียนธรรม (อุทเทส) ๓. การสอบถามธรรม ๔. การฟังธรรมตามกาลอันควร ๕. การวินิจฉัยธรรมที่เป็นฐานะและอฐานะ[๑๖๒]

กล่าวโดยสรุป โมหะ ความหลง เป็นอกุศลมูลที่มีโทษมากเพราะเป็นรากเหง้าของอกุศลธรรมทั้งปวง เมื่อไม่รู้สภาพธรรมตามความเป็นจริงอกุศลก็จะสะสมมากขึ้น โมหะเป็นปัจจัยให้เกิดโลภะคือความโลภ เมื่อไม่รู้สภาพธรรมตามความเป็นจริง ก็ย่อมเพลิดเพลินไปในอารมณ์ทั้งหลายที่ปรากฏทางทวารต่างๆ โมหะเป็นปัจจัยให้เกิดโทสะด้วย เมื่อไม่รู้สภาพธรรมก็ย่อมจะโกรธเมื่อประสบ

---

[๑๖๐] ม.มู.อ. (บาลี) ๑/๑/๓๑๑.

[๑๖๑] องฺ.ทุก. (ไทย) ๒๐/๗๐/๒๗๕-๒๗๖.

[๑๖๒] ม.มู.อ. (ไทย) ๑/๒/๒๔๓-๒๔๔.

กับอารมณ์ที่ไม่น่าพอใจโมหะเกิดขึ้นได้กับอกุศลจิตทุกดวงและเป็นเหตุให้กระทำอกุศลกรรมบถ ๑๐ ทางกาย วาจาและใจ

## ๓.๔ สรุป

การประกันชีวิต นอกจากจะมีหลักจรรยาบรรณของวิชาชีพแล้ว สิ่งหนึ่งที่เป็นเหตุสำคัญให้ธุรกิจประกันชีวิตได้รับความเชื่อถือจากประชาชนและสังคม คือ การมีหลักจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ โดยเฉพาะหลักพุทธธรรมนั้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจประกันชีวิตได้เช่นเดียวกัน สามารถสรุปหลักพุทธจริยธรรมได้ดังนี้

๑. ธุรกิจประกันชีวิต การสร้างหลักประกันให้แก่สังคม และเพื่อให้ธุรกิจประกันชีวิตมีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้า ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องช่วยกันสร้างความเชื่อถือและศรัทธาให้เกิดขึ้น โดยใช้หลักปาปณิกธรรม ๓ คือ ๑. จักขุมา การมีวิสัยทัศน์ทางธุรกิจประกันชีวิตที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันและแนวโน้มของธุรกิจประกันชีวิตในอนาคต ๒) วิธูโร การสร้างศรัทธาต่อธุรกิจการประกันชีวิต ๓) นิสสยสัมปันโน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เอาประกันชีวิต นอกจากนั้นแล้ว ธุรกิจประกันชีวิตก็ต้องประกอบด้วยหลักเบญจศีลเบญจธรรม คือ ข้อ ๒ เว้นจากอทินนาทาน โดยการประกอบสัมมาอาชีวะที่ถูกต้อง ไม่ยุ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ผิดกฎหมาย การฟอกเงิน หรือการคอรัปชั่น และข้อ ๔ เว้นจากมุสาวาท โดยการประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

๒. ตัวแทนประกันชีวิต ในฐานะเป็นคนสำคัญในการสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจประกันชีวิต ดังนั้น จึงควรพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีจริยธรรมที่ดี โดยมีหลักพุทธจริยธรรมสำคัญๆ ดังนี้

การมีจริยธรรมต่อตนเอง โดยใช้หลักปาปณิกธรรม ๓ คือ ๑) จักขุมา (Conceptual Skill) มีความรู้ความชำนาญในธุรกิจการประกันชีวิต ๒) วิธูโร (Technical Skill) มีความชำนาญการด้านเทคนิคการขาย และการปฏิบัติงาน ๓) นิสสยสัมปันโน (Human Relation Skill) ความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์ นอกจากนั้นแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตก็ต้องประกอบด้วยหลักเบญจศีลเบญจธรรมเช่นเดียวกับเจ้าของธุรกิจประกันชีวิต คือ ข้อ ๒ เว้นจากอทินนาทาน และข้อ ๔ เว้นจากมุสาวาท โดยการประกอบการงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

การมีจริยธรรมต่อบริษัทประกันชีวิต โดยใช้หลักสุจริต ๓ คือ ๑) มโนสุจริต มีความซื่อสัตย์ต่อบริษัท ๒) วจีสุจริต เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันชีวิตต่อบริษัทเพื่อประกอบการพิจารณารับประกัน คือ การพูดคำจริงไม่โกหกหลอกลวง ๓) กายสุจริต ไม่ยักยอกผลประโยชน์ของบริษัท ซึ่งถือเป็นการลักทรัพย์

การมีจริยธรรมต่อเพื่อนร่วมอาชีพ โดยใช้หลักสุจริต ๓ คือ ๑) มโนสุจริต มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ๒) วจีสุจริต การพูดคำจริงไม่โกหกหลอกลวง ๓) กายสุจริต ประพฤติตนอยู่ในหลักเบญจศีลเบญจธรรม ธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีวะปฏิญาณ

การมีจริยธรรมต่อผู้เอาประกันชีวิต โดยใช้หลักฆราวาสธรรม ๔ คือ ๑) สัจจะ มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันชีวิต ๒) ทมะ การฝึกฝนตนเองเพื่อให้สามารถเผชิญสถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่ให้บริการกับผู้เอาประกันชีวิต ๓) ขันติ มีความอดทนอดกลั้นในการให้บริการและรักษาประโยชน์ต่อผู้เอาประกันชีวิตด้วยความเอาใจใส่ ๔) จาคะ การเสียสละตนเองในการที่จะสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้เอาประกันชีวิตด้วยความเต็มใจ

จริยธรรมของผู้เอาประกันชีวิต โดยมีหลักพุทธจริยธรรมสำคัญๆ คือ ๑) สัจจะ มีความซื่อสัตย์ในการเปิดเผยข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับสุขภาพและรายได้ของตนเอง เปิดเผยข้อความจริงเกี่ยวกับข้อมูลของตนให้ตัวแทนประกันชีวิตได้รับทราบทั้งหมด และ ๒) กายสุจริต ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นเหตุทำลายชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของตนเองเพื่อหวังผลของค่าสินไหมทดแทนจากการประกันชีวิตโดยมิชอบ

# บทที่ ๔

# แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต

ในบทนี้จะได้นำเสนอแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต โดยการเสนอประเด็นการศึกษาตามลำดับ คือ การนำเสนอปัญหาจริยธรรมในการประกอบธุรกิจการประกันชีวิตในปัจจุบันเป็นอย่างไร สาเหตุของปัญหาจริยธรรมที่แท้จริงในการประกอบธุรกิจการประกันชีวิตคืออะไร มีแนวทางการแก้ไขปัญหาในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตอย่างไร และสามารถที่จะสร้างแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับธุรกิจประกันชีวิต ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต กลุ่มตัวแทนประกันชีวิต และกลุ่มผู้เอาประกันชีวิตได้อย่างไรโดยมีประเด็นในการศึกษา ดังต่อไปนี้

๔.๑ ปัญหาจริยธรรมในการประกอบธุรกิจการประกันชีวิต

๔.๒ สาเหตุของปัญหาจริยธรรมในการประกอบธุรกิจการประกันชีวิต

๔.๓ การแก้ไขปัญหาจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต

๔.๔ แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต

๔.๔.๑ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิต

๔.๔.๒ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรมสำหรับตัวแทนประกันชีวิต

๔.๔.๓ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรมสำหรับผู้เอาประกันชีวิต

มีรายละเอียด ดังนี้

## ๔.๑ ปัญหาจริยธรรมในการประกอบธุรกิจการประกันชีวิต

### ๔.๑.๑ ปัญหาภาพลักษณ์ของธุรกิจการประกันชีวิต

จริยธรรมทางสังคมเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยที่มนุษย์ในสังคมนั้นๆ ได้มีการกำหนดจริยธรรมพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุขในสังคม ซึ่งมีลักษณะเฉพาะในแต่ละท้องถิ่น ส่วนจริยธรรมทางศาสนาเป็นส่วนที่แทรกซึมเข้าสู่สังคมโดยผ่านคติความเชื่อที่สังคมมีอยู่แต่ดั้งเดิมหรือเผยแพร่เข้ามาในภายหลัง แต่ในปัจจุบัน เมื่อสังคมมีการพัฒนาวัฒนธรรมและเทคโนโลยีมากขึ้น จึงเกิดมีอาชีพที่หลากหลาย มีการสร้าง “จริยธรรมประดิษฐ์” เช่น จริยธรรมของวิชาชีพหรือเรียกว่า “จรรยาบรรณวิชาชีพ” ขึ้นเพื่อกำหนดและบังคับกฎเกณฑ์ในการใช้หลักปฏิบัติทางจริยธรรมร่วมกัน ดังนั้นทั้งจริยธรรมทางสังคม และจริยธรรมประดิษฐ์ จึงเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งกับจริยธรรมของศาสนา

จริยธรรมทางศาสนาจึงมีขอบเขตที่กว้างกว่าจริยธรรมทางวิชาชีพ ถึงแม้จริยธรรมทางวิชาชีพจะนำหลักธรรมทางศาสนามาใช้บ้างในการกำหนดข้อจรรยาบรรณ เช่น ในกรณีจรรยาบรรณข้อ ๑ มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทและเพื่อนร่วมอาชีพ ความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย ในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน มองว่า “ความโลภ เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตน ไม่สนใจจรรยาบรรณของการประกอบธุรกิจประกันชีวิต เป็นปัญหาหลักของธุรกิจประกันชีวิต”[๑] เช่น การเสนอขายนอกเงื่อนไขกรมธรรม์หรือยุให้สละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำใหม่หรือการเสนอลดค่าบำเหน็จจากการประกันชีวิตให้กับผู้เอาประกันภัยเพื่อหวังทำยอดขาย ดังที่ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์ แสดงความเห็นว่า“การมุ่งเน้นเฉพาะยอดขายให้ถึงเป้าเป็นปัญหาที่ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตละเลยจรรยาบรรณ ซึ่งถือเป็นจุดเสียของธุรกิจประกันชีวิต จนลืมคิดถึงจริยธรรมที่ถูกต้อง”[๒] และ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร. กล่าวว่า “ปัญหาหลักมาจากตัวแทนประกันชีวิต ไม่มีวินัย ไม่มีสัจจะ ไม่ทำตามสัญญาที่เคยให้ไว้กับลูกค้า รวมถึงตัวแทนประกันชีวิตอาจจะมีความโลภ หวังผลประโยชน์มากกว่าจะดูแลลูกค้า ซึ่งเมื่อประกันชีวิตมุ่งมองแต่ยอดขายเป็นสำคัญก็จะทำให้ละเลยต่อจรรยาบรรณบางอย่างไป”[๓] สรุปได้ว่า ในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา มีความเห็นตรงกันว่า ปัญหาหลักของธุรกิจประกันชีวิต คือ การที่มุ่งเป้ายอดขายมากเกินไป เพราะมีความโลภ ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตไม่รักษาจรรยาบรรณในวิชาชีพ โดยเฉพาะความซื่อสัตย์สุจริต ดังนั้น ความโลภเป็นปัญหาทางจริยธรรมสำคัญแรกสุดของธุรกิจประกันภัย

ส่วนในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต มีความเห็นตรงกันว่า ส่วนใหญ่ปัญหากรณีที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่ชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าแก่บริษัทหรือการหมุนเงินเบี้ยประกันของผู้จัดการขาย หัวหน้าหน่วย หรือตัวแทนขาย ทำให้ลูกค้าเกิดปัญหา เช่น กรมธรรม์หมดอายุไม่มีผลคุ้มครอง เป็นปัญหาที่พบบ่อยที่สุด ดังที่ นางกชกร วารินศิริรักษ์ กล่าวว่า “การที่ตัวแทนประกันชีวิตนำเอาเงินของผู้เอาประกันไปใช้ส่วนตัว ไม่นำส่งบริษัท เป็นปัญหาที่มักได้รับการร้องเรียนเสมอ สาเหตุเพราะตัวแทนประกันชีวิตขาดความซื่อสัตย์ ไม่คิดพัฒนาตนเองในงานอาชีพให้มีเกียรติศักดิ์ศรี ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันชีวิตโดยรวม”[๔] เช่นเดียวกับ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์ เห็นด้วยว่า “ปัญหาหลักจะเกิดขึ้นในช่วงการบริการหลังการขาย คือ ความประพฤติของคนใน

---

[๑] สัมภาษณ์ รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๒] สัมภาษณ์ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๓] สัมภาษณ์ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๔] สัมภาษณ์ นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ธุรกิจประกันชีวิตในด้านจริยธรรมส่วนตัว เช่น การนำเงินลูกค้าไปใช้ก่อน เมื่อมีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (claim) ก็จะทำให้เกิดปัญหา เป็นผลเสียต่อภาพลักษณ์ของอาชีพธุรกิจประกันชีวิต”[๕] ปัญหานี้ได้สร้างความไม่เชื่อถือต่อบริษัท ซึ่งจะก่อให้เกิดการขาดความน่าเชื่อถือลุกลามไปสู่ธุรกิจประกันภัยโดยภาพรวม

ถึงแม้การหมุนเงินเบี้ยประกันของผู้จัดการขาย หัวหน้าหน่วย หรือตัวแทนขาย ในเบื้องต้นจะกระทำไปโดยไม่ได้มีเจตนาในเชิงการยักยอกเบี้ยประกันของลูกค้า แต่โดยอาศัยช่องว่างบางอย่าง เช่น นาย ก. เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทแห่งหนึ่ง ได้ขายประกันชีวิตให้กับ นาง ข. โดยไม่บอกกับนาง ข. ว่า ต้องจ่ายเบี้ยประกันภัยเป็นรายปี ปีละ ๖,๐๐๐ บาท แต่เมื่อนาง ข. ได้รับใบเสร็จรับเงินเป็นจำนวน ๑๒ ใบ (ใบเสร็จ ๑ ใบ ต่อเบี้ยประกันภัย ๑ เดือน) นาง ข. จึงหยิบกรมธรรม์มาอ่านดู ในกรมธรรม์ระบุจ่ายเบี้ยประกันภัยเดือนละ ๕๐๐ บาท โดยต้องจ่ายภายในวันที่ ๑ ของทุกเดือน นาย ก. ตกลงทำประกันชีวิต และได้ชำระเบี้ยประกันภัยผ่าน นาย ข. ซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิต นาย ข. เห็นว่า การชำระเบี้ยประกันภัยมีระยะเวลาผ่อนผัน ๓๐ วัน จึงนำเงินนั้นไปใช้ส่วนตัว และจะนำส่งบริษัทภายหลังโดยคิดว่าไม่เกินระยะเวลาผ่อนผันนั้น เป็นเวลา ๑ ปี แต่ในที่สุดก็ไม่สามารถทำได้ เพราะมีเหตุบางอย่างจนไม่สามารถหมุนเงินได้ทัน ส่วนหนึ่งก็เป็นเพราะทำกับลูกค้าหลายคน ทำให้มีเงินหมุนเวียนจำนวนมาก กรณีนี้เป็นตัวอย่างของความโลภที่เกิดขึ้นโดยไม่เจตนา เพราะความหลงผิด แต่สุดท้ายก็จบลงด้วยความโลภเพราะความไม่ซื่อสัตย์ ซึ่ง นายนิมิต ศรีปัญญา กล่าวว่า “ปัญหาหลัก คือ ความโลภ เพราะความโลภแบบนี้ทำให้เกิดความโง่ เมื่อคิดสิ่งที่โง่หรือคิดในสิ่งที่ไม่ดีแล้ว ก็จะทำให้ทำเรื่องไม่ดีได้ตลอดเวลา”[๖]

สรุปได้ว่า ในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต คือ ปัญหาเรื่องของการนำเงินของผู้เอาประกันไปใช้ส่วนตัวของตัวแทนประกันชีวิต และปัญหารองลงมา คือ การไม่ปฏิบัติตามกฎกติกาข้อบังคับของตัวแทนประกันชีวิต เช่น การขายผิดเงื่อนไข ลดค่าคอมมิชชันต่างๆ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความเสียหายทั้งต่อลูกค้าและบริษัทนั้นๆ รวมถึงบริการหลังการขาย ในกรณีที่ลูกค้าต้องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (claim) กลายเป็นผลเสียหายต่อภาพลักษณ์ของอาชีพธุรกิจประกันชีวิต

ในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตก็มีความคิดเห็นเดียวกัน โดยนางนวรัตน์ ศิริเขตต์ กล่าวว่า “การไม่รักษาจรรยาบรรณของการเป็นตัวแทนประกันชีวิต จะทำให้ความน่าเชื่อถือของผู้เอาประกันชีวิตขาดหายไป ธุรกิจประกันชีวิตก็จะเกิดความเสื่อมศรัทธาในภาพรวมได้”[๗] เช่นเดียวกับนางอัจฉราภรณ์ ใจตา เห็นด้วยว่า “การไม่ซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อบริษัท และต่อลูกค้า เป็นปัญหาหลัก

---

[๕] สัมภาษณ์ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๖] สัมภาษณ์ นายนิมิต ศรีปัญญา, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๗] สัมภาษณ์ นางนวรัตน์ ศิริเขตต์, ตัวแทนประกันชีวิต, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ของธุรกิจประกันชีวิต”[๘] ซึ่ง นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา กล่าวเสริมว่า “ตัวแทนประกันชีวิตรู้จรรยาบรรณ แต่ไม่ปฏิบัติตามหลักของจรรยาบรรณที่ควรมีในธุรกิจประกันชีวิต”[๙] สรุปได้ว่า ในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต คือ ปัญหาตัวแทนประกันชีวิตไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณต่อวิชาชีพของตน ทำให้ลูกค้าขาดศรัทธาต่อธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งในมุมมองของกลุ่มลูกค้า ก็มีความเห็นเช่นเดียวกัน คือ นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์ กล่าวว่า “ปัญหาหลักก็คือตัวแทนประกันชีวิตไม่ซื่อสัตย์ต่อลูกค้า บริษัท และเพื่อนร่วมงาน”[๑๐] เช่นเดียวกับ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล เห็นด้วยว่า “ความซื่อสัตย์ เช่น การเก็บเงินจากลูกค้า แต่ไม่นำส่งให้ทางบริษัทเป็นการมองว่า ขาดความซื่อสัตย์ และกระทบถึงภาพลักษณ์ของบริษัทไปในทางที่ไม่ดี”[๑๑]

ส่วน นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร มีความเห็นเพิ่มเติมว่า “ปัญหาหลักมี ๒ เรื่อง คือ ๑. ปัญหาความไม่ซื่อสัตย์ คือ การให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องทั้งหมดเกี่ยวกับเรื่องสัญญาการดูแลเงื่อนไขต่างๆ ของบริษัท และการไม่เน้นประเด็นสำคัญของเงื่อนไขของสัญญาที่สำคัญๆ ให้ลูกค้าทราบชัดเจน ๒. การเลือกชนิดของสัญญาที่อาจจะไม่ค่อยเข้ากับลูกค้าในแต่ละคน ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์ที่พึงได้รับเพราะมุ่งหวังเพื่อให้ได้ผลงาน แต่อาจจะไม่เหมาะกับตัวลูกค้าท่านนั้น”[๑๒] จะเห็นได้ว่า ความไม่ซื่อสัตย์นั้นเป็นปัญหาสำคัญของจริยธรรมทางวิชาชีพ ซึ่งเป็นผลมาจากความโลภ อันเป็นจริยธรรมพื้นฐานของจริยธรรมทางศาสนา สรุปได้ว่า ในมุมมองของกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ คือ ปัญหาหลักของความไม่ซื่อสัตย์ เช่น เรื่องของการเก็บเบี้ยลูกค้าแต่ไม่นำส่งให้บริษัท การนำเงินลูกค้าไปใช้ส่วนตัว จนทำให้เกิดปัญหาภายหลัง และการเลือกชนิดสัญญาที่ไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

อย่างไรก็ตาม ปัญหาดังกล่าวนี้ ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะมีช่องโหว่จากการบริหารจัดการแบบผ่อนปรนของบริษัทประกันภัยที่เปิดช่องหรือโอกาสโดยไม่ตั้งใจให้ตัวแทนสามารถนำเบี้ยประกันของลูกค้าไปหมุนเวียนก่อนแล้วผ่อนปรนให้นำเบี้ยประกันมาชดใช้ในภายหลัง หรือมีการนิรโทษกรรมให้กับผู้ที่นำเบี้ยประกันของลูกค้าไปหมุนเวียนให้แสวงหาเงินจากการกู้หนี้ยืมสินจากที่อื่นมาชดใช้หรือการหักคืนจากผลประโยชน์ตอบแทนในการขายแต่ละเดือน ซึ่งสุดท้ายก็อาจไม่ใช่วิธีการแก้ปัญหาที่แท้จริง แต่กลับกลายเป็นการสร้างภาระหนี้สินของตัวแทนประกันเพิ่มขึ้น และอาจวนเวียนไปสู่ปัญหาเดิมอีกรอบ ดังที่ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร. กล่าวถึง “พระพุทธพจน์ที่มาในพระสุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ธรรมบท ตอนหนึ่งว่า ความชั่ว ไม่ทำเสียเลยดีกว่า เพราะระลึกถึงความชั่วบุคคลย่อมเดือดร้อนในภายหลัง ส่วนความดี ทำไว้เถิดดีกว่า เพราะทำแล้วระลึกถึงภายหลัง บุคคล

---

[๘] สัมภาษณ์ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๙] สัมภาษณ์ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๑๐] สัมภาษณ์ นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๑๑] สัมภาษณ์ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

[๑๒] สัมภาษณ์ นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ย่อมไม่เดือดร้อน”[๑๓] เพราะฉะนั้น การแก้ไขปัญหาเรื่องความซื่อสัตย์นั้น ต้องแก้ไขจากสาเหตุของปัญหาพื้นฐาน คือ ความโลภ

### ๔.๑.๒ ปัญหาการขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต

ปัญหาการขายผลิตภัณฑ์ประกันของตัวแทนประกันชีวิตเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนตั้งแต่ก่อนการขาย ระหว่างการขาย และหลังการขายประกันชีวิต ซึ่งตรงกับจรรยาบรรณข้อ ๒ ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย ในปัญหาข้อนี้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับนายหน้าประกันชีวิต ในฐานะเป็นผู้ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลเข้าทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท โดยกระทำการเพื่อบำเหน็จ นายหน้าประกันชีวิตมีทั้งประเภทบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล นายหน้าประกันชีวิตเหล่านี้ไม่สามารถทำสัญญาประกันภัยกับผู้เอาประกันภัยในนามของบริษัทผู้รับประกันภัยได้ กล่าวคือ นายหน้าประกันชีวิตจะเป็นเพียงผู้ชี้ช่องหรือจัดการให้ผู้เอาประกันภัยเข้าทำสัญญากับผู้รับประกันภัย โดยหลักการแล้วนายหน้าประกันชีวิตจึงถือเป็นผู้กระทำการแทนผู้เอาประกันภัย คือ เป็นตัวกลางหรือช่องทางในการนำผู้เอาประกันภัยมาทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ดังนั้น ในช่วงก่อนการขาย ตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องแนะนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ที่ต้องกระทำ เช่น ต้องอธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับการคุ้มครอง สิทธิประโยชน์ตามกรมธรรม์ หากผู้เอาประกันภัยมีคู่สมรสหรือบุตรควรเชิญมานั่งฟังพร้อมกันเพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย ดังนั้น ในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน จึงมีความเห็นว่า “สัจจะเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด เพราะการให้คำสัญญากับลูกค้า ต้องสามารถทำได้ ไม่หลอกลวง เพื่อให้ลูกค้าทำประกัน ต้องไม่ปิดบังเงื่อนไขต่างๆ เพื่อให้การทำธุรกรรมผ่านไปเท่านั้น”[๑๔] เช่นเดียวกับ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์ เห็นด้วยว่า “สัจจะมีความสำคัญมาก ทั้งตัวแทนและลูกค้าเองก็ต้องพูดความจริง มีความจริงใจซึ่งกันและกัน เพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับข้อมูลในส่วนที่เป็นความจริง”[๑๕] และ นางนวรัตน์ ศิริเขตต์ เห็นด้วยว่า “สัจจะของตัวแทนประกันชีวิตเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการมีสัจจะทำให้ธุรกิจประกันชีวิตได้รับความเชื่อถือและทำให้ธุรกิจประกันชีวิตเติบโตได้ดียิ่งขึ้น”[๑๖]

---

[๑๓] สัมภาษณ์ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๔] สัมภาษณ์ รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๕] สัมภาษณ์ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๖] สัมภาษณ์ นางนวรัตน์ ศิริเขตต์, ตัวแทนประกันชีวิต, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ในขณะเดียวกัน ตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิตก็ต้องมีการเยี่ยมเยือนและติดต่อสัมพันธ์กับผู้เอาประกันภัยตามโอกาสสำคัญทั้งในโอกาสที่สมหวังหรือสูญเสีย เช่น วันเกิด วันแสดงความยินดีต่างๆ ยามเจ็บป่วย หรือเสียชีวิต ดังที่ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร. กล่าวเสริมเพิ่มเติมว่า “นอกจาก สัจจะ คือ การพูดอะไรต้องทำให้ได้แล้ว ทมะ คือ การฝึกฝนตนเองให้มีความพร้อมในการรับสถานการณ์ปัญหาและข่มสติตนเองไม่ให้มีความโลภ โกรธ หลง ขันติ คือ การเข้าหาลูกค้าต้องใช้ความอดทน จาคะ คือ การเสียสละเวลาในการดูแลลูกค้า เอาใจใส่ทั้งระหว่างขายและหลังการขาย หรือการให้ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของหรืออะไรก็ตาม ต้องเป็นการให้ด้วยใจบริสุทธิ์ ไม่ให้เพื่อหวังผลประโยชน์”[๑๗] สรุปได้ว่า ในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา คือ สัจจะเป็นข้อที่มีความสำคัญที่สุด รองลงมาคือ ทมะ การฝึกฝนตนเองให้มีความพร้อมในการรับสถานการณ์ปัญหาและข่มสติตนเองไม่ให้มีความโลภ โกรธ หลง ขันติ การพบปะลูกค้าต้องใช้ความอดทนอดกลั้น จาคะ คือ การเสียสละเวลาในการดูแลลูกค้า เอาใจใส่ทั้งระหว่างขายและหลังการขาย

นอกจากนั้นแล้ว ตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิตต้องเป็นธุระดูแลในการบริการเรียกร้องสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับผลประโยชน์อย่างรวดเร็วและไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน การแนะนำและให้บริการเก็บเบี้ยประกันภัยแก่ลูกค้าตามกำหนด นางกชกร วารินศิริรักษ์ กล่าวว่า “การมีสัจจะของตัวแทนประกันชีวิต ทำให้ลูกค้าประกันรักษากรมธรรม์ไว้ได้จนครบอายุการคุ้มครอง และหากตัวแทนประกันชีวิตมีขันติ คือ ความอดทนก็จะทำให้สามารถให้บริการลูกค้าหรือผู้เอาประกันไว้ได้ยาวนาน”[๑๘] ตลอดถึงการให้บริการและคำแนะนำแก่ผู้เอาประกันชีวิตทุกคนด้วยความอดทน และไม่เลือกว่าเป็นลูกค้าของตัวแทนคนใด ซึ่ง นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา เห็นด้วยว่า “ธุรกิจประกันชีวิตต้องมีสัจจะ ความซื่อสัตย์ มีทมะ คือ ความยับยั้งชั่งใจ ขันติ คือ ความอดทนอดกลั้น และจาคะ คือ รู้จักเสียสละ มองเห็นประโยชน์ของลูกค้าก่อนประโยชน์ส่วนตัว”[๑๙] เช่นเดียวกับ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา กล่าวเสริมว่า “เวลาเจอปัญหาจากลูกค้าหรือบริษัท ตัวแทนประกันชีวิต ต้องมีความอดทนอดกลั้น แล้วจึงค่อยๆ ใช้สติแก้ไขปัญหานั้นๆ”[๒๐] ซึ่ง นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล เห็นด้วยว่า “สัจจะ คือ การชี้แจงสัญญาเงื่อนไขต่างๆ ที่ให้ไว้กับลูกค้าก็ต้องทำให้ได้ ไม่พูดปิดบังในสิ่งที่ลูกค้าควรจะต้องรู้ ทมะ ฝึกตนเองให้มีข้อมูลความรู้ใหม่ๆ มาแนะนำลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ขันติ มีความอดทนรอลูกค้า จาคะ หากมีสิ่งของที่ลูกค้าพึงจะได้ก็ต้องนำเอาไปให้ เสียสละ

---

[๑๗] สัมภาษณ์ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๘] สัมภาษณ์ นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๙] สัมภาษณ์ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๒๐] สัมภาษณ์ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑.

เวลาส่วนตัวให้ลูกค้า”[๒๑] และนายนิมิต ศรีปัญญา ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า “ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีทมะ การฝึกตน เพราะการที่จะให้คนเชื่อถือ เชื่อมั่นในตัวเรา ต้องฝึกฝนตัวเอง จะทำให้เกิดทักษะความเชี่ยวชาญในการตอบรับสถานการณ์ต่างๆ ทำให้การติดต่อสื่อสารในการประกอบธุรกิจเป็นไปด้วยดี”[๒๒] ซึ่งในฐานะผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์ ก็เห็นด้วยว่า “ฆราวาสธรรม ๔ เป็นหลักธรรมที่มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตโดยตรง เนื่องจากฆราวาสธรรม ๔ นั้น เป็นหัวใจหลักที่ทำให้ผู้ร่วมทำธุรกิจประกันประสบความสำเร็จต้องปฏิบัติตามหลักธรรมหากขาดเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะสำเร็จได้ยาก”[๒๓] ซึ่ง นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร เห็นด้วยว่า “ฆราวาสธรรม ๔ เป็นธรรมะสำหรับบริษัทและตัวแทนประกันชีวิต โดยเฉพาะสัจจะ คือ การรักษาคำพูดที่ให้ไว้กับลูกค้า ในส่วน ทมะ ขันติ จาคะ จะเป็นส่วนของการบริการลูกค้าที่ตัวแทนควรจะมี เพราะจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและประทับใจต่อบริษัทและตัวแทน”[๒๔] และนายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์ เห็นด้วยว่า “ความซื่อสัตย์ การฝึกตนเอง การอดทน และการเสียสละ เป็นคุณสมบัติที่คนทำอาชีพตัวแทนประกันชีวิตต้องมี ถ้าต้องการประสบความสำเร็จ และอยู่ในอาชีพได้อย่างยั่งยืน”[๒๕]

สรุปได้ว่า ในมุมมองของกลุ่มต่างๆ เห็นพร้องกันว่า การมีสัจจะของตัวแทนประกันชีวิตเป็นสิ่งสำคัญที่สุด ตัวแทนประกันชีวิตต้องเปิดเผยความจริง ไม่ปิดบังเงื่อนไขต่างๆ ที่สำคัญต่อลูกค้า จะทำให้สามารถรักษาฐานลูกค้าไว้ได้จนครบอายุการคุ้มครอง และการนำหลักขันติมาใช้ก็จะทำให้สามารถให้บริการลูกค้าหรือผู้เอาประกันชีวิตได้ดียิ่งขึ้น และการมีหลักทมะ คือ ความยับยั้งชั่งใจต่อความโลภ การฝึกตนให้ตอบรับต่อสถานการณ์ต่างๆ ก็จะส่งผลต่อการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี และจาคะ คือ รู้จักเสียสละมองเห็นประโยชน์ของลูกค้าก่อนประโยชน์ส่วนตนเสมอ นับเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นอย่างยิ่งกับตัวแทนประกันชีวิต เนื่องจากการประกันชีวิตมีความแตกต่างจากธุรกิจประเภทอื่นในด้านการเสนอขายสินค้า เพราะเป็นการขายความคุ้มครองหรือคำมั่นสัญญา ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตนและไม่มีการวางขายในร้านค้าทั่วไป ตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิตจึงต้องมีบทบาทอย่างยิ่งต่อธุรกิจประกันชีวิต กล่าวคือ เป็นผู้มีบทบาทในการช่วยขยายตลาด การให้บริการลูกค้า การช่วยให้ผู้เอาประกันภัยได้รับความคุ้มครองที่ตรงกับความเสี่ยงภัย ส่งเสริมภาพลักษณ์และทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจประกันภัย ดังนั้น สิทธิหน้าที่ของนายหน้าประกันชีวิต จะต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด โดยหลักการทั่วไปนายหน้าประกันชีวิตถือว่าเป็นตัวแทนของผู้เอาประกันภัย โดยทำหน้าที่เจรจาต่อรองเงื่อนไขความคุ้มครองในกรมธรรม์กับบริษัทผู้รับประกันภัย แต่

---

[๒๑] สัมภาษณ์ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

[๒๒] สัมภาษณ์ นายนิมิต ศรีปัญญา, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๒๓] สัมภาษณ์ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๒๔] สัมภาษณ์ นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๒๕] สัมภาษณ์ นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

ในบางกรณีนายหน้าประกันชีวิตอาจเป็นตัวแทนของบริษัทผู้รับประกันภัยได้ หากได้รับการแต่งตั้งจากบริษัทผู้รับประกันภัย เช่น การรับเบี้ยประกันภัยแทนผู้รับประกันภัย และหากนายหน้าประกันชีวิตปฏิบัติหน้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายจากการกระทำผิดหน้าที่ของตน นายหน้าประกันชีวิตผู้นั้นจะต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยตามหลักกฎหมายละเมิดและกฎหมายตัวการตัวแทน ดังนั้น สิ่งที่สังคมเรียกหาและคาดหวังจากธุรกิจประกันชีวิต คือ การมีความรับผิดชอบความซื่อสัตย์ คุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิต ตามหลักฆราวาส ๔ คือ สัจจะ ตัวแทนประกันจะต้องรักษาคำพูดที่ให้ไว้กับลูกค้า และต้องไม่ปกปิดเงื่อนไขต่างๆ ในสัญญา เพราะลูกค้าที่ทำประกันส่วนใหญ่จะเชื่อมั่นในตัวแทนและภาพลักษณ์ของบริษัท หากมีปัญหาจะทำให้ภาพลักษณ์ทั้งตัวแทนและบริษัทลดลง ตัวแทนประกันต้องมีหลักทมะ คือ การฝึกฝนตนให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญและสนองรับต่อสถานการณ์กดดันต่างๆ ได้ โดยเฉพาะอารมณ์โลภ โกรธ หลงของตัวเอง ตัวแทนประกันต้องมีหลักขันติ คือ ความอดทน เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตต้องพบปะลูกค้าโดยตรง บางครั้งต้องใช้ความอดทน เพราะลูกค้าบางรายอาจปฏิเสธ หรือ ผลัดวันชำระเบี้ย การถูกต่อว่าเมื่อลูกค้าไม่พอใจในการให้บริการ ทำให้ตัวแทนต้องใช้ความอดทนสูง และการให้หลักจาคะ คือ การเสียสละเวลาในการให้บริการลูกค้าด้วยความจริงใจ

ตัวแทนประกันชีวิตต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและบริษัท เช่น ไม่เปิดเผยข้อมูลในใบคำขอของผู้เอาประกันภัย ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับ อายุ อาชีพ สุขภาพ เป็นต้น ซึ่งถือเป็นความลับอันไม่ควรเปิดเผย โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้เอาประกันภัย หรือการที่ตัวแทนทราบว่าผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคร้ายและนำไปเปิดเผยแก่คนอื่น หรือนำข้อมูลส่วนตัวของผู้เอาประกันภัยไปพูดในวงสนทนา ซึ่งตรงกับจรรยาบรรณข้อ ๓ รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัย และของบริษัทต่อบุคคลภายนอก ในข้อนี้ รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน กล่าวว่า “วจีสุจริต คือ การพูดความจริง ไม่พูดหลอกลวง ไม่พูดเกินความจริง รวมไปถึงการรักษาความลับของลูกค้า การไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าก็เป็นสิ่งสำคัญ”[๒๖] เช่นเดียวกัน รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์ เห็นด้วยว่า “ถึงแม้การเทคแคร์หรือการพูดโน้มน้าวให้คนเชื่อ จะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธุรกิจประกันชีวิต แต่ก็ต้องพูดความจริงด้วย รวมไปถึงการปฏิบัติต่อลูกค้า ตัวแทนประกันชีวิตต้องปฏิบัติตัวอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ถึงแม้ในอนาคตจะไม่ได้เป็นคู่ค้ากันแล้ว ก็ไม่ควรนำข้อมูลของลูกค้าไปเปิดเผยให้ตัวแทนอื่นๆ รับทราบ ถ้าไม่ได้รับอนุญาต”[๒๗] ซึ่ง นางกชกร วารินศิริรักษ์ กล่าวว่า “ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความซื่อตรงทั้งกาย วาจา และใจ หากไม่ซื่อตรงต่อกันจะทำให้สัญญา ไม่มีผลบังคับใช้ ขาด

---

[๒๖] สัมภาษณ์ รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๒๗] สัมภาษณ์ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ความคุ้มครองทำให้เสียหายทั้งต่อผู้เอาประกันและภาพลักษณ์ของธุรกิจ โดยเฉพาะความลับของลูกค้าที่ควรได้รับความคุ้มครอง”[๒๘]

นางกชกร วารินศิริรักษ์ กล่าวว่า “การเปิดเผยข้อมูลของผู้เอาประกันเป็นความผิดทางจรรยาบรรณอย่างยิ่งของตัวแทนประกันชีวิต หรือการร่วมปิดบังข้อมูลของลูกค้า อาจทำให้บริษัทปฏิเสธความคุ้มครอง เป็นผลเสียต่อลูกค้าและภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทประกันชีวิตเพราะตัวแทนประกันทำผิด”[๒๙] นายนิมิต ศรีปัญญา เห็นด้วยว่า “การปกปิดหรือไม่เปิดเผยความจริง จะเป็นเหตุให้ผู้ซื้อเข้าใจผิดต่อบริษัทหรือความจริงที่บริษัทมีต่อลูกค้า”[๓๐] และ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์ เห็นว่า “การปิดบังไม่ว่าจะส่วนใดส่วนหนึ่งถือว่าเป็นการไม่สุจริตต่อฝ่ายบริษัทรับประกัน และทางบริษัทเองก็ถือว่าผิดจรรยาบรรณในการปกปิดเงื่อนไขในสิ่งที่เอาประกันจำเป็นต้องรู้”[๓๑]

นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์ กล่าวว่า “ธุรกิจประกันชีวิต จำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลข้อเท็จจริงทั้งของลูกค้าและเงื่อนไขความคุ้มครอง ดังนั้น สุจริต ๓ ประการ หมวดวจีสุจริต ควรเป็นหมวดที่ตัวแทนควรพึงปฏิบัติมากที่สุด”[๓๒] นายนิมิต ศรีปัญญา เห็นว่า “เรื่องสำคัญ คือ วจีสุจริต เพราะมุ่งหวังที่จะเอาแต่ที่จะได้ประโยชน์ จนต้องปกปิดความจริงบางอย่างหรือปิดบังความจริงในกรมธรรม์”[๓๓] สรุปได้ว่า ตัวแทนประกันชีวิต ไม่ควรเปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่ตนสังกัด เช่น ระเบียบคำสั่ง หรือข้อมูลสำคัญต่างๆ ให้บุคคลภายนอกหรือบริษัทคู่แข่งทราบ จะส่งผลกระทบเสียหายทั้งต่อบริษัทและลูกค้าผู้เอาประกันภัย

นอกจากนั้นแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่าต้องกรอกข้อความในใบคำขอเอาประกันชีวิตให้ตรงตามความเป็นจริง “ตามหลักสุจริตใจอย่างยิ่ง” ตรงกับจรรยาบรรณข้อ ๔ เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัยหรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์ ซึ่ง รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์ มีความเห็นว่า “ผู้เอาประกันเอง ถ้ามีการปกปิดหรือให้ข้อมูลไม่หมดจะส่งผลกระทบต่อกรมธรรม์ของผู้เอาประกันและบริษัทประกันชีวิต”[๓๔] พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร. เห็นด้วยว่า “ในส่วนของข้อมุสา ก็

---

[๒๘] สัมภาษณ์ นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๒๙] สัมภาษณ์ นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๓๐] สัมภาษณ์ นายนิมิต ศรีปัญญา, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๓๑] สัมภาษณ์ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๓๒] สัมภาษณ์ นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๓๓] สัมภาษณ์ นายนิมิต ศรีปัญญา, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๓๔] สัมภาษณ์ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

คือไม่เอาความจริงไปพูด ต่างฝ่ายต่างปกปิด มองแค่เรื่องผลประโยชน์จะเป็นเรื่องเสียหายมาก”[๓๕] ซึ่ง นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร เห็นว่า “ให้คิดถึงเงินทองรายได้ผลตอบแทนก่อนเรื่องประกันชีวิตที่จะมาดูแลชีวิตเรา ถ้าคิดบิดเบือนอย่างใดอย่างหนึ่ง จะส่งผลต่อการกระทำที่ไม่ดีที่แสดงออกมา ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือแม้กระทั่งตัวแทนเอง”[๓๖] และ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล กล่าวว่า “ปัญหานี้เกิดขึ้นเพราะการขาดคุณธรรม ต่างฝ่ายต่างต้องมีความซื่อสัตย์ซึ่งกันและกัน หากเพียงแต่หวังผลประโยชน์ก็จะทำให้ส่งผลเสียทั้งต่อบริษัทและตัวลูกค้าเอง”[๓๗]

จรรยาบรรณข้อนี้เป็นส่วนสำคัญที่บริษัทใช้เป็นข้อมูลหรือสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัยและคิดเบี้ยประกันภัย หากผู้เอาประกันภัยปกปิดในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ ในการพิจารณารับประกันภัย ถ้าหากบริษัทรู้อาจจะทำให้เรียกเก็บเบี้ยสูงขึ้นหรือปฏิเสธไม่รับประกันภัย เช่น ผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคร้ายแรง ประวัติบุคคลในครอบครัวเคยเป็นโรคร้ายแรง ผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคที่บริษัทยกเว้นไม่คุ้มครอง ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่ช่วยเหลือ ปกปิดเพื่อหวังผลประโยชน์จากค่าบำเหน็จ หากบริษัททราบความจริงในภายหลังอาจใช้สิทธิบอกล้างโมฆียะกรรม ทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้ประโยชน์จากการทำประกันชีวิต

อีกประการหนึ่ง ตัวแทนประกันชีวิตไม่ควรเสนอให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันชีวิตเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย ตรงกับจรรยาบรรณข้อ ๕ ไม่เสนอแนะนำผู้ขอประกันภัยทำประกันภัยเกิดความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยหรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ ในข้อนี้ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร. เห็นว่า “ต้องเริ่มจากมโนสุจริต ก็คือจิตคิดก่อนวาจา การกระทำ หากจิตคิดเอาแต่ได้ผลประโยชน์ วาจาก็จะพูดในสิ่งที่ไม่ดี ปกปิดเงื่อนไขต่างๆ เสนอแนะนำให้ลูกค้าทำเกินกำลังของตนเองก็จะทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ในภายหลัง ถ้าหากลูกค้าไม่สามารถส่งเบี้ยประกันได้”[๓๘] ดังนั้น ในการทำประกันชีวิตเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันจะทำให้เกิดผลเสียกับธุรกิจประกันภัยโดยรวม เพราะจะทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถรักษากรมธรรม์ไว้ได้จนครบกำหนดสัญญา ทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับประโยชน์ตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ บริษัทเสียโอกาสและขาดรายได้จากเบี้ยประกันภัย เป็นผลเสียต่อธุรกิจโดยรวมทั้งระบบ ซึ่ง นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์ เห็นด้วยว่า “หลักในการทำงานดำเนินชีวิตที่สอนให้ละเว้นในสิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ เช่น การเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์แล้วไปทำการเบียดเบียนลูกค้า ควรเคารพ

---

[๓๕] สัมภาษณ์ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๓๖] สัมภาษณ์ นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๓๗] สัมภาษณ์ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

[๓๘] สัมภาษณ์ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

การตัดสินใจและสิทธิ์ของลูกค้า การพูดปดหรือปิดบังความจริงจะทำให้ลูกค้าเกิดความเสียหายในภายหลัง”[๓๙]

อีกทั้งตัวแทนประกันชีวิตควรแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับรายรับ-รายจ่าย และภาระต่างๆ ของตน เมื่อสัญญาเกิดขึ้นแล้ว ผู้เอาประกันชีวิตมีหน้าที่ต้องส่งเบี้ยประกันภัยตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์และตลอดอายุของสัญญา ซึ่ง นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล เห็นว่า “ตัวแทนประกันชีวิตควรสร้างความไว้วางใจแก่ลูกค้า โดยการเสนอเงื่อนไขของการประกันตามความสามารถในการชำระเงินของลูกค้า โดยการสอบถามและวางแผนการเงินให้ลูกค้าด้วย”[๔๐] นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร กล่าวว่า “ทุกฝ่ายต้องเปิดเผยข้อมูล เพื่อหาสัญญาอื่นที่สอดคล้องกับตัวผู้เอาประกันหรือบริษัทอื่นที่สอดคล้องกับตัวลูกค้ามากกว่า ในส่วนตัวแทนที่ปิดบังหรือบิดเบือนข้อมูลนั้นก็จะทำให้ตัวลูกค้าเกิดความไม่ไว้วางใจและเกิดปัญหาระหว่างกันหลังจากที่ความจริงถูกเปิดเผยออกมา”[๔๑] และการที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่เสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขหรืออธิบายเงื่อนไขบิดเบือนไปจากกรมธรรม์ เช่น ตัวแทนประกันชีวิตแจ้งกับผู้เอาประกันภัยว่ากรมธรรม์คุ้มครองทั้งที่ไม่มีเงื่อนไขหรือมีแต่มีข้อยกเว้น เมื่อเกิดเหตุทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับผลประโยชน์ตามที่ตัวแทนประกันชีวิตเสนอไว้ จะทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อธุรกิจประกันภัยและต่อตัวแทนประกันชีวิต

สรุปได้ว่า การให้ความสำคัญกับสุจริต โดยเฉพาะหมวดวจีสุจริต ๓ เพราะการสื่อสารด้วยการพูดเป็นสิ่งสำคัญของอาชีพประกันชีวิต ดังนั้น การพูดความจริง ไม่โกหกหลอกลวง จึงเป็นสิ่งที่สังคมมีความคาดหวังต่ออาชีพประกันชีวิต และเพื่อเสริมจรรยาบรรณข้อ ๓, ๔ และ ๕ เนื่องจากธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยหลักธรรมหมวดสุจริต ๓ ประการเข้ามาช่วยเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ เป็นหมวดธรรมที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก การปกปิดข้อเท็จจริงในกรมธรรม์จะทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายภายหลัง ความสุจริตกับธุรกิจประกันชีวิตเป็นสิ่งคู่กัน เพราะอาชีพประกันชีวิตต้องอาศัยความศรัทธาและความเชื่อมั่นเป็นพิเศษ เพราะเกี่ยวเนื่องกับชีวิตพื้นฐานของมนุษย์ คือ เกิด แก่ เจ็บ ตาย และเป็นความคาดหวังในอนาคต จะเห็นได้ว่า หมวดสุจริต ๓ เป็นพุทธธรรมหมวดที่สำคัญมากในการประกอบอาชีพธุรกิจประกัน เพราะตัวแทนจะต้องคิดในสิ่งที่ดี คิดว่าลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์ที่ดีอย่างไรบ้าง เมื่อคิดดีแล้วก็แสดงออกมาจากการพูดคือวจีสุจริต ๓ ซึ่งตัวแทนจะต้องพูดข้อมูลอันเป็นข้อเท็จจริงทั้งหมดต่อลูกค้า ไม่ปกปิดเงื่อนไขต่างๆ และกายสุจริต ๓ กล่าวคือการแสดงออกทางกริยา ซึ่งตัวแทนนั้นจะต้องปฏิบัติหน้าที่ต่ออาชีพนี้อย่างซื่อสัตย์

---

[๓๙] สัมภาษณ์ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๔๐] สัมภาษณ์ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

[๔๑] สัมภาษณ์ นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

อีกประการหนึ่งนั้น เนื่องจากตัวแทนประกันชีวิตมีรายได้หลักจากค่าบำเหน็จ หน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย การที่ตัวแทนประกันชีวิตลดหรือเสนอจะลดค่าบำเหน็จให้ผู้เอาประกันภัย จะส่งผลกระทบโดยรวมต่อธุรกิจประกันภัยในส่วนของตัวแทนประกันชีวิต ผลที่เกิดคือ จะทำให้รายได้ที่สุจริตแลถูกต้องตามกฎหมายลดลง ไม่มีแรงจูงใจที่จะให้การบริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย ตรงกับจรรยาบรรณข้อ ๖ ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นแรงจูงใจให้เอาประกันภัย ซึ่ง รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน กล่าวว่า “ในข้อนี้ ตัวแทนประกันชีวิตควรเคารพสิทธิ์ส่วนตัวของลูกค้า เมื่อลูกค้าปฏิเสธก็ควรยอบรับการตัดสินใจของลูกค้า ไม่ควรเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ โดยการยัดเยียด ไม่ล่วงละเมิดสิทธิ์ของลูกค้า”[๔๒] พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร. เห็นว่า “การสร้างแรงจูงใจในการทำประกันชีวิตเป็นสิ่งที่ดี แต่ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีความซื่อตรง และซื่อสัตย์ต่อลูกค้า โดยไม่นำเสนอแต่ข้อดีของการลดหรือเสนอลดค่าบำเหน็จเท่านั้น”[๔๓]

นอกจากนี้แล้วยังส่งผลกระทบต่อผู้ร่วมอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เช่น นาย ก. เป็นตัวแทนประกันชีวิตได้เสนอลดค่าบำเหน็จให้นาย ข. เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ทำประกันชีวิต นาย ข. ก็ได้นำเรื่องนี้เล่าให้นาย ค. ซึ่งเป็นเพื่อนฟัง นาย ค. กำลังได้รับการเสนอให้ทำประกันชีวิตจากตัวแทนประกันชีวิต ชื่อ นาย ง. พอดี นาย ค. จึงขอร้องให้ นาย ง. ลดค่าบำเหน็จให้ มิฉะนั้นจะไม่ทำประกันชีวิตกับนาย ง. ทำให้ นาย ง. ไม่สามารถขายประกันชีวิตให้ นาย ค. ได้ และหาก นาย ค. ไปทำประกันชีวิตกับ นาย ก. นาย ก. ก็ต้องลดค่าบำเหน็จให้ นาย ข. และ นาย ค. เป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัยขอลดค่าบำเหน็จตลอดเวลา ทำให้ นาย ก. มีรายได้ไม่เพียงพอที่จะดำรงชีวิตเป็นปกติ อาจมีผลทำให้ต้องออกจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในที่สุด ผลที่จะเกิดตามมาก็คือ ผู้เอาประกันภัยก็ขาดการบริการจากตัวแทนอันส่งผลต่อภาพพจน์ของอาชีพในที่สุด ซึ่ง นางกชกร วารินศิริรักษ์ กล่าวว่า “การลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นแรงจูงใจให้เอาประกันภัย ถือเป็นความไม่ซื่อสัตย์อย่างหนึ่ง”[๔๔] เช่นเดียวกับ นายนิมิต ศรีปัญญา เห็นด้วยว่า “ตัวแทนประกันชีวิตต้องดำเนินการตามเงื่อนไขบริษัทที่ได้มอบหมายเพื่อส่งต่อให้ลูกค้าจบครบกำหนดสัญญา”[๔๕] และ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์ เห็นว่า “การทำเช่นนั้น จะทำให้ภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิตทั้งต่อตัวแทนประกันชีวิตเองเพื่อนร่วมอาชีพ และบริษัทอื่นๆ ไม่น่าเชื่อถือ”[๔๖] ซึ่ง นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล เห็นว่า “ตัวแทน

---

[๔๒] สัมภาษณ์ รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๔๓] สัมภาษณ์ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๔๔] สัมภาษณ์ นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๔๕] สัมภาษณ์ นายนิมิต ศรีปัญญา, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๔๖] สัมภาษณ์ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ประกันชีวิตต้องมีความซื่อสัตย์ พูดความจริง ไม่ควรแนะนำสิ่งผิดๆ ให้ลูกค้า เช่น การลดค่าบำเหน็จเพื่อหวังผลแค่สร้างแรงจูงใจ ต้องแนะนำสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้า เพื่อที่ลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์สูงสุด”[๔๗]

อีกกรณีหนึ่ง ตัวแทนประกันชีวิต ต้องแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยรักษากรมธรรม์ให้มีผลตามสัญญา ไม่ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์เดิมหรือแปลงกรมธรรม์เป็นแบบมูลค่าใช้เงินสำเร็จหรือมูลค่าขยายเวลาเพื่อมาซื้อกรมธรรม์ฉบับใหม่ เพราะการยกเลิกกรมธรรม์และทำประกันใหม่ ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์ ตรงกับจรรยาบรรณข้อ ๗ ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์ เนื่องจากเงินเวนคืนจะมีจำนวนน้อยกว่า เมื่อเทียบกับจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ส่งไป หรือผลประโยชน์จากการแปลงกรมธรรม์คือมูลค่ากรมธรรม์ที่เหลือซึ่งไม่มากนัก เมื่อทำประกันชีวิตฉบับใหม่ ผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นตามอายุและกรณีที่ทำประกันสุขภาพ ระยะเวลารอคอยจะเริ่มนับใหม่ การเจ็บไข้บางรายการที่สามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากสัญญาฉบับเดิมได้จะไม่ได้รับความคุ้มครอง เนื่องจากเป็นโรคที่เป็นมาก่อนการทำสัญญาฉบับใหม่นี้ ซึ่ง รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน กล่าวว่า “การที่ตัวแทนประกันชีวิตแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ เรื่องนี้สำคัญมาก เพราะต้องเคารพสิทธิส่วนบุคคลในเมื่อลูกค้าไม่พร้อมที่จะทำประกันก็ต้องเข้าใจและควรหยุด ไม่ควรยัดเยียดหรือพยายามปิดการขายด้วยการปิดบังข้อมูลบางส่วน”[๔๘] รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์ เห็นว่า “ตัวแทนประกันชีวิตควรให้ข้อมูลทั้งหมด ไม่ควรปกปิดข้อมูลที่สำคัญ โดยพยายามแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ แล้วทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์ ควรแจ้งข้อมูลที่เป็นจริง รวมถึงการรักษาผลประโยชน์ที่ลูกค้าควรได้รับ”[๔๙] ซึ่ง นางนวรัตน์ ศิริเขตต์ กล่าวว่า “ในเรื่องผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยเป็นสิ่งที่ตัวแทนประกันชีวิตควรพิจารณาเป็นอันดับแรกก่อนสุด”[๕๐] เช่นเดียวกับ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา เห็นด้วยว่า “ในเรื่องนี้ ทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์ ก็ไม่ควรทำ เพราะถ้าลูกค้ารู้ภายหลังก็จะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตและบริษัทขาดความน่าเชื่อถือ”[๕๑]

การปิดบังข้อมูลบางส่วนที่จะเอื้อประโยชน์ในการทำธุรกรรมสัญญาถือเป็นการทุจริตโดยเจตนา ทำให้ตัวแทนและบริษัทได้รับความเสียหาย และลูกค้าจะประสบปัญหาการเรียกร้องค่าสินไหม

---

[๔๗] สัมภาษณ์ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

[๔๘] สัมภาษณ์ รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๔๙] สัมภาษณ์ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๕๐] สัมภาษณ์ นางนวรัตน์ ศิริเขตต์, ตัวแทนประกันชีวิต, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๕๑] สัมภาษณ์ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ทดแทน (claim) ซึ่ง นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร เห็นด้วยว่า “เรื่องนี้ เป็นเรื่องของความซื่อสัตย์ โดยเฉพาะการแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ ซึ่งทำให้ผิดจากคำมั่นสัญญาที่เคยพูดเอาไว้”[๕๒] นางนวรัตน์ ศิริเขตต์ กล่าวว่า “การปิดบังข้อมูลเรื่องนี้ เพื่อหวังประโยชน์ส่วนตน เป็นปัญหาที่จะทำให้เกิดความเสียหายมาก”[๕๓] นางอัจฉราภรณ์ ใจตา เห็นว่า “ผิดจรรยาบรรณเป็นอย่างมาก เพราะหากไม่มีความซื่อสัตย์แล้วปัญหาการเรียกร้องค่าเสียหาย (claim) จะตามมา”[๕๔] และ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา เห็นด้วยว่า “เรื่องนี้ เป็นการทุจริตโดยตั้งใจ ขาดความซื่อสัตย์ ทำให้ทั้งตัวแทนและบริษัทอยู่ไม่ได้ ขาดความน่าเชื่อถืออย่างรุนแรง”[๕๕] ซึ่ง นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์ กล่าวว่า “ปัญหาจะเกิดขึ้นกับทุกฝ่าย ถ้าต่างฝ่ายต่างมุ่งผลประโยชน์ส่วนตัวเป็นหลัก”[๕๖]

สรุปได้ว่า การเคารพสิทธิ์ของผู้เอาประกัน ความซื่อสัตย์ของตัวแทนประกันชีวิตและมีความขยันอดทน รวมทั้งมีการพัฒนาความรู้อยู่เสมอ ดังนั้น การปิดบังข้อมูลเป็นการขาดคุณธรรม หากมีปัญหาเกิดขึ้นจะส่งผลเสียเป็นอย่างมากและทำให้ลูกค้าขาดความไว้วางใจ และภาพลักษณ์ของบริษัทก็จะเสียหาย

### ๔.๑.๓ ปัญหาการประพฤติตนของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนหรือนายหน้าประกันชีวิตควรยึดถือและปฏิบัติตามจรรยาบรรณจนกลายเป็นวิถีดำเนินชีวิต ทั้งนี้เพื่อเป็นการสืบสานและส่งเสริมเกียรติคุณของวิชาชีพอย่างถาวร จรรยาบรรณในวิชาชีพต่างๆ มักมีกรอบแนวคิดที่เหมือนกัน คือ ปฏิบัติตามกฎหมาย มุ่งประโยชน์ของลูกค้าเหนือกว่าประโยชน์ของตัวเอง ประพฤติด้วยความจริงใจ รักษาความลับ เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และประพฤติตนในลักษณะที่จะสร้างเกียรติให้กับตัวเองและวิชาชีพ นอกจากนั้นแล้ว ต้องไม่กล่าวร้ายทับถมตัวแทนหรือบริษัทประกันชีวิตอื่น และไม่แสดงความเห็นที่จะก่อให้เกิดความเสียหายระหว่างตัวแทนประกันชีวิตด้วยกันหรือระหว่างบริษัทกับบริษัทตัวแทนประกันชีวิตต้องให้เกียรติ ยกย่อง และยอบรับเพื่อนร่วมวิชาชีพที่มีความรู้ความสามารถและมีความประพฤติดี ตรงกับจรรยาบรรณข้อ ๘ ไม่กล่าวร้ายทับถมตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น ในเรื่องนี้ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์ มีความเห็นว่า “การกล่าวร้ายทับถมตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น นอกจากจะไม่ดีกับตัวเองแล้ว ยังส่งผลต่อการขาดความศรัทธาโดยภาพรวมด้วย เพราะเมื่อความเชื่อมั่นที่ลดลง จะส่งผลกระทบเป็นวงกว้างในแบบการพูด

---

[๕๒] สัมภาษณ์ นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๕๓] สัมภาษณ์ นางนวรัตน์ ศิริเขตต์, ตัวแทนประกันชีวิต, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๕๔] สัมภาษณ์ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๕๕] สัมภาษณ์ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๕๖] สัมภาษณ์ นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

ปากต่อปากของคนในสังคม ตัวแทนประกันชีวิตต้องสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าอยู่เสมอ ต้องรักษามาตรฐานของตัวเอง เคารพกฎระเบียบ มาตรฐานของจรรยาบรรณร่วมกัน”[๕๗] ซึ่ง พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง,ผศ.ดร. กล่าวเสริมว่า “การทำเช่นนั้น จะมีผลกระทบต่อองค์กร ตัวแทนประกันชีวิต ถ้าหากตัวแทนประกันชีวิตไม่รักษามาตรฐานจรรยาบรรณที่ควรปฏิบัติ จะส่งผลต่อบริษัทแน่นอน เพราะตัวแทนประกันชีวิตถือว่าเป็นหน้าตาของบริษัท”[๕๘]

อีกประการหนึ่ง ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องพัฒนาตัวเองตลอดเวลาทั้งในเรื่องการขาย การบริการ และหาความรู้ที่ทันสมัยตลอดเวลา เช่น การรู้จักนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ทั้งในการขาย การบริการ เทคโนโลยียังนำไปสู่การเรียนรู้เพิ่มเติมจากอินเทอร์เน็ต ไม่เหมือนเมื่อก่อนที่ตัวแทนจะได้รับความรู้จากบริษัทประกันและการเข้าไปรับการฝึกอบรมที่บริษัทประกันเท่านั้น ตัวแทนประกันชีวิตต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพด้วยตนเองทั้งด้านประกันชีวิต กรมธรรม์แบบต่างๆ เทคนิคการขาย เงื่อนไขความคุ้มครอง วิธีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนและจรรยาบรรณ มาใช้ในการทำงานเพื่อทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี สามารถให้บริการแก่ลูกค้าต่อสังคมและต่ออาชีพ ความรับผิดชอบต่อลูกค้าจะทำให้ผู้ซื้อประกันชีวิตได้รับผลประโยชน์จากตัวแทนประกันชีวิต ตรงกับจรรยาบรรณข้อ ๙ หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ ดังที่ นางกชกร วารินศิริรักษ์ กล่าวว่า “ลูกค้าจะหยุดส่งประกัน กรมธรรม์ถูกระงับหยุดการคุ้มครอง คนไทยไม่มีหลักประกันชีวิต ครัวเรือนขาดเงินออม ซึ่งจะเกิดความเสียหายมาก บริษัทประกันชีวิตอาจประสบปัญหาขาดทุน และจะส่งผลกระทบต่อประเทศชาติต่อไป ดังนั้น ตัวแทนประกันภัยต้องมีคุณสมบัติ K-A-S-H เป็นที่รับรู้กันในวงการตัวแทนขายประกันภัยว่า ตัวแทนที่มีคุณสมบัติ ๔ ประการคือ ความรู้ที่ดี (K : Knowledge) ทัศนคติที่ดี (A : Attitude) ทักษะการขายที่ดี (S : Skill) และนิสัยงานที่ดี (H : Habit) ยิ่งมีมากยิ่งทำให้เขามีความสามารถมากขึ้น คุณสมบัติทั้ง ๔ ประการเปรียบเหมือนรากฐานที่แข็งแกร่ง อันเป็นพื้นฐานที่ดีที่ส่งเสริมให้ตัวแทนประกันภัยประสบความสำเร็จ เพราะ K-A-S-H ก็จะก่อให้เกิด CASH ตามมาอย่างมาก”[๕๙] ซึ่ง รศ.ดร. ปรุตม์ บุญศรีตัน เห็นด้วยว่า “ตัวแทนประกันชีวิตต้องหาความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในฐานะตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท”[๖๐] นางอัจฉราภรณ์ ใจตา เห็นด้วยว่า “การ

---

[๕๗] สัมภาษณ์ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๕๘] สัมภาษณ์ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๕๙] สัมภาษณ์ นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๖๐] สัมภาษณ์ รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑.

พัฒนาทักษะความรู้ของตัวแทนประกันชีวิต พัฒนาเรียนรู้เกี่ยวกับธุรกิจสม่ำเสมอ ความรู้ของตัวแทนคือกำไรของลูกค้า ทำให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้า”[๖๑]

อาชีพตัวแทนประกันชีวิตนับเป็นอาชีพอิสระที่ผู้ประกอบวิชาชีพจะต้องใฝ่หาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ แม้ว่าจะสอบผ่านการเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือมีวุฒิการศึกษาทางด้านการประกันชีวิตก็ตาม จำเป็นอย่างยิ่งที่ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพราะมีวิทยาการใหม่ๆ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ประกันภัยแบบใหม่ๆ เกิดขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์ จึงกล่าวได้ว่า การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตเป็นการขยายแนวความคิดในการให้ข้อมูลแก่ผู้ซื้อประกันชีวิต และผู้ที่สนใจจะทำประกันชีวิตให้เห็นประโยชน์และคุณค่าของการประกันชีวิต ซึ่งในบางครั้งจำเป็นต้องมีการตอบข้อคำถามของลูกค้าและผู้สนใจตัวแทนประกันชีวิตก็จะสามารถตอบข้อซักถามได้ตรงตามความเป็นจริง และถูกต้องตามหลักศีลธรรม ในส่วนของการไม่กล่าวเท็จจริง การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมนั้นมิได้จำกัดเฉพาะในวิชาชีพประกันชีวิตเท่านั้น ยังสามารถหาความรู้เพิ่มเติมในด้านอื่นๆ ได้ เช่น ศิลปะการพูด ภาษาต่างประเทศ เป็นต้น ดังนั้น การไปหาความรู้เพิ่มเติมด้านศิลปะการพูดก็จะช่วยให้ตัวแทนประกันชีวิตสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจง่ายขึ้น สำหรับความรู้อื่นๆ แม้จะไม่เกี่ยวข้องกับงานด้านประกันชีวิตโดยตรงก็ตามก็ควรแสะแสวงหาความรู้ไว้ด้วย

นอกจากนั้นแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องดำเนินชีวิตตามครรลองครองธรรมที่ดี คือต้องประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม ประเพณีอันดีงาม โดยประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมแห่งศาสนา ตัวแทนประกันชีวิตที่ดียังต้องมีการยึดถือประเพณีอันดีงามเป็นแนวทางในการประกอบวิชาชีพ โดยจะต้องประพฤติปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อบริษัทที่สังกัดและผู้เอาประกันภัย การปฏิบัติตนดังกล่าวจะทำให้ตัวแทนประกันชีวิต ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจต่อลูกค้า จะทำให้ความก้าวหน้าในวิชาชีพ ตรงกับจรรยาบรรณข้อ ๑๐ ประพฤติอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีวปฏิญาณ ในเรื่องนี้ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา เห็นว่า “ตัวแทนประกันชีวิตต้องประพฤติตนเป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม จึงจะได้รับความเชื่อถือ”[๖๒] นางนวรัตน์ ศิริเขตต์ กล่าวว่า “ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีความสุจริตทั้งกาย วาจา ใจ ที่มาจากจริยธรรม ไม่ใช่แค่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณเท่านั้น เพราะความเชื่อมั่นของผู้เอาประกันมาจากความศรัทธาในคุณธรรมของตัวแทนประกันชีวิตและบริษัท”[๖๓] และ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา เห็นว่า “การทำงานทุกอาชีพจะต้องมีคุณธรรมจริยธรรม ถ้าขาดคุณธรรมประจำใจแล้ว การทำงานทุกอย่าง

---

[๖๑] สัมภาษณ์ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๖๒] สัมภาษณ์ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๖๓] สัมภาษณ์ นางนวรัตน์ ศิริเขตต์, ตัวแทนประกันชีวิต, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

จะไม่ราบรื่น”[๖๔] นายนิมิต ศรีปัญญา มีความเห็นว่า “นอกจากการประพฤติตนตามหลัก ๑๐ ข้อของจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตนั้น ถือเป็นกฎระเบียบและเป็นเงื่อนไข ที่ คปภ. ได้ตั้งมาให้คนเป็นตัวแทนและบริษัท นำไปปฏิบัติเพื่อเป็นหลักในการทำงานและเพื่อให้ฝึกความรับผิดชอบต่ออาชีพนั้นแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตก็ต้องประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดีงามของสังคมด้วย”[๖๕] ซึ่ง นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์ ให้ความเห็นว่า “ความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามองต่อภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิตและตัวแทนนั้นมีค่อนข้างมาก หากขาดจรรยาบรรณ ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักขาดการทำงานด้านนี้แล้ว จะทำให้เกิดปัญหากระทบหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือบริษัทเอง”[๖๖]

นอกจากนี้ ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีจะต้องธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีวปฏิญาณ คำว่า “ปฏิญาณ” หมายถึง การที่ผู้ประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิตจะต้องปฏิญาณต่อวิชาชีพ กล่าวคือ ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องละเว้นไม่ปฏิบัติสิ่งใดๆ อันอาจจะทำให้เลื่อมเสียชื่อเสียงของสถาบันประกันชีวิตและบริษัทประกันชีวิตต้นสังกัด เช่น กรณีตัวแทนย้ายไปสังกัดบริษัทประกันชีวิตอื่นโดยกล่าวหาว่าบริษัทประกันชีวิตที่ตนสังกัดเดิมมีฐานะการเงินไม่มั่นคง เป็นต้น ซึ่งหากตัวแทนประกันชีวิตสามารถประพฤติตนตามหลักจรรยาบรรณที่กล่าวมาได้จะทำให้อาชีพนี้เป็นวิชาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี สามารถสร้างคุณประโยชน์แก่ผู้เอาประกันภัย สังคม และประเทศชาติได้ ซึ่ง นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา กล่าวว่า “ถ้าไม่มีจรรยาบรรณจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในธุรกิจประกันชีวิตทุกระดับชั้น”[๖๗] นางนวรัตน์ ศิริเขตต์ เห็นด้วยว่า “ธุรกิจประกันชีวิตจะไม่เจริญเติบโตเท่าที่ควร เพราะมีตัวแทนประกันชีวิตบางคนขาดจรรยาบรรณ ขาดความซื่อสัตย์ ทำให้ตลาดการประกันชีวิตลดลง”[๖๘] และ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา เห็นว่า “ผลของความไม่ไว้วางใจของลูกค้าต่อบริษัทและตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีความเชื่อมั่นเป็นอย่างมาก”[๖๙] ส่วนในฐานะกลุ่มลูกค้า มีความเห็นสอดคล้องกันว่า จรรยาบรรณที่เป็นคุณธรรมแห่งอาชีวปฏิญาณนั้น เป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจประกันชีวิตที่จะทำให้ได้รับความไว้วางใจและจะส่งผลให้การประกันชีวิตได้รับความเชื่อถือมากขึ้น ดังที่ นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์ กล่าวว่า “ความเชื่อมั่นของลูกค้าสำคัญมาก เพราะลูกค้าส่วนมากไม่กล้าทำประกันชีวิต เนื่องจากเกิดความไม่มั่นใจว่า บริษัทจะให้ความคุ้มครองตามที่พูดไว้ได้หรือไม่ หากไม่สามารถรักษามาตรฐานของจรรยาบรรณได้ อาจจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ของธุรกิจ

---

[๖๔] สัมภาษณ์ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๖๕] สัมภาษณ์ นายนิมิต ศรีปัญญา, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๖๖] สัมภาษณ์ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์[๖๖] สัมภาษณ์ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๖๗] สัมภาษณ์ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๖๘] สัมภาษณ์ นางนวรัตน์ ศิริเขตต์, ตัวแทนประกันชีวิต, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๖๙] สัมภาษณ์ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ประกันชีวิตเสียหายได้”[๗๐] นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร กล่าวว่า“ถ้าไม่รักษามาตรฐานจรรยาบรรณจะทำให้มีการบอกต่อกันถึงความไม่ประทับใจ จะส่งผลทำให้ภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันชีวิต หรือตัวแทนประกันชีวิตเสียหาย และทำให้ประชาชนส่วนใหญ่มีมุมมองในแง่ลบต่อธุรกิจประกันชีวิต”[๗๑] และนางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล เห็นด้วยว่า “การขาดจรรยาบรรณของการประกอบธุรกิจประกันชีวิตนั้นกระทบหลายด้าน เช่น ความไว้วางใจในการเป็นตัวแทนและบริษัท ภาพลักษณ์องค์กรเสียหาย ทำให้คนไม่สนใจทำประกัน”[๗๒]

สรุปได้ว่า การที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่สามารถรักษามาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตไว้ได้อย่างครบถ้วนเพราะขาดจริยธรรม ซึ่งเป็นพื้นฐานของจรรยาบรรณของวิชาชีพจะส่งผลให้ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศเติบโตไปได้ช้า เพราะบุคลากรเมื่อไม่มีจรรยาบรรณ ทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ และจะส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันชีวิตในวงกว้าง เมื่อความเชื่อมั่นในตัวแทนประกันชีวิตและบริษัทจะลดลง และผลกระทบต่อไป คือ ลูกค้าหยุดส่งเบี้ยประกัน ซึ่งลูกค้าจะเกิดความเสียหายเพราะกรมธรรม์ไม่ได้รับความคุ้มครอง และเมื่อประชาชนทั่วไปไม่สนใจทำประกันชีวิต บริษัทประกันเองก็อาจประสบปัญหาขาดทุน และอาจจะส่งผลกระทบไปถึงองค์กรบริษัทประกันชีวิตในประเทศทั้งหมด

## ๔.๒ สาเหตุของปัญหาจริยธรรมในการประกอบธุรกิจการประกันชีวิต

### ๔.๒.๑ ปัจจัยภายนอก: การแข่งขันของธุรกิจประกันชีวิต

ในปัจจุบันภาวการณ์แข่งขันในธุรกิจประเภทประกันชีวิตนั้นมีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นทุกวันเนื่องจากมีคู่แข่งเก่าที่มีความแข็งแกร่งพร้อมกับคู่แข่งรายใหม่ที่เพิ่งเข้ามาสู่ตลาด อย่างธนาคารพาณิชย์ทั้งหลาย ซึ่งล้วนมีจุดแข็งที่มีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งในแต่ละที่ก็อาศัยความสัมพันธ์ที่ดีโดยการให้บริการที่ดีอย่างใกล้ชิดกับลูกค้าในด้านต่างๆ จึงทำให้เกิดความได้เปรียบมากขึ้น นอกจากบริการในขั้นพื้นฐานแล้วก็ยังมีส่วนของการทำโปรโมชั่นด้านการตลาด ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ กันอย่างมากมาย จึงทำให้ลูกค้าเกิดทางเลือกและก็พยายามที่จะสนองตอบความต้องการของตนผ่านสิ่งที่ดีให้กับตนเอง จนบางครั้งก็อาจทำให้ตัวแทนหรือพนักงานบางรายต้องยอมทำผิดจรรยาบรรณเพื่อให้ได้มา ซึ่งผลงานและผลตอบแทนที่จะตามมา เช่น การแนะนำให้ลูกค้ายกเลิกกรมธรรม์เก่าเพื่อทำกรมธรรม์ใหม่กับตน ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเสียผลประโยชน์มากกว่าที่จะได้ประโยชน์ และนอกจากนี้ก็

---

[๗๐] สัมภาษณ์ นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๗๑] สัมภาษณ์ นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๗๒] สัมภาษณ์ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

ควรให้ความรู้ที่ถูกต้องและเป็นธรรมแก่ลูกค้าด้วย เนื่องจากลูกค้าบางรายที่ไม่เข้าใจก็อาจมายกเลิกกรมธรรม์ในภายหลัง ซึ่งลูกค้าก็จะเสียผลประโยชน์ตามมาเช่นกัน

การขาดความเชื่อมั่นของธุรกิจประกันชีวิตนั้น ประกอบด้วยเหตุปัจจัยหลายด้าน โดยเฉพาะนายหน้าประกันชีวิตที่ดีต้องให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิต ดังที่ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร. กล่าวว่า “การบริการหลังการขายของตัวแทนและบริษัท เช่น ความไม่ยุ่งยากในการเรียกร้องค่าเสียหาย (claim) ค่าสินไหมทดแทน แสดงถึงความน่าเชื่อถือ การรักษาคำพูด เป็นเรื่องสัจจะที่มีต่อกัน”[๗๓] เช่นเดียวกับ รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน กล่าวว่า “ตัวแทนและบริษัทมีการดูแลหลังการขายตลอดระยะเวลาในการทำประกันชีวิต”[๗๔] ในทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค (Decision Making Theory) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การแสดงผลหรือพฤติกรรมที่แสดงออก (Output) โดยเฉพาะการประเมินหลังการซื้อ (Post Purchase Evaluation) แสดงถึงความคาดหวังและความพอใจของผู้บริโภคเกี่ยวข้องกับแนวโน้มที่จะตัดสินประสบการณ์ของเขาเทียบกับความคาดหวัง เมื่อพวกเขาทำการประเมินหลังการซื้อเพื่อที่จะเพิ่มความพอใจของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อ

ส่วน รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์ เห็นว่า “ปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวแทนเป็นที่รู้จักคุ้นเคยน่าไว้วางใจ และบริษัทประกันมีความเชื่อถือ”[๗๕] ดังนั้น ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ นายหน้าประกันชีวิตควรเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจต่อลูกค้า โดยการธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีวปฏิญาณ คือ การที่ผู้ประกอบอาชีพนายหน้าประกันชีวิตจะต้องปฏิญาณต่ออาชีพของตย ละเว้นไม่ปฏิบัติสิ่งใด ๆ อันอาจจะทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงสถาบันประกันชีวิตและบริษัทประกันชีวิต ตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรม จารีตประเพณีอันดีงาม ไม่ทำสิ่งที่ผิดศีลธรรม การสร้างภาพพจน์ที่ดี เป็นที่น่าเชื่อถือและยอมรับจากบุคคลทั่วไป และที่สำคัญ การประกันชีวิตเป็นการขาย “คำมั่นสัญญาในอนาคต” ความเชื่อมั่นไว้วางใจในนายหน้าประกันชีวิต จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่จะทำให้นายหน้าประกันชีวิตประสบความสำเร็จและส่งผลต่อความเชื่อมั่นของบริษัท สรุปในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา เห็นว่า การบริการหลังการขาย ความไว้วางใจต่อตัวแทนประกันชีวิต และความเชื่อมั่นต่อธุรกิจประกันชีวิต

---

[๗๓] สัมภาษณ์ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๗๔] สัมภาษณ์ รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๗๕] สัมภาษณ์ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ในส่วนมุมมองของกลุ่มผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิตส่วนใหญ่ พบว่า นายนิมิต ศรีปัญญา กล่าวว่า “ความมั่นคงของบริษัทที่มีการบริหารจัดการที่ดีก่อให้เกิดประโยชน์ต่อลูกค้าและสังคม และบริษัทเองก็จะทำผลประกอบการให้มากเพียงพอที่จะปันผลให้กับลูกค้าตลอดสัญญาจนเกิดความเชื่อถือ”[๗๖] ซึ่ง นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์ เห็นด้วยว่า “การที่บริษัทมีภาพลักษณ์เป็นที่ยอบรับของสังคม เพราะมีความซื่อสัตย์สุจริต และการรักษาสัญญา เป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความไว้วางใจให้บริษัท”[๗๗] ถึงแม้การบริการจะเป็นกิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบริการ เป็นความไว้วางใจของลูกค้าเป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ ส่วนนางกชกร วารินศิริรักษ์ กล่าวว่า “ปัจจัยความเชื่อมั่นของธุรกิจประกันชีวิตที่สำคัญมาจากตราสินค้า (Brand Image) ของบริษัทที่เป็นที่รู้จักดี จากการรับรู้ชื่อเสียงของการบริการที่ดี”[๗๘] สอดคล้องกับทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค (Decision Making Theory) ที่กล่าวถึงการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคและพฤติกรรมการซื้อ (Purchase Behavior) ของผู้บริโภค เกิดขึ้นจากกระบวนการ (Process) ของกลุ่มที่ยอมรับได้ (Evoked Set) นั่นคือ ตราสินค้า (Brand Image) ที่ผู้บริโภคเลือกซื้อ จัดเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของผลิตภัณฑ์ที่จะทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อภายใต้กฎการตัดสินใจ (Affect Referral Decision Rules) ที่ง่ายที่สุดที่ผู้บริโภคมักจะใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมา เลือกผลิตภัณฑ์จากตราสินค้า สรุปในมุมมองของกลุ่มผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต คือ ความมั่นคงของบริษัท ภาพลักษณ์ของบริษัท และตราสินค้า (Brand Image)

ในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต พบว่า นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา กล่าวว่า “ความมั่นคงของบริษัท ตัวแทนประกันชีวิตมีจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์”[๗๙] เช่นเดียวกับ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา เห็นด้วยว่า “ความมั่นคงของบริษัท และการบริการหลังการขาย”[๘๐] ส่วน นางนวรัตน์ ศิริเขตต์ กล่าวว่า “การบริการที่ดีของตัวแทนประกัน และความน่าสนใจของสินค้าที่นำเสนอ”[๘๑] สรุปในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต คือ ความมั่นคงของบริษัท การบริการหลังการขาย การบริการของตัวแทนประกันชีวิต และความน่าสนใจของสินค้า

ในมุมมองของกลุ่มลูกค้า พบว่า นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์ กล่าวว่า “ความมั่นคงของบริษัท และความไว้วางใจในตัวแทนของบริษัท”[๘๒] เช่นเดียวกับ นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร เห็นว่า

---

[๗๖] สัมภาษณ์ นายนิมิต ศรีปัญญา, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๗๗] สัมภาษณ์ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๗๘] สัมภาษณ์ นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๗๙] สัมภาษณ์ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๘๐] สัมภาษณ์ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๘๑] สัมภาษณ์ นางนวรัตน์ ศิริเขตต์, ตัวแทนประกันชีวิต, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๘๒] สัมภาษณ์ นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

“ความมั่นคงของบริษัทที่เปิดกิจการมานาน และผลงานของบริษัท ตัวแทนประกันมีความสนิทสนมจริงใจ ดูแลและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี”[๘๓] นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล เห็นด้วยว่า “ความเชื่อมั่นในการบริการของตัวแทนประกัน ตราสินค้า (Brand Image) และผลิตภัณฑ์ของทางบริษัทประกันชีวิต”[๘๔]สรุปในมุมมองของกลุ่มลูกค้า คือ ความมั่นคงของบริษัท ความไว้วางใจต่อตัวแทนประกัน และตราสินค้า (Brand Image) และผลิตภัณฑ์

**๔.๒.๒ ปัจจัยภายใน: ความซื่อสัตย์สุจริต**

ในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา พบว่า รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน กล่าวว่า “ศีล ๕ เน้นไปทางมุสา คือ การไม่พูดเท็จจะมีความคล้ายกับกับหลักธรรมสุจริต ๓ ในหมวดวจี และฆราวาสธรรม ๔ หมวดสัจจะ คือ ไม่พูดเท็จ ต้องเปิดเผยความจริงไม่ว่าจะเป็นลูกค้าหรือตัวแทน”[๘๕] เช่นเดียวกับ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์ มีความเห็นว่า “มุสา เป็นข้อที่ควรพึงปฏิบัติ คือ ต้องไม่พูดเท็จ พูดความจริง สัจจะไม่เพียงแต่พูดความจริง ต้องซื่อสัตย์ด้วย”[๘๖] และ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร. เสริมว่า “เบญจศีล เป็นกฎระเบียบที่ชาวพุทธพึงปฏิบัติ ในพุทธจริยธรรมหมวดนี้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่องมุสา เพราะการพูดของตัวแทนประกันชีวิตและลูกค้านั้นจะต้องพูดความจริง ไม่ปกปิดความจริงอันทำให้ผู้อื่นเกิดความเสียหายภายหลัง”[๘๗]

สรุปในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา คือ ข้อมุสาวาทในเบญจศีลเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดของบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการประกันชีวิต เพราะเกี่ยวข้องกับความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจของผู้รับบริการ

ในมุมมองของกลุ่มผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต พบว่า นางกชกร วารินศิริรักษ์ กล่าวว่า “ไม่พูดเท็จ ทำให้เกิดความไม่น่าเชื่อถือ ถ้าผู้เอาประกันมีความไว้ใจจึงรักษากรมธรรม์ไว้ บริษัทก็จะเจริญเติบโต เพราะความซื่อสัตย์ ไม่เบียดเบียนทรัพย์ผู้เอาประกัน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เอาประกัน ตัวแทน และบริษัท”[๘๘] ส่วน นายนิมิต ศรีปัญญา กล่าวว่า “ศีล ๕ นั้น มีความสำคัญทุกข้อ เพราะงานประกันชีวิตจะต้องพบเจอคนหลากหลายประเภทมีทั้งคนหวังดีและ

---

[๘๓] สัมภาษณ์ นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๘๔] สัมภาษณ์ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

[๘๕] สัมภาษณ์ รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๘๖] สัมภาษณ์ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๘๗] สัมภาษณ์ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๘๘] สัมภาษณ์ นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ประสงค์ช่วยคิด การนำศีล ๕ เข้ามาช่วยดำเนินชีวิตก็จะทำให้ตัวเรามีสติพอที่จะตั้งหลักและดำเนินชีวิตการงานไปในทางที่ถูกที่ควร”[๘๙] เช่นเดียวกับ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์ มีความเห็นว่า “ศีล ๕ นั้นเป็นหลักธรรมที่จะช่วยให้ผู้ที่อยู่ในธุรกิจประกันชีวิตปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้อง โดยเฉพาะข้อที่ ๒ ห้ามพูดโกหก ห้ามปิดบังเงื่อนไขต่างๆ หากปฏิบัติข้อนี้ได้ภาพลักษณ์บริษัทและตัวแทนก็จะดีขึ้นมาก”[๙๐]

สรุปในมุมมองของกลุ่มผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต คือ เบญจศีล ๕ นั้นเป็นหลักธรรมพื้นฐานของมนุษย์มีความสำคัญทุกข้อ เป็นหลักธรรมที่จะช่วยให้ผู้ที่ประกอบธุรกิจประกันนั้นดำเนินชีวิตได้อย่างถูกต้อง ดังนั้น การนำศีล ๕ เข้ามาเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพจะทำให้ดำเนินชีวิตไปในทางที่ถูกต้อง โดยเฉพาะข้อที่ ๒ การเว้นจากมุสาวาทนั้น นับว่าเป็นหมวดที่สำคัญมากทั้งตัวแทนประกันชีวิตและลูกค้า เพราะหากตัวแทนประกันชีวิตพูดโกหก ปิดบังข้อเท็จของเงื่อนไขต่อลูกค้า และลูกค้าก็ปิดบังความจริง เช่น เรื่องของสุขภาพ เป็นต้น ภายหลังความจริงถูกเปิดเผย ก็จะทำให้เสียผลประโยชน์กันทั้งสองฝ่าย ลูกค้าอาจจะถูกยกเลิกกรมธรรม์ไป และส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของตัวแทน รวมถึงภาพลักษณ์ของบริษัทโดยรวมได้

ในมุมมองของกลุ่มตัวแทนธุรกิจประกันชีวิต พบว่า นางนวรัตน์ ศิริเขตต์ กล่าวว่า “เมื่อตัวแทนประกันชีวิตมีศีล ๕ ก็จะได้รับความเชื่อถือ ซึ่งส่งผลต่อการติดต่อการทำงานให้ได้รับรับความไว้วางใจมากขึ้น”[๙๑] เช่นเดียวกับ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา เห็นว่า “สำคัญคือ ศีล ๕ เป็นพื้นฐานสำคัญของการดำเนินชีวิตของทุกคนที่พึงมี โดยอย่างยิ่งในธุรกิจประกันชีวิต เพราะลูกค้าต้องเชื่อมั่นในตัวแทน ดังนั้นตัวแทนต้องประพฤติปฏิบัติตามหลักของศีล ๕ อย่างสม่ำเสมอ”[๙๒] ซึ่ง นางอัจฉราภรณ์ ใจตา กล่าวเสริมว่า “ยิ่งศีล ๕ ถ้าผู้ขายประกันขาดข้อใดข้อหนึ่งไปแล้ว ทำให้การทำงานย่ำแย่ เพราะจิตใจจะกังวลกับสิ่งที่ไม่เป็นมงคล ฉะนั้น ต้องมีศีล ๕ ประจำใจ”[๙๓]

สรุปในมุมมองของกลุ่มตัวแทนธุรกิจประกันชีวิต คือ ศีล ๕ นั้น เป็นพื้นฐานสำคัญของการดำเนินชีวิตของทุกคน เพราะธุรกิจประกันชีวิตนั้นจะต้องทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นในตัวแทน ดังนั้นการรักษาศีล ๕ ของตัวแทนจะทำให้ตัวแทนประพฤติปฏิบัติตนในการประกอบอาชีพในทางที่ถูกที่ควร

ในมุมมองของกลุ่มลูกค้า พบว่า นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร กล่าวว่า “ข้อมุสาวาทมีความสำคัญ คือ ถ้าตัวแทนประกันชีวิตและลูกค้าให้ข้อมูลที่เท็จจริงต่อกัน โดยรักษาศีลข้อนี้เอาไว้ได้จะทำให้ลดปัญหาที่เกิดขึ้นตรงนี้ได้ และการทำธุรกิจประกันชีวิตนี้ก็จะสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ในส่วน

---

[๘๙] สัมภาษณ์ นายนิมิต ศรีปัญญา, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๙๐] สัมภาษณ์ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๙๑] สัมภาษณ์ นางนวรัตน์ ศิริเขตต์, ตัวแทนประกันชีวิต, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๙๒] สัมภาษณ์ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๙๓] สัมภาษณ์ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ข้ออื่นๆ จะเป็นเรื่องของส่วนตัวบุคคลมากกว่า”[๙๔] เช่นเดียวกับ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล เห็นด้วยว่า “ข้อมุสาวาทสำคัญ เพราะถ้าตัวแทนประกันชีวิตไม่พูดโกหกหลอกลวง หรือปกปิดข้อเท็จจริงต่อลูกค้า และลูกค้าก็ไม่ปกปิดข้อมูลแก่ตัวแทนประกันชีวิต เพื่อให้การทำธุรกรรมนี้ผ่านไป ในอนาคตหากความจริงเปิดเผยก็จะทำให้เกิดปัญหากันทั้ง ๒ ฝ่าย”[๙๕] และ นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์ กล่าวเสริมว่า “ศีล ๕ คือ คุณธรรมพื้นฐานที่บ่งบอกให้เห็นถึงความเป็นมนุษย์ที่ต่างจากสัตว์เดรัจฉาน ดังนั้น หลักธรรมศีล ๕ นี้ ควรมีอยู่ในทุกอาชีพ”[๙๖]

สรุปในมุมมองของกลุ่มลูกค้า คือ เบญจศีล เป็นคุณธรรมพื้นฐานที่บ่งบอกให้เห็นถึงความเป็นมนุษย์ ซึ่งพุทธธรรมหมวดนี้เป็นหลักธรรมที่ควรพึงมีในทุกอาชีพ โดยเฉพาะข้อมุสาวาท เป็นข้อที่ตัวแทนประกันชีวิตและลูกค้าควรปฏิบัติต่อกัน เพราะการขายประกัน หากตัวแทนประกันชีวิตปกปิดข้อมูล และเงื่อนไขต่างๆ แก่ลูกค้าจะส่งผลเสียต่อลูกค้า และลูกค้าเองถ้าขาดข้อมุสาวาทก็จะไม่ปัญหาในการเรียกร้องสินไหมในภายหลัง เพราะผิดเงื่อนไขการประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีศีลธรรม คือ ศีล ๕ เป็นเบื้องต้น อันเป็นความสำรวมทางกาย วาจา หรือแปลว่า ลักษณะความเป็นปรกติ คือ การไม่ประพฤติผิดทางกาย และวาจา เป็นความมีระเบียบวินัย กฎเกณฑ์ ข้อบังคับสำหรับควบคุมประพฤติทางกายของคนในสังคมให้เรียบร้อยดีงาม เป็นแบบแผนอันหนึ่งอันเดียวกัน จะได้อยู่ร่วมกันด้วยความสุขสบาย ไม่กระทบกระทั่งซึ่งกันและกัน ให้ห่างจากความชั่วร้ายทั้งหลาย การอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เหล่า ถ้าขาดระเบียบวินัย ต่างคนต่างทำตามอำเภอใจ ความขัดแย้ง และลักลั่นก็จะเกิดขึ้น ยิ่งมากคนก็ยิ่งมากเรื่อง ไม่มีความสงบสุข การงานที่ทำก็จะเกิดผลเสียหาย ศีล จึงมีฐานะเป็นวินัยสำหรับทุกคน เพื่อไต่เต้าไปหาความดีงามสูงสุดในพระพุทธศาสนา คือ เป็นรากฐานของสมาธิ และปัญญาต่อไป

อีกประการหนึ่ง พระครูสิริปริยัตยานุศาสก์, ดร. ได้แสดงทัศนะเพิ่มเติว่า “ประเด็นที่ขอเพิ่มเติม คือ การค้นหาสาเหตุรากเหง้าของปัญหาที่แท้จริง คือ อกุศลมูล คือ โลภ โกรธ หลง ๓ สิ่งที่เป็นสาเหตุทำให้คนขาดจริยธรรม เพราะฉะนั้น หลักจริยธรรมที่นำมาใช้ก็เพื่อกำจัดอกุศลมูล ๓ นี้ ให้บรรเทาเบาบางลงไป ซึ่งตามลำดับขั้นตอนของการเทศนาสั่งสอนของพระพุทธเจ้าจะทรงแนะสิ่งที่ควรละก่อน เช่น การไม่คบคนพาล แล้วจึงนำเสนอสิ่งที่ควรทำ คือ การคบบัณฑิต อีกตัวอย่างหนึ่ง เช่น เว้นจากความชั่ว จงทำแต่ความดี และสุดท้ายคือทำจิตใจให้บริสุทธิ์ เพราะฉะนั้น ประเด็นที่ทำให้คนขาดคุณธรรมจริยธรรมก็คือ อกุศลมูล และสิ่งที่ควรทำ ในธุรกิจการประกันชีวิต คือ ๑. บุคลิก

---

[๙๔] สัมภาษณ์ นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๙๕] สัมภาษณ์ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

[๙๖] สัมภาษณ์ นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

น่าเชื่อถือ พัฒนากายสุจริต มีศีล ๕ ๒. การสื่อสารชัดเจน พัฒนาวจีสุจริต มีสัจจะ และ ๓. เป็นคนมีน้ำใจ พัฒนามโนสุจริต ช่วยเหลือเกื้อกูล”[๙๗]

ดังนั้น สรุปได้ว่า สาเหตุของปัญหาจริยธรรมในการประกอบธุรกิจการประกันชีวิต ประกอบด้วย ปัจจัยภายนอก คือ การแข่งขันของธุรกิจประกันชีวิต เนื่องจากมีการแข่งขันกันสูงในการขายประกันชีวิต จึงทำให้มีผลต่อการละเลยต่อจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพที่ถูกต้อง และปัจจัยภายใน คือ ความซื่อสัตย์สุจริต ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตขาดความน่าเชื่อถือ เพราะการเป็นผู้ที่จะประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตได้นั้น นอกจากจะต้องมีคุณสมบัติในเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการเลือกสรร คัดสรร และการสอบคัดเลือก เพื่อให้ได้ใบรับรอง ซึ่งเป็นคุณสมบัติภายนอก รวมทั้งการมีบุคลิกที่ดี แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ การเป็นผู้ที่มีจรรยาบรรณ มีศีลธรรม และปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ทั้งหมดทั้งมวลที่กล่าวมาถึงแม้ทางบริษัทจะมีวิธีการคัดมาเป็นอย่างดีแล้ว แต่ผู้ที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตจะต้องมีจริยธรรม คือ ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้าและบริษัทประกันชีวิตด้วย โดยยึดหลักศีล ๕ เป็นฐาน เพื่อให้บริษัทดำเนินกิจการไปได้ด้วยดี เป็นที่ไว้วางใจของลูกค้าต่อบริษัท ซึ่งความซื่อสัตย์จะเป็นประโยชน์ที่ดีต่อตนเอง คือเป็นที่ยอมรับของลูกค้า และบริษัทเป็นที่เชื่อถือของคนทั่วไปที่จะทำประกันได้เป็นอย่างดี และบริษัทมอบงานที่สำคัญให้นำไปปฏิบัติ หน้าที่งานดำเนินไปได้ด้วยดี ส่วนประโยชน์ส่วนรวม ทุกคนที่รวมงามมีความไว้เนื้อเชื่อใจได้ บริษัทได้รับการยอมรับ รวมทั้งเพื่อนร่วมงานที่ประกอบเดียวกัน ที่ทำให้ทั้งบริษัทและเพื่อนรวมอาชีพมีชื่อเสียงที่ดี เป็นที่ยอมรับในอนาคต

## ๔.๓ การแก้ไขปัญหาจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต

### ๔.๓.๑ การส่งเสริมหลักทุติยปาปณิกธรรม ๔ ในธุรกิจประกันชีวิต

ในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา พบว่า พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร. มีความเห็นเสริมว่า “ตามหลักทุติยปาปณิกธรรม ๔ คือ ทำสิ่งไหนก็ให้รู้สิ่งนั้นเป็นอย่างดี เมื่อเรามีจักขุมา คือ การสร้างวิสัยทัศน์ทางธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจก็จะได้รับความเชื่อมั่นจากลูกค้า จะทำให้ธุรกิจรุ่งเรืองถาวร”[๙๘] ซึ่ง รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน กล่าวว่า “หลักพุทธจริยธรรมที่ช่วยส่งเสริมมาตรฐานจรรยาบรรณและสร้างความเชื่อมั่นของธุรกิจประกันชีวิตนั้นขึ้นอยู่กับตัวบุคคลแต่ละคนว่าจะปฏิบัติหรือไม่ เช่น วิธูโร คือ การสร้างศรัทธาต่อธุรกิจการประกันชีวิต บริษัทจะต้องมี

---

[๙๗] สนทนากลุ่ม พระครูสิริปริยัตยานุศาสก์, ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

[๙๘] สัมภาษณ์ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี ดังนั้น จึงต้องมีนโยบายในการส่งเสริมให้คนมีความรู้ความสามารถที่เพียงพอ”[๙๙] ซึ่ง รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์ มีความเห็นเสริมว่า “ในการบริหารการผลิต ธุรกิจประกันชีวิตที่ดีควรประกอบการค้าขายที่เป็นสัมมาอาชีวะ คือ การเว้นเสียจากมิจฉาวณิชชา เช่น ไม่ข้องเกี่ยวกับธุรกิจผิดกฎหมาย การฟอกเงินหรือการคอรัปชั่น นอกจากนี้ การเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตจะต้องนำหลักธรรมอื่นๆ มาใช้กำกับผลิตภัณฑ์ เพื่อความมั่นคงทางธุรกิจอย่างยั่งยืน คือ ความซื่อสัตย์ (สัจจะ) คือ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตต้องทำให้มีคุณภาพ สมราคา อัตถจริยา คือ กระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และตัวผลิตภัณฑ์ต้องเป็นประโยชน์ต่อผู้เอาประกันหรือสาธารณะ และที่สำคัญเป็นที่ยอมรับของสาธารณะ สมานัตตตา คือ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตต้องมีคุณภาพที่ดีเสมอต้นเสมอปลายทั้งในก่อนซื้อ ระหว่างซื้อและหลังซื้อ รวมทั้งการบริการจัดส่งหรือบริการหลังการขาย พ่อค้าที่ดีควรจะส่งผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตตรงตามที่ลูกค้าสั่ง (สัจจะ) ทั้งนี้คือ ต้องตรงตามลักษณะของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตตรงจำนวน ตรงทั้งเวลาและสถานที่นัดหมายด้วย รวมถึงคอยแนะนำหรือช่วยเหลือในประโยชน์ที่ควรได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต (อัตถจริยา)”[๑๐๐]

สรุปในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา คือ หลักทุติยปาปณิกธรรม ๔ จะช่วยส่งเสริมมาตรฐานของธุรกิจประกันชีวิตให้ดียิ่งขึ้นได้ โดยเฉพาะการมีวิสัยทัศน์ตามหลักจักขุมา และมีความเชี่ยวชาญตามหลักวิธูโร

ในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต พบว่า นางกชกร วารินศิริรักษ์ กล่าวว่า “หลักการบริหารบุคลากร ต้องใช้หลักทิศ ๖ กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสถานะต่างๆ และข้อหนึ่งที่ทรงตรัสถึง คือ หลักปฏิบัติต่อกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ผู้บริหารบริษัทกับพนักงาน ซึ่งฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยดีแล้ว พึงปฏิบัติตอบแทนด้วยข้อวัตรปฏิบัติของตนด้วยดีเช่นกัน จะทำให้ได้ตัวแทนที่ดี คิดดี ปฏิบัติดี ปฏิบัติถูกต้องกับผู้เอาประกันทำให้คนเชื่อถือบริษัท และระบบประกันชีวิตของคนไทย”[๑๐๑] เช่นเดียวกับ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์ เห็นด้วยว่า “หลักพุทธธรรมเป็นการพัฒนาคนให้ประพฤติปฏิบัติให้ถูกต้องเป็นการช่วยกลั่นกรองจิตใจของคนให้คิดดี เจ้าของกิจการธุรกิจประกันชีวิตพึงปฏิบัติต่อบุคลากรหรือลูกจ้าง กล่าวคือ ต้องเลือกใช้คนให้ถูกกับงานตรงกับความสามารถและให้ผลตอบแทนให้เหมาะสมกับความสามารถ รวมถึงต้องรักษาพยาบาลยามเจ็บไข้และให้ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังต้องให้การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มากขึ้น ให้โอกาสได้ทดลองงานใหม่ที่น่าท้าทายและให้การสนับสนุนให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นไม่ดึงรั้งให้

---

[๙๙] สัมภาษณ์ รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๐๐] สัมภาษณ์ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๐๑] สัมภาษณ์ นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑.

จมปลักในตำแหน่งเดิม และผลจากการทำเช่นนี้ก็จะส่งผลให้บริษัทเจริญขึ้นด้วย”[๑๐๒] ส่วนนายนิมิต ศรีปัญญา มีความเห็นว่า “ไม่ว่าจะเป็นหลักพุทธจริยธรรมข้อใดทุกข้อล้วนมีความสำคัญ เพียงแต่ในระยะหรือช่วงเวลาที่จะนำไปใช้ประกอบอาชีพนั้นขึ้นอยู่ว่าจะนำไปปฏิบัติมากน้อยเพียงใดหรือต้องเน้นไปในเรื่องใด บุคลากรหรือลูกจ้างก็พึงปฏิบัติต่อเจ้าของกิจการหรือนายจ้าง เช่น ทำงานตรงเวลาสม่ำเสมอและทำงานอย่างเต็มที่ กำลังความสามารถ ไม่เอาเปรียบนายจ้างหรือไม่อู้งาน นอกจากนี้ต้องไม่ฉ้อโกงหรือลักขโมยทรัพย์ของนายจ้าง รวมถึงให้ความเคารพและยกย่องนายจ้างของตนให้เป็นที่ทราบแก่คนทั้งหลาย ไม่นินทากล่าวร้ายนายจ้างของตน”[๑๐๓]

สรุปในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต คือ หลักพุทธจริยธรรมทุกข้อล้วนมีความสำคัญเพียง แต่การจะนำไปใช้ประกอบอาชีพนั้นขึ้นอยู่ว่าจะนำไปปฏิบัติมากน้อยแค่ไหนและนำไปใช้ในช่วงเวลาใดจึงจะเหมาะสม

ในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต พบว่า นางนวรัตน์ ศิริเขตต์ กล่าวว่า “การบริหารการเงิน ถ้าว่ากันตามหลักศาสนา คือ ธุรกิจประกันชีวิตจะต้องแบ่งโภคสมบัติที่หามาได้ คือ ในส่วนของดอกเบี้ยหรือกำไรจากการลงทุน ออกเป็น ๔ ส่วน หนึ่งส่วน แบ่งใช้สำหรับการใช้สอย เช่น สิ่งอุปโภคบริโภค สิ่งอำนวยความสะดวกของบริษัท อีกสองส่วนแบ่งสำหรับประกอบการงาน เช่น ค่าจ้างแรงงาน การลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หนึ่งส่วนที่เหลือเก็บไว้ในยามจำเป็น คือ เงินสะสม และควรใช้อย่างเหมาะสมกับฐานะของธุรกิจของตน และพึงประกอบแต่ทางเจริญเว้นเสียจากทางเสื่อมจากโภคทรัพย์ มีการไม่ติดอยู่ในอบายมุข เป็นต้น หากตัวแทนทุกคนมีจริยธรรมข้อนี้ จะทำให้การประกันชีวิตมีความเจริญเติบโตยิ่งขึ้น และความเชื่อมั่นในตลาดประกันชีวิตก็จะเจริญก้าวหน้าต่อไป”[๑๐๔] เช่นเดียวกับ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา เห็นว่า “ในการทำการตลาดต้องมีหลักพุทธธรรมหลายประการมากำกับไว้เป็นหลักปฏิบัติ ซึ่งจะได้แสดงการประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้ในการทำการตลาดสิ่งที่ต้องพิจารณามี ๓ ประการ คือ ประการที่ ๑ ความเหมาะสมด้านราคา ธุรกิจประกันชีวิตพึงยินดีในราคาที่เหมาะสม ควรจะมีความซื่อตรงในการตั้งราคาสินค้า เมื่อสินค้ามีต้นทุนการผลิต การบริหารจัดการ การขนส่งเท่าไหร่ ก็คิดราคาต้นทุนนั้น + กำไรอย่างสมน้ำสมเนื้อ ซึ่งการมีคุณธรรมจริยธรรมตามหลักพระพุทธศาสนาก็จะเป็นส่วนส่งเสริมจรรยาบรรณของวิชาชีพประกันชีวิตให้ดีขึ้นได้”[๑๐๕] และ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา เห็นว่า “เพราะหลักคุณธรรมจริยธรรม เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรจะต้องทำให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการนำไปปฏิบัติควบคู่กับหน้าที่การงานของตน ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ เจ้าของผู้ประกอบการและพนักงานขายจะต้องมีความปรารถนาดีที่จะให้ลูกค้า

---

[๑๐๒] สัมภาษณ์ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๐๓] สัมภาษณ์ นายนิมิต ศรีปัญญา, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๐๔] สัมภาษณ์ นางนวรัตน์ ศิริเขตต์, ตัวแทนประกันชีวิต, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๐๕] สัมภาษณ์ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

ได้ใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและบริการที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม ไม่หลอกหรือเอาเปรียบลูกค้าการแสดงความจริงใจ ใช้วาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี มีวาจาไพเราะ พ่อค้าหรือพนักงานขายจะต้องรู้จักวิธีการต้อนรับลูกค้าให้เกิดความประทับใจ เมื่อประสบอารมณ์ที่ไม่เป็นที่พอใจจากลูกค้า ก็รู้จักข่มใจไม่แสดงอารมณ์โกรธ แต่พยายามสร้างความเข้าใจให้แก่ลูกค้า หรือกล่าวคำขอโทษเพื่อลดอารมณ์ของลูกค้าให้เย็นลง”[๑๐๖]

สรุปในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต คือ การนำหลักพุทธจริยธรรมมาปรับใช้กับการประกอบอาชีพประกันชีวิตจะมีส่วนในการส่งเสริมจรรยาบรรณของวิชาชีพประกันชีวิตมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น

ในมุมมองของกลุ่มลูกค้า พบว่า นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์ กล่าวว่า “หลักพุทธจริยธรรมที่ช่วยส่งเสริมมาตรฐานจรรยาบรรณและสร้างความเชื่อมั่นของธุรกิจประกันชีวิตได้แน่นอน เพราะเป็นคุณธรรมที่ธุรกิจประกันชีวิตมีความต้องการมาก โดยเฉพาะการสร้างศรัทธาให้เกิดแก่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนทุกคนจะต้องพัฒนาตนเองทั้งความรู้ เทคนิคการขายการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ปลูกฝังทัศนคติที่ดี อาชีพตัวแทนเป็นอาชีพที่มีเกียรติมีศักดิ์ศรี มีความมั่นคง บังเกิดความรับผิดชอบต่ออาชีพ มีจรรยาบรรณนำมาซึ่งความเชื่อถือศรัทธาต่องานอาชีพตัวแทนประกันชีวิตและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า”[๑๐๗] เช่นเดียวกับ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล เห็นว่า “เพราะว่าการนำหลักธรรมมาใช้ร่วมกันกับจรรยาบรรณ จะทำให้ธุรกิจประกันเจริญขึ้น ลูกค้าเชื่อถือไว้วางใจที่จะทำประกันมากขึ้น”[๑๐๘] ส่วน นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร มีความเห็นเพิ่มเติมว่า “มีเหตุผลที่จะส่งเสริม ๒ เรื่อง คือ ๑. ถ้าธุรกิจประกันชีวิตเปรียบเป็นสินค้าชนิดหนึ่ง ส่วนตัวคิดว่าเป็นสินค้าที่ดีมาก แต่เพียงว่าสินค้าที่ดีบวกกับการบริการที่ดีและความซื่อสัตย์ที่ดูแลลูกค้า รวมถึงความซื่อสัตย์ที่ลูกค้ามีให้กับบริษัท หลักพุทธจริยธรรมเรื่องความซื่อสัตย์นี้ จะช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจประกันชีวิตเจริญรุ่งเรืองมากขึ้น”[๑๐๙]

สรุปในมุมมองของกลุ่มลูกค้า คือ หลักประกันชีวิตเป็นสิ่งที่ดีและต้องควบคู่กับการมีจริยธรรมที่ดีด้วย ดังนั้น การนำหลักพุทธจริยธรรมมาใช้ร่วมกับจรรยาบรรณจะทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีความน่าเชื่อถือมากขึ้น และจะช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจประกันชีวิตเจริญรุ่งเรืองมากขึ้นด้วย

---

[๑๐๖] สัมภาษณ์ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๐๗] สัมภาษณ์ นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๑๐๘] สัมภาษณ์ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

[๑๐๙] สัมภาษณ์ นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

**๔.๓.๒ การส่งเสริมหลักสุจริต ๓ ในธุรกิจประกันชีวิต**

ในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา พบว่า รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน กล่าว่า “กายทุจริต คือ การเก็บเงินลูกค้าไปแล้ว ไม่นำส่งบริษัท ข้อนี้ควรนำสุจริต ๓ มาใช้ในการประกอบอาชีพให้ถูกต้องสุจริต วจีสุจริต คือ การพูดเท็จ พูดไม่หมด ปิดบังความจริงหรือข้อมูลอันพึงรู้ มโนสุจริต คือ การคิดไปในทางที่ไม่ดี คิดอยากได้แต่ผลประโยชน์”[๑๑๐] เช่นเดียวกับ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง,ผศ.ดร. เห็นด้วยว่า“เมื่อคนมีความคิดทุจริตอยากได้เงินของลูกค้า อยากได้ผลงานต่างๆ ก็ต้องใช้สุจริต ๓ ในส่วนของมโนสุจริตนั้นต้องแก้ที่จิต กล่าวคือ ถ้าคนคิดดี การพูดหรือวจีสุจริตและกายสุจริต การกระทำนั้นก็จะแสดงออกมาในทางที่ดี”[๑๑๑] ซึ่ง รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์ เห็นว่า “จิตต้องคิดถึงผลประโยชน์ของลูกค้า จิตคิดถึงสิ่งที่ดีต่อคนอื่น จากนั้นก็จะเป็นวจีสุจริต คือ พูดความจริง ไม่พูดเท็จ ในส่วนของกายสุจริตนั้นจะตามมาทีหลัง เมื่อคิดดี พูดดี กายก็จะแสดงออกในทางที่ดี”[๑๑๒]

สรุปในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา คือ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม ในหมวดสุจริต ๓ ควรเน้นในเรื่องวจีสุจริต แต่ควรเริ่มต้นจากการมีมโนสุจริตก่อน ต่อจากนั้นจึงจะทำให้เกิดวจีสุจริตและกายสุจริตตามลำดับมา

ในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต พบว่า นางกชกร วารินศิริรักษ์ กล่าวว่า “ในส่วนของวจีสุจริต การที่ต่างฝ่ายไม่ว่าจะเป็นบริษัทหรือผู้เอาประกันปิดบังความจริง พูดเท็จ ไม่พูดความจริงซึ่งกันและกันนั้น จะทำให้เกิดผลเสียทั้งสองฝ่าย ดังนั้น หากนำหลักสุจริต ๓ ด้านวจีสุจริตมาประยุกต์ใช้ จะทำให้ภาพลักษณ์ของแต่ละฝ่ายไม่เสียหาย ได้ผลประโยชน์ที่ดีด้วยกันทั้งคู่”[๑๑๓] เช่นเดียวกับ นายนิมิต ศรีปัญญา เห็นว่า “เรื่องทุจริต เพราะการทำธุรกิจประกันชีวิตขึ้นอยู่กับเงินของคนอื่นมีทั้งรับและจ่าย ดังนั้น สุจริต ๓ ข้อ กาย คือ ต้องซื่อสัตย์มากที่สุด”[๑๑๔] และ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์ เห็นว่า “จากแนวทางสุจริต ๓ หากบุคคลที่ทำธุรกิจประกันชีวิตได้ศึกษาและฝึกฝน

---

[๑๑๐] สัมภาษณ์ รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๑๑] สัมภาษณ์ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๑๒] สัมภาษณ์ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๑๓] สัมภาษณ์ นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๑๔] สัมภาษณ์ นายนิมิต ศรีปัญญา, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ขัดเกลาตามหลักสุจริต ๓ นี้ บุคคลนั้นจะทำงานด้วยใจที่เป็นสุขทั้งกาย วาจา ใจ ส่งผลให้เกิดผลงานและการทำงานมีคุณประโยชน์สูงสุด”[๑๑๕]

สรุปในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกัน คือ วจีสุจริตเป็นเรื่องที่สำคัญ ไม่ว่าจะเป็นผู้รับประกันและผู้เอาประกัน ถ้าต่างปิดบังความจริงซึ่งกันและกัน จะทำให้เกิดผลเสียทั้งสองฝ่าย ดังนั้นหากนำหลักสุจริต ๓ ในข้อวจีสุจริต ๓ มาประยุกต์จะทำให้แต่ละฝ่ายไม่เสียหายและได้ผลประโยชน์ที่ดีทั้งสองฝ่าย

ในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต พบว่า นางนวรัตน์ ศิริเขตต์ กล่าวว่า “ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีความซื่อสัตย์ต่อบริษัทประกันชีวิต”[๑๑๖] เช่นเดียวกับ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา เห็นด้วยว่า “หลักความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อบริษัท ต่อลูกค้า”[๑๑๗] และ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา เห็นว่า “การประยุกต์ใช้ต้องมีกายกรรม วจีกรรม มโนกรรม ที่สุจริตต่อลูกค้าที่ทำประกันชีวิต”[๑๑๘]

สรุปในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต คือ แนวทางประยุกต์หลักสุจริต ๓ คือ หลักความซื่อสัตย์สุจริตต่อตัวเอง ลูกค้า และบริษัททั้งกาย วาจา และใจ

ในมุมมองของกลุ่มลูกค้า พบว่า นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์ กล่าวว่า “ในหมวดสุจริต ๓ จะทำให้ความสำคัญกับมโนสุจริตมากที่สุด โดยเฉพาะการไม่เป็นมิจฉาทิฏฐิ ถ้ามีคุณธรรมข้อนี้แล้ว ข้ออื่นจะสามารถปฏิบัติได้ง่าย”[๑๑๙] เช่นเดียวกับ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล เห็นว่า “หมวดสุจริต ๓ เน้นไปที่หัวข้อวจีสุจริต การพูดความจริง ไม่โกหกเรื่องต่างๆ ไม่ปิดบังข้อมูลที่สำคัญต่อลูกค้าก็จะทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีความก้าวหน้า สังคมก็จะให้ความสนใจในเรื่องของการทำประกันมากขึ้น”[๑๒๐] และนายนิเวศน์ สิทธิจิรกร เห็นว่า “มโนสุจริต ไม่คิดโลภทั้งตัวของลูกค้าเองที่คิดจะเอาเงินของบริษัท วจีสุจริต ลูกค้าไม่ปกปิดข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนตัว ส่วนของบริษัทที่พยายามจะขายสินค้าให้ลูกค้าหรือปกปิดข้อมูลบางอย่างที่สำคัญต่อลูกค้า และไม่บอกลูกค้าทำให้พอถึงเวลาเรียกร้องสินไหมทดแทน กลับทำไม่ได้เนื่องจากเป็นสัญญาไม่ครอบคลุมก็จะทำให้เกิดปัญหาขึ้นมา”[๑๒๑]

สรุปในมุมมองของกลุ่มลูกค้า คือ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรมหมวดสุจริต ๓ คือ มโนสุจริต การไม่คิดโลภไม่หวังแต่ผลประโยชน์ การนำเบี้ยลูกค้าไปใช้โดยไม่นำส่งให้ทางบริษัท

---

[๑๑๕] สัมภาษณ์ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๑๖] สัมภาษณ์ นางนวรัตน์ ศิริเขตต์, ตัวแทนประกันชีวิต, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๑๗] สัมภาษณ์ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๑๘] สัมภาษณ์ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๑๑๙] สัมภาษณ์ นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๑๒๐] สัมภาษณ์ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

[๑๒๑] สัมภาษณ์ นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ปัญหาต่างๆ เหล่านี้หากนำหลักสุจริต ๓ มาประยุกต์ใช้จะทำให้การประกอบอาชีพธุรกิจประกันนี้มีความเชื่อมั่นมากขึ้น

**๔.๓.๓ การส่งเสริมหลักฆราวาสธรรม ๔ ในธุรกิจประกันชีวิต**

ฆราวาสธรรม ๔ เป็นหลักธรรมที่พระพุทธเจ้าทรงมอบสำหรับผู้ครองเรือนได้ปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมให้มีความสุขในชีวิตยิ่งขึ้น ทั้งในการครองเรือนและการอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่นในสังคมทั่วไปและสังคมการทำงาน จึงนับว่าเป็นหลักธรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง กล่าวคือ

๑. สัจจะ คือ ความซื่อสัตย์ ความจริงใจต่อกัน การคบหาสมาคมระหว่างบุคคลในสังคมไม่ว่าจะอยู่ในฐานะใด จำต้องมีหลักธรรมข้อนี้ด้วยเสมอ เพราะการแสดงออกซึ่งความซื่อสัตย์ และความจริงใจต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องถือเป็นรากฐานที่สำคัญ ในการสร้างความยั่งยืนในความสัมพันธ์ระหว่างกัน

พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร. กล่าวว่า “ความซื่อสัตย์เป็นหลักธรรมที่ผู้ทำอาชีพประกันควรนำมาเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ โดยเฉพาะการรักษาคำพูด หรือเงินที่ได้รับจากลูกค้าไป”[๑๒๒] รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน กล่าวว่า “เป็นธรรมหมวดที่ผู้นำอาชีพประกันพึงมี ก็คือความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นคำพูดหรือเงินที่รับจากลูกค้าไปก็ต้องนำส่งบริษัททันที” [๑๒๓] นางกชกร วารินศิริรักษ์ กล่าวว่า “สัจจะ ข้อนี้กำหนดเป็นจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตเลยก็ว่าได้ คือ ต้องมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง สัญญาอะไรกับลูกค้าก็ต้องปฏิบัติให้ได้”[๑๒๔] และ นายนิมิต ศรีปัญญา เห็นด้วยว่า “สัจจะ ความซื่อสัตย์ เพราะการทำงานต้องมีความซื่อสัตย์ พูดคำไหนคำนั้น เสมอต้นเสมอปลาย”[๑๒๕]

สำหรับบุคคลที่ทำงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง การมีความซื่อสัตย์และความจริงใจต่อกันย่อมจะทำให้เกิดความไว้วางใจ ความเชื่อใจระหว่างตนกับผู้ทำงาน หากบุคคลใดขาดสัจจะแล้วอาจเป็นเหตุให้เกิดความหวาดระแวงแคลงใจ เป็นจุดเริ่มต้นแห่งความร้าวฉาน ซึ่งยากนักที่จะประสานให้การทำงานนั้นราบรื่นได้ จึงอาจกล่าวได้ว่า สัจจะ เป็นหลักธรรมพื้นฐานสำหรับทุกคนที่หวังความเจริญในหน้าที่การงานและชีวิต พึงจะระลึกและปฏิบัติอยู่เสมอ

๒. ทมะ คือ การรู้จักบังคับข่มใจตนเอง การปรับตัวการอยู่ร่วมกันในสังคมหรืออยู่กับบุคคลที่ทำงานด้วย ที่จะต้องปรับตัวเข้าหากัน เนื่องจากแต่ละคนต่างมาจากพื้นฐานชีวิต และ

---

[๑๒๒] สัมภาษณ์ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๒๓] สัมภาษณ์ รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๒๔] สัมภาษณ์ นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๒๕] สัมภาษณ์ นายนิมิต ศรีปัญญา, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

ประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ดังนั้น แต่ละคนจึงไม่อาจเป็นไปตามที่แต่ละคนคาดหวังได้ทั้งหมด หลักธรรมข้อนี้ จึงช่วยฝึกข่มใจระงับความรู้สึกต่อเหตุบกพร่องของกันและกัน รู้จักฝึกฝนปรับปรุงตน แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับนิสัยและอัธยาศัยให้กลมกลืนประสานเข้าหากันได้ ไม่เป็นคนดื้อรั้นเอาแต่ใจและอารมณ์ของตน เพื่อที่จะทำให้เกิดการเรายอมรับในจุดเด่นและข้อบกพร่องของบุคคลรอบข้าง ซึ่ง รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์ มีความเห็นว่า “ทมะ การฝึกตน คือ การพัฒนาตัวเองเพื่อที่จะได้มาแนะนำข้อมูลใหม่ๆ ให้กับลูกค้า ใช้ร่วมกับขันติ คือ การอดทนต่อสิ่งแวดล้อมหรือปัญหาที่เข้ารุมเร้าต่างๆ อดทนในการเข้าพบลูกค้า โดยการเสียสละเวลาเพื่อลูกค้า”[๑๒๖]

จะเห็นได้ว่า หลักธรรมข้อนี้เน้นการใช้ปัญญาในการตัดสินใจควบคุมจิตใจ ในการทำความเข้าใจกับบุคคลในองค์กร หากบุคคลขาดเสียซึ่งหลักธรรมข้อนี้มีผลเท่ากับว่าบุคคลนั้น ๆ มิได้ใช้สติปัญญาในการพิจารณาทำให้เกิดปัญหาตามมาโดยง่าย

๓. ขันติ ความอดทน อดกลั้น การอยู่ในครอบครัว สังคมทั่วไป และสังคมการทำงาน ซึ่งมีคนหลายคน นอกจากจะต้องมีความซื่อสัตย์ ความจริงใจ และความเข้าใจกันแล้ว จะต้องมีความอดทนอดกลั้นอีกด้วย ทั้งนี้ เพราะการการอยู่ในสภาพเช่นนี้ อาจจะมีข้อขัดแย้งแตกต่างทางด้านอุปนิสัย ภูมิหลัง เช่น การศึกษาอบรม ประสบการณ์ จึงอาจมีการกระทำที่เป็นการละเมิดต่อบุคคลอื่น ไม่ว่าด้วยกิริยา วาจา โดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจขึ้นได้ ซึ่งจะเป็นเหตุนำไปสู่ปัญหาและความยุ่งยากตามมา อย่างไรก็ดี หลักทมะแตกต่างจากหลักขันติตรงที่หลักทมะมุ่งเน้นการข่มใจ การบังคับควบคุมอารมณ์ ส่วนหลักขันตินั้นมุ่งให้เกิดความอดทน โดยเน้นที่ร่างกายที่อดทนต่อความยากลำบาก ซึ่ง นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์ กล่าวว่า “ฆราวาสธรรม ๔ เป็นหลักธรรมที่ผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตพึงมีเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะ ขัน ติ ความอดทน เพราะหลักธรรมนี้จะช่วยเป็นแนวทางดำเนินให้เราประสบความสำเร็จจากความพยายามในการหลักประกันชีวิตไปช่วยเหลือคนได้มาก”[๑๒๗] นายนิเวศน์ สิทธิจักร มีความเห็นว่า“เน้นไปทางบริษัท ถ้าบริษัทนำหลักขันติ มาใช้ในการบริการลูกค้า ดูแลลูกค้าตั้งแต่ก่อนทำระหว่างทำและหลังจากเป็นลูกค้าแล้วโดยมีสัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ มาเป็นตัวช่วยก็จะทำให้ธุรกิจประกันชีวิตเจริญขึ้นได้”[๑๒๘] และ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล มีความเห็นว่า “ทุกข้อของฆราวาสธรรม ๔ หากนำมาประยุกต์ใช้กับการทำธุรกิจประกันชีวิตจะทำให้ธุรกิจนี้พัฒนาได้เร็ว โดยเฉพาะการอดทนต่อการให้บริการลูกค้าด้วยความจริงใจ”[๑๒๙]

---

[๑๒๖] สัมภาษณ์ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๒๗] สัมภาษณ์ นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๑๒๘] สัมภาษณ์ นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๒๙] สัมภาษณ์ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

๔. จาคะ ความเสียสละ ความเผื่อแผ่ แบ่งปัน ทั้งที่เป็นสิ่งของและน้ำใจไมตรีที่เอื้อเฟื้อต่อกันว่าเป็นผู้จิตใจกว้างขวาง เอื้อเฟื้อเสียสละ ไม่คับแคบเห็นแก่ตัว นำมาซึ่งความสุขกับฝ่ายผู้ให้และฝ่ายผู้รับ ฆราวาสที่มีฆราวาสธรรมจะได้รับผลของความเป็นฆราวาส ในความเป็นฆราวาสโดยสมบูรณ์และยิ่งไปกว่านั้น จะเป็นฆราวาสที่เลื่อนชั้นตัวเองอยู่เสมอหมายความว่าถ้าอยากจะจมปลักอยู่ในความเป็นฆราวาส ไม่มีทางที่จะทำให้ดีที่สุดได้ คือ มีฆราวาสธรรม แต่ถ้าอยากจะยกถอนตัวออกมาเสียจากความเป็นฆราวาส จะต้องใช้ฆราวาสธรรม สมกับที่ตรัสว่า เป็นธรรมสำหรับฆราวาส ซึ่ง นางนวรัตน์ ศิริเขตต์ กล่าวว่า “ขอให้ตัวแทนมีการแบ่งปันการช่วยเหลือ คนที่ด้อยโอกาส คนที่พิการหรือผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองไว้เพื่อให้พวกเขาอยู่อย่างมีความสุข”[๑๓๐] ส่วน นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา มีความเห็นว่า “ตัวแทนประกันชีวิตควรใช้ความเสียสละอย่างมากในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต”[๑๓๑] และ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา เห็นว่า “เมื่อเรามีโอกาส เราก็ควรเป็นผู้ให้แก่ผู้ที่ด้อยกว่าเรา ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของหรือให้ความรู้เพื่อเป็นวิทยาทาน”[๑๓๒] ในท้ายที่สุด นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์ เห็นว่า “หลักพุทธธรรมหมวดฆราวาสธรรม ๔ นั้นเป็นหลักธรรมที่ตัวแทนและบริษัทประกันชีวิตต้องยึดปฏิบัติไว้เลย เพราะแต่ละข้อของหมวดฆราวาสธรรม ๔ นั้น จะเป็นตัวช่วยให้ธุรกิจประกันชีวิตนี้ก้าวหน้าเจริญรุ่งเรือง”[๑๓๓]

ในหมวดฆราวาสธรรม ๔ สัจจะ เป็นหลักธรรมข้อแรกที่ควรให้ความสำคัญ เพราะจะทำให้บริษัทและตัวแทนประกันมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจของลูกค้าและสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความน่าไว้วางใจของธุรกิจประกันชีวิตทั้งหมด สัจจะ นับว่าเป็นหมวดพุทธธรรมที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ที่ทำธุรกิจประกัน คือต้องมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง สัญญากับลูกค้าก็ต้องปฏิบัติให้ได้ตามนั้น ต้องเสมอต้นเสมอปลาย สัจจะเป็นส่วนที่ทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นฝ่ายขาย หรือว่าผู้บริหารก็จำเป็นต้องนำมาปฏิบัติเพราะ การซื่อสัตย์ต่อลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นต่อบริษัทมากขึ้น จะเห็นได้ว่า หลักฆราวาสธรรม ๔ เป็นหลักธรรมที่ผู้ประกอบธุรกิจประกันพึงมีเป็นอย่างยิ่งหลักธรรมนี้จะช่วยเป็นแนวทางดำเนินให้เราประสบความสำเร็จและนำความรู้ในวิชาชีพไปช่วยเหลือคนอื่นได้ ตั้งแต่ก่อนทำระหว่างทำ จนกระทั่งหลังจากเป็นลูกค้าแล้ว โดยนำ สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ มาส่งเสริมก็จะทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคมมากขึ้น

---

[๑๓๐] สัมภาษณ์ นางนวรัตน์ ศิริเขตต์, ตัวแทนประกันชีวิต, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๓๑] สัมภาษณ์ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๑๓๒] สัมภาษณ์ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๓๓] สัมภาษณ์ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

### ๔.๓.๔ การส่งเสริมหลักเบญจศีลเบญจธรรมในธุรกิจประกันชีวิต

การขายประกันชีวิตผ่านช่องทางตัวแทน ซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ชักชวนให้บุคคลเข้าทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท มีสิทธิในการเก็บเบี้ยประกันชีวิตตามที่บริษัทกำหนด และเป็นช่องทางการขายที่เป็นหัวใจสำคัญที่ทำรายได้ให้บริษัทมาอย่างยาวนาน ประกอบกับตัวกรมธรรม์ประกันชีวิตเป็นสินค้าที่ต้องอาศัยความสามารถของตัวแทนในการขายเป็นอย่างมาก แต่คนไทยส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประกอบอาชีพขายประกัน อันเนื่องมาจากเป็นงานที่สังคมไม่ยกย่อง เป็นอาชีพที่น่าเบื่อ มีรายได้ไม่แน่นอนและไม่มั่นคง และต้องเป็นคนที่พูดเก่งมีพรสวรรค์ จึงจะอยู่รอดในสังคมไทย เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ยังมีบุคคลที่ทำหน้าที่ตัวแทนแล้วประสบความสำเร็จเป็นจำนวนมาก จึงถือได้ว่าเป็นอาชีพที่มีคนเข้าและออกมาก บริษัทต้องอาศัยตัวแทนประกันชีวิตที่จะสร้างรายได้ให้กับบริษัทนั้น จุดเด่นของงานอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เช่น เป็นงานที่อิสระ มีรายได้ไม่จำกัดขึ้นอยู่กับความขยันจึงเป็นงานที่ไม่มีวันเกษียณ และเป็นนักสังคมสงเคราะห์คือ ถ้าหัวหน้าครอบครัวที่ตัวแทนประกันชีวิตไปชักชวนให้ทำประกันเสียชีวิตลง บุตรและภรรยาก็จะได้เงินสินไหมทดแทนจากบริษัทประกัน อันเป็นการบรรเทาความเดือนร้อนได้อย่างดี ซึ่งเป็นสิ่งที่ตัวแทนประกันชีวิตภาคภูมิใจเป็นอย่างยิ่ง

ในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา พบว่า รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน กล่าวว่า “ศีล ๕ เป็นธรรมะที่ใช้ควบคุมตนเองให้อยู่ในความไม่เบียดเบียน เช่น ข้อมุสา ห้ามพูดเท็จ ห้ามพูดเพ้อเจ้อ ไม่ปกบิดความจริงต่างๆ เพื่อให้ลูกค้ายอมซื้อประกัน”[๑๓๔] เช่นเดียวกับ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์ เห็นด้วยว่า “ข้อมุสาวาท คือ ต้องเป็นตัวหลัก ไม่พูดเท็จ ไม่ปกปิด หากพูดในสิ่งที่ถูกต้องปัญหาในการทำธุรกิจด้านนี้จะลดลง ภาพลักษณ์ของธุรกิจจะดีขึ้น”[๑๓๕] และ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร. เห็นด้วยว่า “ศีล ๕ เน้นไปทางมุสาจะตรงกับวจีสุจริต พูดความจริง ไม่หลอกลวงต่อลูกค้า หากทำได้ ภาพลักษณ์ธุรกิจประกันชีวิตมีแนวโน้มไปในทางที่ดีขึ้นแน่นอน”[๑๓๖]

สรุปในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา คือ หลักเบญจศีล โดยเฉพาะข้อมุสาวาท ไม่พูดเท็จ ไม่ปกปิด จะทำให้การทำธุรกิจประกันชีวิตมีภาพลักษณ์ดีขึ้น

ในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต พบว่า นางกชกร วารินศิริรักษ์ กล่าวว่า “ข้อมุสาวาทนี้สำคัญ การไม่พูดโกหก ไม่ว่าจะเป็นผู้เอาประกันหรือตัวแทนต่างต้องไม่ปกปิดหรือ

---

[๑๓๔] สัมภาษณ์ รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๓๕] สัมภาษณ์ รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๓๖] สัมภาษณ์ พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

โกหกเงื่อนไขต่างๆ หากนำศีล ๕ ข้อมุสามาประยุกต์ก็จะทำให้ธุรกิจประกันชีวิตและตัวผู้เอาประกันต่างได้ผลตอบแทนที่ดีต่อไป”[๑๓๗] เช่นเดียวกับ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์ เห็นด้วยว่า “ในหมวดเบญจศีล ขอยกตัวอย่างเป็นข้อมุสา หากลูกค้าและบริษัทประกันไม่พูดโกหกหรือปิดบังเงื่อนไขต่างๆ ต่อกันก็จะทำให้ต่างฝ่ายต่างได้รับผลประโยชน์และสบายใจด้วยกันทั้งคู่”[๑๓๘] ส่วน นายนิมิต ศรีปัญญา เห็นว่า “ศีล ๕ เป็นสิ่งสำคัญทุกข้อ เพราะการเริ่มต้นชีวิตที่ดีต้องใช้หลักศีล ๕ เป็นตัวที่ยึดจิตให้คิดแต่สิ่งที่ดีตลอดเวลา และจะทำให้การดำเนินชีวิตเป็นไปได้อย่างรอบคอบ มีสติ”[๑๓๙]

สรุปในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต คือ ข้อมุสาวาทนี้มีความสำคัญต่ออาชีพประกันชีวิตเป็นอย่างมาก เพราะการพูดโกหกหรือพูดปิดบังความจริงทั้งผู้เอาประกันและตัวแทนประกันชีวิต จึงส่งผลไม่ดีต่อทั้งสองฝ่าย ดังนั้นหากนำเบญจศีล ข้อมุสาวาท มาประยุกต์ใช้ก็จะทำให้ธุรกิจประกันชีวิต และผู้เอาประกันต่างก็ได้รับผลตอบแทนที่ดีต่อกัน

ในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต พบว่า นางนวรัตน์ ศิริเขตต์ กล่าวว่า “ขอให้ตัวแทนประพฤติอยู่ในศีลในธรรมเพื่อเป็นแบบอย่างในรุ่นต่อๆ ไป เพื่อธุรกิจจะได้เติบโตขึ้นไป”[๑๔๐] เช่นเดียวกับ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา เห็นว่า“ประยุกต์ใช้ ต้องมีศีล ๕ ในการดำเนินชีวิตประจำวันและประกอบธุรกิจประกันชีวิต”[๑๔๑] และ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา เห็นว่า “ไม่ว่าจะเป็นอาชีพอะไรก็ตามขอให้มีความซื่อสัตย์ มีความอดทนและที่สำคัญขอให้มีคุณธรรมและจริยธรรมและชีวิตจะเจริญยิ่งขึ้น”[๑๔๒]

สรุปในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต คือ หลักเบญจศีล เป็นธรรมะที่ใช้ควบคุมตัวแทนประกันชีวิตให้อยู่ในศีลธรรม และเพื่อให้ธุรกิจประกันมีตัวแทนประกันชีวิตที่ประกอบอาชีพอย่างซื่อสัตย์สุจริต สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ธุรกิจประกันในอนาคตมีความเจริญรุ่งเรือง เป็นที่ยอมรับต่อสังคมมากขึ้น

ในมุมมองของกลุ่มลูกค้า พบว่า นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร กล่าวว่า “ข้อมุสาวาท เป็นหลักทางด้านลูกค้าต้องไม่โกหกบิดเบือนข้อมูล แต่ทางบริษัทและทางบริษัทเองก็ต้องเสนอข้อมูลข้อเท็จจริงของเงื่อนไขสัญญาทั้งหมดที่ลูกค้าควรจะทราบให้แก่ลูกค้า ไม่พูดให้ลูกค้าเข้าใจผิด”[๑๔๓] เช่นเดียวกับ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล เห็นด้วยว่า “ข้อมุสาวาท หากทั้งตัวแทนและลูกค้าไม่ปกปิด

---

[๑๓๗] สัมภาษณ์ นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๓๘] สัมภาษณ์ นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๓๙] สัมภาษณ์ นายนิมิต ศรีปัญญา, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๔๐] สัมภาษณ์ นางนวรัตน์ ศิริเขตต์, ตัวแทนประกันชีวิต, ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๔๑] สัมภาษณ์ นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

[๑๔๒] สัมภาษณ์ นางอัจฉราภรณ์ ใจตา, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑.

[๑๔๓] สัมภาษณ์ นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

หรือพูดความจริงทั้งหมดต่อกัน ภาพลักษณ์ของการทำธุรกิจประกันก็จะดีต่อสังคม และผู้คนก็จะสนใจและเชื่อมั่นมากขึ้น”[๑๔๔] ส่วน นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์ กล่าวว่า “ศีล ๕ เป็นพื้นฐานของการชีวิตที่จะทำให้สามารถทำงานในอาชีพนี้ได้อย่างมีความสุขโดยไม่เบียดเบียนผู้อื่น”[๑๔๕]

สรุปในมุมมองของกลุ่มลูกค้า คือ ในข้อนี้หมวดเบญจศีล ข้อมุสาวาท เป็นข้อที่กลุ่มลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากลูกค้าเห็นว่าหากตัวแทนประกันชีวิตและลูกค้าไม่ปกปิดความลับหรือพูดความจริงทั้งหมดต่อกัน ภาพลักษณ์ของการทำประกันชีวิตก็จะดีขึ้น ผู้คนก็จะเชื่อมั่นมากขึ้น

สรุปได้ว่า ปัญหาการละเมิดจริยธรรมในองค์กรธุรกิจประกันชีวิตเกิดขึ้นเมื่อองค์กรต้องเผชิญกับปัญหาการตัดสินใจเกี่ยวกับจริยธรรม ไม่ได้หมายความว่า ผู้บริหารหรือผู้ประกอบการจะทำการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ในความเป็นจริงแล้วการปฏิบัติที่ขาดจริยธรรมส่วนใหญ่เป็นผลมาจากสภาวการณ์ที่เกิดขึ้น ตลอดจนค่านิยมทางศีลธรรมของแต่ละบุคคล สาเหตุการละเมิดจริยธรรมขององค์กรพอสรุปได้ดังนี้

๑. เป้าหมายองค์กรธุรกิจประกันชีวิต การละเมิดจริยธรรมอาจเกิดจากการที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายไม่ว่าจะเป็นในด้านของผลกำไร การได้เปรียบทางการแข่งขัน ค่าใช้จ่าย ฯลฯ ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวมีผลต่อการตัดสินใจ ในการดำเนินงานของผู้บริหารจนอาจก่อให้เกิดปัญหาการละเมิดจริยธรรมขึ้นภายในองค์กรได้

๒. เป้าหมายส่วนบุคคล การตัดสินใจของแต่ละบุคคลมักยึดถือเป้าหมายหรือความต้องการของตนเป็นหลัก จนมีผลต่อการละเมิดจริยธรรมเกิดขึ้น เช่น ความต้องการที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในสายงาน หือการได้รับการยอมรับ เป็นต้น

๓. การแข่งขันมีผลต่อพฤติกรรมส่วนตัว และขององค์กรเป็นอย่างมาก เพื่อความอยู่รอดขององค์กร สิ่งที่ไม่เคยยอมรับมาก่อนอาจได้รับการยอมรับ เช่น การโฆษณาชวนเชื่อและพฤติกรรมอื่นๆ ที่ตอบโต้การแข่งขัน การเร่งออกผลิตภัณฑ์ใหม่จนมิได้คำนึงถึงคุณภาพ เป็นต้น

๔. การฉกฉวยโอกาสที่เอื้ออำนวย ในสถานการณ์ทางธุรกิจเอื้ออำนวยจนก่อให้เกิดการประพฤติปฏิบัติที่ละเมิดจริยธรรมได้ เช่น การเร่งการผลิตจนผลิตภัณฑ์ไม่ได้มาตรฐาน การเพิ่มเวลาการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เป็นต้น

๕. การเลียนแบบกัน องค์กรถึงแม้จะรับรู้ถึงความไม่ถูกต้อง แต่ถ้าสิ่งเหล่านั้นมีการประพฤติปฏิบัติกันอย่างกว้างขวาง ก็อาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้บริหารองค์กร เช่น การหลีกเลี่ยงภาษี การขาดความรับผิดชอบต่อปัญหามลภาวะ เป็นต้น

---

[๑๔๔] สัมภาษณ์ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

[๑๔๕] สัมภาษณ์ นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

๖. การดำเนินธุรกิจข้ามชาติ เนื่องจากกฎหมายและวัฒนธรรมของแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน การปฏิบัติที่ผิดกฎหมายอีกประเทศหนึ่งอาจได้รับการยอมรับจากอีกประเทศหนึ่ง

๗. การขาดความรับผิดชอบ บุคคลประเภทนี้มักก่อให้เกิดปัญหาต่อสังคมอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการประพฤติปฏิบัติที่ผิดกฎหมาย การไม่คำนึงถึงความถูกต้อง ซึ่งนับว่าเป็นอันตรายต่อจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นอย่างมาก

ปัญหาจริยธรรมขององค์กรเป็นสิ่งที่สามารถจัดการได้ โดยอาศัยกระบวนการทางจริยธรรมเพื่อกำหนดกรอบทางจริยธรรม หลักความเชื่อ จรรยาบรรณ การตรวจสอบและการควบคุม ธุรกิจการประกันชีวิต นอกจากจะมีหลักจรรยาบรรณของวิชาชีพแล้ว สิ่งหนึ่งที่เป็นเหตุสำคัญให้ธุรกิจประกันชีวิตได้รับความเชื่อถือจากประชาชนและสังคม คือ การมีหลักจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ โดยเฉพาะหลักพุทธธรรมนั้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจประกันชีวิตได้เช่นเดียวกัน สามารถสรุปหลักพุทธจริยธรรมได้ดังนี้

๑. ธุรกิจประกันชีวิต การสร้างหลักประกันให้แก่สังคม และเพื่อให้ธุรกิจประกันชีวิตมีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้า ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องช่วยกันสร้างความเชื่อถือและศรัทธาให้เกิดขึ้น โดยใช้หลักทุติยปาปณิกธรรม ๓ ดังนี้

๑.๑ จักขุมา คือ การสร้างวิสัยทัศน์ทางธุรกิจประกันชีวิตที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันและแนวโน้มของธุรกิจประกันชีวิตในอนาคต และการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งเป็นหน้าที่ของบริษัทที่จะถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้กับประชาชนและสังคมได้ทราบผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจประกันชีวิต โดยมีหลักธรรมสำคัญที่นำมาประยุกต์ใช้ คือ การแสวงหาความรู้ด้วยการใช้หลักปรโตโฆสะร่วมกับโยนิโสมนสิการจนเกิดสัมมาทิฏฐิในการประกอบสัมมาชีพ โดยพิจารณาตามหลักสัปปุริสธรรม ๗

๑.๒ วิธูโร คือ การสร้างศรัทธาต่อธุรกิจการประกันชีวิต บริษัทจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี และชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขของกรมธรรม์ ผลประโยชน์ ข้อยกเว้นเกี่ยวกับการรับผิดบางประการเพื่อว่าผู้เอาประกันจะได้เข้าใจในเรื่องของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนในภายหลัง ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจ ความศรัทธาในบริการที่ดี และเชื่อว่าการประกันชีวิตช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของเขาได้ โดยรู้จักขั้นตอนบริหารธุรกิจประกันชีวิตให้ดำเนินไปสู่ความสำเร็จได้ แยกการจัดการออกเป็น ๔ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ การบริหารการผลิต ธุรกิจประกันชีวิตที่ดีควรประกอบการค้าขายที่เป็นสัมมาอาชีวะ คือ การเว้นเสียจากมิจฉาวณิชชา เช่น ไม่ข้องเกี่ยวกับธุรกิจผิดกฎหมาย การฟอกเงินหรือการคอรัปชั่น นอกจากนี้ การเสนอผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตจะต้องนำหลักธรรมอื่นๆ มาใช้กำกับผลิตภัณฑ์ เพื่อความมั่นคงทางธุรกิจอย่างยั่งยืน คือ ความซื่อสัตย์ (สัจจะ) คือ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต

ต้องทำให้มีคุณภาพ สมราคา อัตถจริยา คือ กระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และตัวผลิตภัณฑ์ต้องเป็นประโยชน์ต่อผู้เอาประกันหรือสาธารณะ และที่สำคัญเป็นที่ยอมรับของสาธารณะ สมานัตตตา คือ ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตต้องมีคุณภาพที่ดีเสมอต้นเสมอปลายทั้งในก่อนซื้อ ระหว่างซื้อและหลังซื้อ

ส่วนที่ ๒ การบริหารบุคลากร ต้องใช้หลักทิศ ๖ ในสิงคาลสูตรแสดงเรื่องนี้ไว้ กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสถานะต่างๆ และข้อหนึ่งที่ทรงตรัสถึง คือ หลักปฏิบัติต่อกัน ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง ผู้บริหารบริษัทกับพนักงาน ซึ่งฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยดีแล้ว พึงปฏิบัติตอบแทนด้วยข้อวัตรปฏิบัติของตนด้วยดีเช่นกัน ดังจะได้แสดงวิธีการประยุกต์ใช้ใน ๒ ประเด็น

ประเด็นที่ ๑ เจ้าของกิจการธุรกิจประกันชีวิตพึงปฏิบัติต่อบุคลากรหรือลูกจ้าง กล่าวคือ ต้องเลือกใช้คนให้ถูกกับงานตรงกับความสามารถและให้ผลตอบแทนให้เหมาะสมกับความสามารถ รวมถึงต้องรักษาพยาบาลยามเจ็บไข้และให้ได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังต้องให้การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มากขึ้น ให้โอกาสได้ทดลองงานใหม่ที่น่าท้าทายและให้การสนับสนุนให้ได้รับตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นไม่ดึงรั้งให้จมปลักในตำแหน่งเดิม

ประเด็นที่ ๒ บุคลากรหรือลูกจ้างพึงปฏิบัติต่อเจ้าของกิจการหรือนายจ้าง กล่าวคือ ทำงานตรงเวลาสม่ำเสมอและทำงานอย่างเต็มที่ กำลังความสามารถ ไม่เอาเปรียบนายจ้างหรือไม่อู้งาน นอกจากนี้ต้องไม่ฉ้อโกงหรือลักขโมยทรัพย์ของนายจ้าง รวมถึงให้ความเคารพและยกย่องนายจ้างของตนให้เป็นที่ทราบแก่คนทั้งหลาย ไม่นินทากล่าวร้ายนายจ้างของตน

ส่วนที่ ๓ การบริหารการเงิน ธุรกิจประกันชีวิตจะต้องแบ่งโภคสมบัติที่หามาได้ คือ ในส่วนของดอกเบี้ยหรือกำไรจากการลงทุน ออกเป็น ๔ ส่วน หนึ่งส่วน แบ่งใช้สำหรับการใช้สอย เช่น สิ่งอุปโภคบริโภค สิ่งอำนวยความสะดวกของบริษัท อีกสองส่วนแบ่งสำหรับประกอบการงาน เช่น ค่าจ้างแรงงาน การลงทุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หนึ่งส่วนที่เหลือเก็บไว้ในยามจำเป็น คือ เงินสะสม และควรใช้อย่างเหมาะสมกับฐานะของธุรกิจของตน และพึงประกอบแต่ทางเจริญเว้นเสียจากทางเสื่อมจากโภคทรัพย์ มีการไม่ติดอยู่ในอบายมุขทั้ง ๖ เป็นต้น

ส่วนที่ ๔ บริหารการตลาด ในการทำการตลาดต้องมีหลักพุทธธรรมหลายประการมากำกับไว้เป็นหลักปฏิบัติ ซึ่งจะได้แสดงการประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้ในการทำการตลาดสิ่งที่ต้องพิจารณามี ๓ ประการ คือ

ประการที่ ๑ ความเหมาะสมด้านราคา ธุรกิจประกันชีวิตพึงยินดีในราคาที่เหมาะสม (ความสันโดษ) ควรจะมีความซื่อตรงในการตั้งราคาสินค้า เมื่อสินค้ามีต้นทุนการผลิต การบริหารจัดการ การขนส่งเท่าไหร่ ก็คิดราคาต้นทุนนั้น + กำไรอย่างสมน้ำสมเนื้อ (สัจจะ)

ประการที่ ๒ ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อ ในที่นี้หมายเอาถึงเจ้าของผู้ประกอบการและพนักงานขายจะต้องมีความปรารถนาดีที่จะให้ลูกค้าได้ใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและบริการที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสม ไม่หลอกหรือเอาเปรียบลูกค้าการแสดงความจริงใจ (สัจจะ) ใช้วาจาสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี มีวาจาอันเป็นที่รัก (ปิยวาจา) พ่อค้าหรือพนักงานขายจะต้องรู้จักวิธีการต้อนรับลูกค้าให้เกิดความประทับใจ (ปฏิสันถาร) เมื่อประสบอารมณ์ที่ไม่เป็นที่พอใจจากลูกค้า ก็รู้จักข่มใจไม่แสดงอารมณ์โกรธ แต่พยายามสร้างความเข้าใจให้แก่ลูกค้าหรือกล่าวคำขอโทษ เพื่อลดอารมณ์ของลูกค้าให้เย็นลง (ทมะ)

ประการที่ ๓ การบริการจัดส่งหรือบริการหลังการขาย พ่อค้าที่ดีควรจะส่งผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตตรงตามที่ลูกค้าสั่ง (สัจจะ) ทั้งนี้คือ ต้องตรงตามลักษณะของผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตตรงจำนวน ตรงทั้งเวลาและสถานที่นัดหมายด้วย รวมถึงคอยแนะนำหรือช่วยเหลือในประโยชน์ที่ควรได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต (อัตถจริยา)

๑.๓ นิสสยสัมปันโน คือ การสร้างศรัทธาให้เกิดแก่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนทุกคนจะต้องพัฒนาตนเองทั้งความรู้ เทคนิคการขายการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ปลูกฝังทัศนคติที่ดี อาชีพตัวแทนเป็นอาชีพที่มีเกียรติมีศักดิ์ศรี มีความมั่นคง บังเกิดความรับผิดชอบต่ออาชีพ มีจรรยาบรรณนำมาซึ่งความเชื่อถือศรัทธาต่องานอาชีพตัวแทนประกันชีวิต และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า โดยเฉพาะผู้สนับสนุนด้านการลงทุนอาจแยกได้ออกเป็น ๒ หลักการ เพื่อนำเอาหลักธรรมมาแสดงให้เห็นการประยุกต์ใช้ให้เห็นภาพชัด คือ

หลักการที่ ๑ คุณสมบัติที่ดีของบริษัทที่ควรได้รับการสนับสนุนจากแหล่งทุน ธุรกิจประกันชีวิตที่ดีต้องมีความน่าเชื่อถือ เพื่อเป็นหลักประกันให้แหล่งทุนไว้วางใจว่าเมื่อให้การช่วยเหลือไปแล้วจะสามารถดำเนินธรกิจให้ประสบผลสำเร็จและสามารถนำเงินมาคืนได้ทั้งดอกเบี้ย ดังนั้น ธุรกิจประกันชีวิตที่ดีจึงต้องยึดปฏิบัติตามแนวพุทธธรรม ดังต่อไปนี้ เบญจศีลเบญจธรรม ข้อประพฤติที่ประกันสามัญสำนึกแห่งความเป็นมนุษย์ และแสดงให้เห็นว่าธุรกิจประกันชีวิตเป็นผู้ประกอบด้วยเมตตา ซื่อสัตย์สุจริตมีความประพฤติที่เหมาะสม ธุรกิจประกันชีวิตที่ดีต้องมีคุณสมบัติของเศรษฐี การจะเป็นเศรษฐีได้จะต้องประกอบตนไปสู่ความมั่งคั่ง (ทิฏฐธัมมิกกัตถสังวัตตนิกธรรม) และประพฤติตนเป็นประโยชน์แก่คนอื่นและสังคม (อัตถจริยา) เพื่อประกอบธุรกิจไปสู่ความมั่งคั่ง กล่าวคือ ประกอบอาชีพด้วยความขยัน มีความมัธยัสถ์ (ใช้จ่ายในสิ่งที่จำเป็นไม่ฟุ่มเฟือย) รู้จักอดออม คบคนที่เป็นบัณฑิต คือ มีผู้รู้ผู้เชี่ยวชาญ เป็นที่ปรึกษา คอยชักชวนกระทำแต่ในสิ่งที่เจริญ และต้องเป็นผู้ประพฤติตนเหมาะสมแก่ฐานะของตน ประกอบตนเป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นและสังคม

หลักการที่ ๒ คุณสมบัติที่ดีของบุคคลหรือองค์กรที่เป็นแหล่งทุนที่ดี ผู้กู้ยืมทุนทรัพย์นั้นจะต้องพิจารณาว่าแหล่งทุนที่จะทำการกู้ยืมมีคุณลักษณะตามหลักพุทธธรรมที่ดีหรือไม่ เพราะนั่นหมายถึงความมั่นคงทางการเงินของบริษัท ดังจะได้ยกหลักธรรมมาประยุกต์ใช้ต่อไปนี้

แหล่งทุนที่ดีต้องมีความมั่งคั่งด้วยโภคทรัพย์ (คหบดี) พอที่จะช่วยเหลือกิจการของบริษัทให้ดำเนินไปได้จนประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วยเมตตายินดีช่วยเหลือให้ธุรกิจของลูกค้ามีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น มากกว่าผลกำไรจากการผลประโยชน์ของตนฝ่ายเดียว จนเอาเปรียบลูกค้ามากเกินไป หากลูกค้าประสบปัญหาทางเศรษฐกิจก็ยื่นมือให้ความช่วยเหลือให้พ้นวิกฤติ (กรุณา) และจะต้องมีความพลอยยินดีในความสำเร็จของลูกค้าหรือบริษัทอื่น (มุทิตา) มีความยินดีรับผลประโยชน์ตามจำนวนที่ควรได้ ตามสัญญาโดยไม่เอาเปรียบ (สันโดษ)

นอกจากนั้นแล้ว ธุรกิจประกันชีวิตก็ต้องประกอบด้วยหลักเบญจศีลเบญจธรรม คือ ข้อ ๒ เว้นจากอทินนาทาน โดยการประกอบสัมมาอาชีวะที่ถูกต้อง ไม่ยุ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ผิดกฎหมาย การฟอกเงิน หรือการคอรัปชั่น และข้อ ๔ เว้นจากมุสาวาท โดยการประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

๒. ตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิต ในฐานะเป็นคนสำคัญในการสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจประกันชีวิต ดังนั้น จึงควรพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีจริยธรรมที่ดี โดยมีหลักพุทธจริยธรรมสำคัญๆ ดังนี้

๒.๑ จริยธรรมต่อตนเอง โดยใช้หลักทุติยปาปณิกธรรม ๓ ดังนี้

๒.๑.๑ จักขุมา (Conceptual Skill) คือ การชำนาญในการใช้ความคิด หรือทักษะทางด้านความคิด มีความรู้ความเกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี และเป็นคนขวนขวายแสวงหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ ว่าอนาคตเศรษฐกิจหรือตลาดจะมีแนวโน้มเป็นแบบไหนหรือสามารถคาดการณ์ทิศทางหรืออนาคตในการดำเนินธุรกิจได้แม่นยำจากการอาศัยกระบวนการคิดที่รอบคอบและมีเหตุผล โดยอาจใช้ประสบการณ์ในอดีตร่วมในการตัดสินใจและวางแผน

๒.๑.๒ วิธูโร (Technical Skill) คือ ความชำนาญการด้านเทคนิค หรือ ทักษะทางด้านการปฏิบัติงาน มีความสามารถเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ในเทคนิคการขายและขยายตลาดหรือลูกค้า ด้วยการแสวงหาผู้มุ่งหวังจากตลาดใหม่ๆ จากการขอต่อรายชื่อ และปรับปรุงแก้ไขเทคนิคการขาย การขยายตลาดเพื่อก้าวสู่ความเป็นนักขายมืออาชีพยิ่งขึ้น

๒.๑.๓ นิสสยสัมปันโน (Human Relation Skill) คือ ความชำนาญด้านมนุษยสัมพันธ์ หรือ ทักษะทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ มีนิสัยในการทำงานที่ดี มีการวางแผนการทำงานอย่างมีระบบ ขยันขันแข็งมีระเบียบวินัยในตนเอง มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ คือ ขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้า ให้บริการลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อถือเข้าใจ ต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพในธุรกิจนี้ต้องอาศัยความเชื่อถือศรัทธา และความสุจริตใจต่อกันเป็นอย่างสูง ทั้งผู้เอาประกันและผู้รับประกันโดยผ่านตัวแทน มีความสามารถในการติดต่อประสานงานให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด มีความสามารถในการ

สื่อสารและประสานงานให้แต่ละฝ่ายในองค์กรดำเนินแนวทางตามกรอบทิศทางที่องค์กรต้องการบรรลุได้หรือมีความสามารถในการผูกใจคนให้เป็นที่รักของบริษัทและลูกค้า

นอกจากนั้นแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตก็ต้องประกอบด้วยหลักเบญจศีลเบญจธรรมเช่นเดียวกับเจ้าของธุรกิจประกันชีวิต คือ ข้อ ๒ เว้นจากอทินนาทาน โดยการประกอบสัมมาอาชีวะที่ถูกต้อง ไม่ยุ่งเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ผิดกฎหมาย การฟอกเงิน หรือการคอรัปชั่น และข้อ ๔ เว้นจากมุสาวาท โดยการประกอบการงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

๒.๒ จริยธรรมต่อบริษัทประกันชีวิต โดยใช้หลักสุจริต ๓ ดังนี้

๒.๒.๑ มโนสุจริต คือ มีความซื่อสัตย์ต่อบริษัท คือ ความไม่โลภอยากได้ของเขา (อนภิชฌา) ถึงแม้จะรู้สึกไม่ดีกับบริษัทด้วยเหตุใดเหตุหนึ่งก็ไม่พยาบาทปองร้าย (อพยาบาท) และรักษาความลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก คือ ความเห็นชอบตามคลองธรรม (สัมมาทิฏฐิ)

๒.๒.๒ วจีสุจริต คือ เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันชีวิตต่อบริษัทเพื่อประกอบการพิจารณารับประกัน คือ การพูดคำจริงไม่โกหกหลอกลวง (เว้นจากมุสาวาท) การไม่พูดเพ้อเจ้อไร้สาระ (เว้นจากสัมผัปปลาป) ด้วยเรื่องที่เกินความจริง และไม่ให้ร้ายทับถมบริษัทอื่น คือ การไม่พูดส่อเสียด (เว้นจากปิสุณาวาจา) และการไม่พูดคำหยาบ (เว้นจากผรุสวาจา) ให้บริษัทอื่นเกิดความเสียหาย

๒.๒.๓ กายสุจริต คือ ไม่ยักยอกผลประโยชน์ของบริษัท ซึ่งถือเป็นการลักทรัพย์ (อทินนาทาน)

๒.๓ จริยธรรมต่อเพื่อนร่วมอาชีพ โดยใช้หลักสุจริต ๓ ดังนี้

๒.๓.๑ มโนสุจริต คือ ซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ความไม่โลภอยากได้ลูกค้าของคนอื่น (อนภิชฌา) และก็ไม่พยาบาทปองร้ายเมื่อเสียลูกค้าไป (อพยาบาท) และมีจิตคิดไมตรีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ คือ ความเห็นชอบตามคลองธรรม (สัมมาทิฏฐิ)

๒.๓.๒ วจีสุจริต คือ เปิดเผยข้อความจริงเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้าให้เพื่อนร่วมอาชีพรับฟัง คือ การพูดคำจริงไม่โกหกหลอกลวง (เว้นจากมุสาวาท) การไม่พูดเพ้อเจ้อไร้สาระ (เว้นจากสัมผัปปลาป) ด้วยเรื่องที่เกินความจริง และไม่ให้ร้ายป้ายสีซึ่งกันและกัน คือ การไม่พูดส่อเสียด (เว้นจากปิสุณาวาจา) และการไม่พูดคำหยาบ (เว้นจากผรุสวาจา) ให้เพื่อนร่วมอาชีพคนอื่นๆ เกิดความเสียหาย

๒.๓.๓ กายสุจริต คือ ธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีวะปฏิญาณประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม คือ ประพฤติตนอยู่ในหลักเบญจศีลเบญจธรรม

๒.๔ จริยธรรมต่อผู้เอาประกันชีวิต โดยใช้หลักฆราวาสธรรม ๔ ดังนี้

๒.๔.๑ สัจจะ คือ มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันชีวิต และรักษาความลับของผู้เอาประกัน เปิดเผยเฉพาะข้อมูลซึ่งเป็นข้อกำหนดที่ผู้เอาประกันจะต้องแถลงข้อความจริงเพื่อการ

พิจารณารับประกันของบริษัทเท่านั้น เพื่อให้เกิดความไว้วางใจและไมตรีจิตสนิทต่อกันขาดสัจจะเมื่อใดย่อมเป็นเหตุให้เกิดความระแวงแคลงใจกันเป็นจุดเริ่มต้นแห่งความร้าวฉาน ซึ่งยากนักที่จะประสานให้คืนดีได้ดังเดิม

๒.๔.๒ ทมะ คือ การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกหัดนิสัย ปรับตัวเองให้สามารถเผชิญสถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่ทำงานกับลูกค้า ฝึกหัดดัดนิสัย ปรับปรุงตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา การรู้จักบังคับควบคุมอารมณ์ ข่มใจระงับความรู้สึกต่อเหตุบกพร่องของกันและกัน รู้จักฝึกฝนปรับปรุงตน แก้ไขข้อบกพร่อง ปรับนิสัยและอัธยาศัยให้กลมกลืนประสานเข้าหากันได้ ไม่เป็นคนดื้อด้านเอาแต่ใจและอารมณ์ของตน

๒.๔.๓ ขันติ คือ มีความอดทนอดกลั้นในการให้บริการและรักษาประโยชน์ต่อผู้เอาประกันชีวิตด้วยความเอาใจใส่ อดทนต่อคำพูดหรือการกระทำของเอาประกันชีวิตที่เราไม่พอใจ และยังต้องอดทนอดกลั้นต่อการบีบบังคับของกิเลสหรือความโลภ ด้วยการไม่เสนอขายนอกเงื่อนไขกรมธรรม์ ไม่ยุให้สละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำใหม่ ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จจากการประกันชีวิตให้กับผู้เอาประกัน เพราะผิดจรรยาบรรณ และผิดต่อกฎหมาย และยังจะต้องมีความอดทนต่อความลำบากตรากตรำ และเรื่องหนักใจต่างๆ ในการประกอบการงานอาชีพเมื่อมีปัญหาอุปสรรคจากการให้บริการแก่ลูกค้า

๒.๔.๔ จาคะ คือ การเสียสละตนเอง ในการที่จะสงเคราะห์ช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ หยิบยื่นเวลาและเสียสละตนในการสงเคราะห์ดูแลผลประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ด้วยความมีเมตตากรุณา ซึ่งข้อจาคะนี้เป็นสิ่งสำคัญของธุรกิจประกันชีวิต ในฐานะที่เป็นองค์กรภาคเอกชนที่ให้ความสงเคราะห์ช่วยเหลือผู้ที่ประสบภัยและผู้ที่จะกลายเป็นภาวะพึ่งพิงของสังคมให้สามารถดูแลตนเองได้ทั้งในยามแก่เฒ่า เจ็บป่วย และเสียชีวิต

๓. จริยธรรมของผู้เอาประกันชีวิต โดยมีหลักพุทธจริยธรรมสำคัญๆ ดังนี้

๓.๑ สัจจะ คือ มีความซื่อสัตย์ในการเปิดเผยข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับสุขภาพและรายได้ของตนเอง เปิดเผยข้อความจริงเกี่ยวกับข้อมูลของตนให้ตัวแทนประกันชีวิตได้รับทราบทั้งหมด คือ การพูดคำจริงไม่โกหกหลอกลวง (เว้นจากมุสาวาท) รวมทั้งมีความรับผิดชอบในการส่งเบี้ยประกันภัยอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ

๓.๒ กายสุจริต คือ ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นเหตุทำลายชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของตนเองเพื่อหวังผลของค่าสินไหมทดแทนจากการประกันชีวิตโดยมิชอบ คือ ดำรงตนอยู่ด้วยความไม่ประมาทด้วยหลักเบญจศีลเบญจธรรม

## ๔.๔ แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมเพื่อแก้ปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต

การประกอบธุรกิจประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีบทบาทมากในการพัฒนาประเทศ เนื่องด้วยการประกันชีวิตเป็นการออมในระยะยาวที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ระบบเศรษฐกิจหลายประการ ได้แก่

ประการแรก เป็นประโยชน์ต่อประชาชนทั่วไป ในแง่ของการป้องกันความเสี่ยงและการให้ความคุ้มครองต่อครอบครัวในอุบัติเหตุหรือการสูญเสียชีวิต ประโยชน์ในด้านการออมทรัพย์เมื่อผู้เอาประกันยังไม่เสียชีวิต และครบกำหนดตามเวลาที่กำหนดก็จะได้เงินต้นพร้อมดอกเบี้ยคืนทำให้เกิดรายได้ในยามจำเป็นและยามชรา ตลอดจนประโยชน์ในด้านการลงทุนที่ก่อให้เกิดดอกผลแก่ผู้ทำประกันเช่นเดียวกับการฝากเงินในสถาบันการเงินอื่นๆ เพียงแต่เงื่อนไข วิธีการ และอัตราดอกเบี้ยจะแตกต่างกันออกไป ซึ่งตรงนี้จะเป็นส่วนช่วยลดภาระในการดูแลของภาครัฐลงได้อีกด้วย

ประการที่สอง เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ โดยธุรกิจต่าง ๆ สามารถกู้ยืมเงินจากบริษัทประกันชีวิต เพื่อนำไปใช้ในการขยายกิจการของธุรกิจ ก่อให้เกิดการเติบโตของผลผลิต กำไร และการจ้างงานเพิ่มขึ้น

ประการสุดท้าย เป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจโดยรวมของชาติ ทำให้ประเทศมีการสะสมทุนเพิ่มขึ้นเพื่อที่จะนำมาใช้ในการพัฒนาธุรกิจโดยรวมของประเทศ และก่อให้เกิดความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในที่สุด

ด้วยเหตุผลข้างต้นจึงสามารถกล่าวได้ว่า ธุรกิจประกันชีวิตเป็นสถาบันการเงินอีกประเภทหนึ่งที่มีบทบาทในการระดมเงินออมระยะยาวจากประชาชน รวมทั้งเป็นตัวกลางในการเคลื่อนย้ายเงินจากภาคเศรษฐกิจที่มีเงินเหลือ (Surplus Sector) ไปยังภาคเศรษฐกิจที่มีความขาดแคลนเงินทุน (Deficit Sector) เช่นเดียวกับสถาบันการเงินอื่น ๆ โดยในการดำเนินการจะใช้การระดมเงินออมจากภาคเอกชนในรูปของเบี้ยประกันชีวิต แล้วนำส่วนของเงินออมนี้ไปบริหารจัดการลงทุนในรูปแบบต่างๆ ภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งลักษณะของการลงทุนส่วนใหญ่จะเป็นการลงทุนในสินทรัพย์ระยะยาวที่ไม่มีความเสี่ยงหรือมีความเสี่ยงต่ำ มากกว่าสินทรัพย์ระยะสั้นที่แม้จะมีอัตราผลตอบแทนสูง แต่ก็มีความเสี่ยงสูงตามไปด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้น ธุรกิจประกันชีวิตจึงมีส่วนช่วยลดการพึ่งพาเงินทุนจากต่างประเทศ และมีบทบาทต่อการพัฒนาตลาดทุน (Capital Market) ในอนาคต รวมทั้งช่วยในการกระตุ้นความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไปพร้อมๆ กันด้วย

นางกชกร วารินศิริรักษ์ แสดงความเห็นว่า “หลักการที่เป็นสาระสำคัญของการประกันชีวิตนี้ ความจริงมีมาตั้งแต่สมัยพุทธกาล เพราะว่ามนุษย์ทุกคนต้องแก่ ต้องเจ็บ และต้องตาย บริษัทประกันชีวิตดำเนินธุรกิจภายใต้หลักสัจธรรมของชีวิต ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของพระพุทธศาสนา คือ การประกันชีวิตเป็นหลักประกันชีวิตเมื่อถึงคราวแก่ ก็จะเป็นผู้ที่จะมีเงินใช้เป็นค่าครองชีพ เป็นคนแก่ที่ไม่ลำบาก จากการเก็บออมที่ได้จากการลงทุนในประกันชีวิต เป็นการตอบโจทย์ข้อแรก ข้อที่สอง เมื่อเจ็บป่วย บริษัทประกันก็จะเป็นผู้ไปจ่ายแทนให้ ดีกว่านำเงินเก็บออมอื่นมาใช้จ่ายเพื่อ

รักษาพยาบาลจนหมด ข้อที่สาม เมื่อตาย ก็จะมีมรดกให้บุตรหลานไม่ต้องลำบาก ธุรกิจประกันชีวิตตอบโจทย์นี้เช่นเดียวกับพระพุทธศาสนาที่เสนอหลักธรรมตามที่ปรากฏในพระไตรปิฎก โดยมีพระสงฆ์เป็นผู้เผยแพร่ ประชาชนก็อาศัยพระสงฆ์เป็นผู้อบรมสั่งสอน แต่ก็อาจจะมีพระสงฆ์บางรูปที่ประพฤติไม่ดี แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าจะทำให้พระพุทธศาสนาเสื่อม เหมือนกันกับหลักประกันชีวิต การที่ตัวแทนบางคนประพฤติไม่ดีก็ไม่ได้หมายความว่าหลักประกันชีวิตจะไม่ดีตามไปด้วย เพราะฉะนั้นหลักประกันชีวิตเป็นสิ่งที่ดีอยู่แล้ว แต่ถ้ามีตัวแทนที่ดีมีจรรยาบรรณตามวิชาชีพด้วย เช่นเดียวกับอาชีพแพทย์หรือมัคคุเทศก์ก็ดีตามกันไปด้วย ซึ่งบริษัทเองก็ต้องการคนที่มีจรรยาบรรณโดยที่ไม่ต้องไปยึดติดกับอาชีพหรือตำแหน่งหน้าที่ใดๆ คือ อยากให้ตัวแทนยกระดับตัวเองด้วยวิชาชีพของตนเอง มีศักดิ์ศรี มีคุณธรรมแห่งอาชีวปฏิญาณด้วยตนเอง”[๑๔๖]

ดังนั้น ผู้ที่ทำธุรกิจประกันชีวิตต้องจรรโลงศรัทธาต่ออาชีพ ทำตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ร่วมอาชีพและสร้างให้เกิดการยอมรับบทบาทของตนให้เกิดขึ้นในสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ ปัจจุบันนักธุรกิจและองค์กรต่างๆ ให้ความสนใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มมากขึ้น แม้ว่าการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและการแสดงความรับผิดชอบจะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น แต่ทั้งสองสิ่งนี้ก็มีผลดีต่อธุรกิจเช่นกัน คือเป็นการสร้างภาพพจน์อันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อยอดขายขององค์กรด้วย จริยธรรมไม่ใช่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ หากแต่เป็นคุณค่าและหลักเกณฑ์ทางศีลธรรมหรือคุณธรรมที่เกิดจากจิตสำนึกภายใน จริยธรรมธุรกิจจึงเป็นคนละสิ่งกับกฎหมายธุรกิจ ดังนั้น จริยธรรมธุรกิจจึงมีลักษณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการตระหนักรู้ภายในของตนเอง คือปัจเจกบุคคลรับรู้และพัฒนาตนเองโดยหน้าที่ ไม่ต้องมีผู้อื่นมาบังคับให้กระทำ คือรู้หน้าที่ของตนว่าควรกระทำอะไร อย่างไรให้ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่มีสิ่งใดหรือใครมาบังคับ เป็นการตัดสินใจกระทำอย่างมีอิสระภายในตนเอง หลักจริยธรรมจึงเป็นหลักแห่งการสำนึกรู้ในตนเอง ภายในจิตสำนึกรู้ของบุคคลที่จะรู้คุณ รู้โทษในการกระทำ รู้ว่าถ้าทำสิ่งใดแล้วเกิดโทษภัยแก่ตนเองแล้วก็ย่อมเกิดโทษภัยแก่ผู้อื่นเขาย่อมไม่ทำสิ่งนั้นลงไป

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แบ่งกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมพุทธจริยธรรมออกเป็น ๓ กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มพนักงาน ตัวแทนประกันชีวิต และผู้เอาประกันชีวิต ดังต่อไปนี้

### ๔.๔.๑ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิต

ธุรกิจประกันชีวิต มีการเติบโตค่อนข้างสูงขึ้นกว่าในอดีต แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนประชากรที่ทำประกันชีวิตในประเทศไทยยังมีจำนวนค่อนข้างน้อย มีเพียงร้อยละ ๒๘ ของจำนวนประชากรทั้งหมด แท้ที่จริง การประกันชีวิต เป็นธุรกิจด้านบริการประเภทหนึ่ง ที่มีความสำคัญอย่าง

---

[๑๔๖] สนทนากลุ่ม นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

ยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นสถาบันการเงินที่เป็นแหล่งระดมเงินออมของประชาชนตามนโยบายออมเงินของรัฐบาล รวมทั้งยังเป็นเงินออมของบุคคลและครอบครัว จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทุกคนควรจะมีกรมธรรม์ประกันชีวิต ที่ประกอบด้วยประกันชีวิต ประกันสุขภาพ และการออมเงินอย่างน้อยคนละ ๑ กรมธรรม์ เพราะกรมธรรม์ประกันชีวิตเป็นเครื่องมือทางการเงินที่สามารถรับรองยอดเงินสุดท้ายที่ผู้ซื้อประกันชีวิตต้องการได้ตั้งแต่วันแรกที่บริษัทพิจารณาอนุมัติรับเข้าเป็นสมาชิกของโครงการนั้นๆ และสามารถตอบสนองความจำเป็นทางการเงินที่แท้จริง (financial needs) ของผู้ซื้อประกันชีวิตได้

แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตที่สำคัญ คือ การสร้างความเข้าใจให้เห็นว่า ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจเพื่อช่วยจ่ายเงินให้กับผู้ประสบภัยอันเกิดจากการตาย การสูญเสียอวัยวะ การทุพพลภาพ การเจ็บป่วย หรือการไม่มีรายได้ในยามแก่ชรา โดยบริษัทประกันชีวิตจะทำหน้าที่เป็นคนกลางในการเก็บรวบรวมเงินแล้วนำไปจ่ายแก่ผู้ที่ทำประกันชีวิตที่ได้ประสบภัยการประกันชีวิต ได้แก่ ประกันภัยอุบัติเหตุ โดยจะชดเชยค่าเสียหายในกรณีผู้เอาประกันภัยประสบอุบัติเหตุ เกิดการสูญเสียอวัยวะ ทุพพลภาพหรือเสียชีวิต นอกจากนี้ยังมีการประกันสุขภาพ โดยการจ่ายค่าชดเชยที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาล ไม่ว่าจะเกิดการเจ็บป่วยจากโรคภัยหรือการบาดเจ็บจากอุบัติเหตุ จากความสำคัญของการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิตที่สวนทางกับปัญหาในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิตที่นับวันจะมีมากยิ่งขึ้น ธุรกิจประกันภัยจึงต้องพยายามหาแนวทางการสร้างความสามารถในการแข่งขันแนวใหม่ เพื่อก่อให้เกิดความไว้วางใจในการซื้อประกันชีวิต แนวทางหนึ่งนั้นก็คือ การสร้างเสริมคุณค่าทางจริยธรรมให้กับธุรกิจประกันชีวิตให้เด่นชัดมากขึ้น สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความยั่งยืนในการทำธุรกิจประกันชีวิตได้ในอนาคต

แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยในด้านปัจจัยต่างๆ ตามหลักการบริหารการตลาดที่มีจริยธรรม ได้แก่ การบริหารทางการตลาด การบริการหลังการขาย การจัดการความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า การยอมรับบริษัทประกันชีวิต การยอมรับตัวแทนประกันชีวิตและความพึงพอใจของลูกค้าจะส่งผลต่อความไว้วางใจต่อลูกค้าในธุรกิจประกันภัย เนื่องจากการจัดการตลาดเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญขององค์กรทางธุรกิจ ดังนั้นหน้าที่ทางการตลาดจึงเป็นหน้าที่ที่มีรูปแบบการดำเนินการและมีแนวคิดทางด้านธุรกิจที่แตกต่างอย่างชัดเจนจากส่วนงานอื่นๆ หน้าที่ของฝ่ายการตลาดปัจจุบันคือ การประสานงานของทุกหน่วยงานและบุคลากรทั้งหมด เพื่อให้การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันกับที่ฝ่ายการตลาดต้องการสร้างมูลค่าเพิ่มและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ร่วมมือกันสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการที่ส่งเสริมหลักจริยธรรมเข้าด้วยกัน มีดังนี้

๑. ด้านส่งเสริมการตลาด ลูกค้าบริษัทประกันให้ความสำคัญส่วนประสมการตลาดของธุรกิจประกันชีวิต ผู้บริหารบริษัทประกันควรมีการส่งเสริมการตลาดด้วยการแจกของแจกแถมสำหรับ

ผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตทั้งในส่วนของของขวัญ หรือการท่องเที่ยวหรืออื่นๆ ประกอบกับควรโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งส่วนลดราคา ในโอกาสต่างๆ จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้ลูกค้าซื้อประกันชีวิตเพิ่มขึ้น ผู้บริหารบริษัทประกันควรส่งเสริมการตลาดด้วยการแจกของแถมสำหรับผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตทั้งในส่วนของของขวัญหรือการท่องเที่ยวหรืออื่นๆ ประกอบกับควรโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ตามกลุ่มเป้าหมาย พร้อมทั้งส่วนลดราคาในโอกาสต่างๆ จะเป็นสิ่งกระตุ้นให้ลูกค้าซื้อประกันชีวิต โดยใช้หลักจาคะบ้างในบางโอกาส

๒. ด้านสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าตามหลักนิสสยสัมปันโน เพราะลูกค้าบริษัทประกันให้ความสำคัญส่วนประสมการตลาดของธุรกิจประกันชีวิตโดยผ่านตัวแทนของบริษัทเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ผู้บริหารบริษัทประกันควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับตัวพนักงานแสดงความยินดีให้ข้อมูล และให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ในลักษณะความเป็นกัลยาณมิตร สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่/พนักงานได้หลากหลายช่องทาง พนักงานมีความรู้ สามารถตอบคำถาม และอธิบายข้อมูลได้เป็นอย่างดี และพนักงานเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีลูกค้าให้ความสำคัญลำดับมาก เว้นแต่พนักงานมีการแนะนำข้อมูลต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นหลักสำคัญ ผู้บริหารบริษัทประกันควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับตัวพนักงานแสดงความยินดีให้ข้อมูล และให้บริการเป็นกันเองกับลูกค้า ติดต่อเจ้าหน้าที่/พนักงานได้หลากหลายช่องทาง พนักงานมีความรู้ สามารถตอบคำถาม และอธิบายข้อมูลได้เป็นอย่างดี และพนักงานเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีลูกค้าให้ความสำคัญลำดับมาก เว้นแต่พนักงานมีการแนะนำข้อมูลต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นหลักสำคัญ

๓. ด้านการให้บริการลูกค้า โดยใช้หลักทมะและขันติ โดยให้ความสำคัญด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และพนักงาน ความถูกต้องในการให้บริการ ความสะดวกในการสั่งซื้อ และชำระค่าเบี้ยประกัน และความนอบน้อมเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารบริษัทควรให้ความสำคัญด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ และพนักงาน ความถูกต้องในการให้บริการ ความสะดวกในการสั่งซื้อ และชำระค่าเบี้ยประกัน และความนอบน้อมเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๔. ด้านการจัดจำหน่ายลูกค้าหลายช่องทาง โดยใช้หลักจักขุมา ผู้บริหารบริษัทประกันควรอำนวยความสะดวกให้สามารถสั่งซื้อ/จองผ่านเว็บไซต์/อีเมลล์/Facebook ได้ และเว็บไซต์ของผู้ให้บริการมีการจัดเนื้อหาดีหาข้อมูลง่ายลูกค้าให้ความสำคัญมาก และการมีตัวแทนประกันที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ลูกค้า ผู้บริหารบริษัทประกันควรอำนวยความสะดวกให้สามารถสั่งซื้อ/จองผ่านเว็บไซต์/อีเมลล์/Facebook ได้ และ เว็บไซต์ของผู้ให้บริการมีการจัดเนื้อหาดีหาข้อมูลง่ายลูกค้าให้ความสำคัญมาก และการมีตัวแทนประกันที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ลูกค้า

๕. ด้านผลิตภัณฑ์ (กรมธรรม์) โดยใช้หลักวิธูโร ด้วยรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้มีความต้องการกรมธรรม์ในรูปแบบต่างๆ ที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม จึงควรมีการพัฒนารูปแบบกรมธรรม์ใหม่ๆ ให้มีความยืดหยุ่น และเป็นแบบเฉพาะที่ลูกค้าแต่ละรายต้องการ (Customized Policies) โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารบริษัทประกันต้องออกแบบกรมธรรม์ประกันมีความคุ้มครองที่ครอบคลุม มีความหลากหลายของแบบประกัน มีข้อมูลรายละเอียดข้อมูลประกันที่ชัดเจนและความมีชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือของบริษัทประกัน ผู้บริหารบริษัทประกันต้องออกแบบกรมธรรม์ประกันมีความคุ้มครองที่ครอบคลุม มีความหลากหลายของแบบประกัน มีข้อมูลรายละเอียดข้อมูลประกันที่ชัดเจนและความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัทประกัน

๖. ด้านราคา โดยใช้หลักสมชีวิตา ผู้บริหารควรตั้งราคาที่เหมาะสม สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้ มีราคาแพ็คเกจความคุ้มครองครอบคลุมที่น่าสนใจลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบแผนความคุ้มครองมีความคุ้มค่ากับค่าเบี้ยที่จ่าย และสามารถจ่ายผ่านบัตรเครดิตได้ ผู้บริหารควรตั้งราคาที่เหมาะสม สามารถผ่อนชำระค่าเบี้ยประกันได้ มีราคาแพ็คเกจความคุ้มครองครอบคลุมที่น่าสนใจลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบแผนความคุ้มครองมีความคุ้มค่ากับค่าเบี้ยที่จ่าย และสามารถจ่ายผ่านบัตรเครดิตได้

๗. ด้านบุคลากร โดยใช้หลักอิทธิบาท ๔ ผู้บริหารบริษัทประกันชีวิตควรให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมพนักงานผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นเรื่องความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเอาใจใส่ลูกค้า เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญ ทั้งนี้การเพิ่มศักยภาพบุคลากรดังกล่าวจะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในธุรกิจภาคบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนั้นแล้ว หลักพุทธจริยธรรมสำหรับผู้บริหารพึงมีนั้น พระครูสิริปริยัตยานุศาสก์, ดร. มีความเห็นว่า “ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกลุ่มต่างๆ คือ ผู้บริหารบริษัทประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิต ผู้รับบริการประกันชีวิตและผู้รับผลประโยชน์ ที่เห็นชัดเจนคือ ปัญหาของผู้ขายประกันชีวิตพูดความจริงไม่หมด หลักธรรมที่ใช้ก็ต้องให้ตรงกับปัญหาที่แท้จริง เช่น หลักวจีสุจริต สำหรับผู้ขายประกันชีวิตมีการใช้หลักฆราวาสธรรม ๔ ตั้งแต่หลักสัจจะ คือ การแสดงความจริง หลักทมะ คือ ความข่มจิตข่มใจจากความโลภอยากได้อยากขายอย่างเดียว หลักขันติ คือ ความอดทนต่อการให้บริการกับลูกค้า หลักจาคะ คือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่หรืออำนวยช่วยเหลือผลประโยชน์ที่พึงมีพึงได้แก่ลูกค้าอย่างเที่ยงธรรม ซึ่งหลักธรรมเหล่านี้เพียงพอหรือยัง หรืออาจเพิ่มหลักพรหมวิหาร ๔ มีความเมตตากรุณาเป็นต้น เข้าไปด้วย”[๑๔๗] ซึ่งอาจประกอบไปด้วยหลักธรรมต่างๆ ดังต่อไปนี้

---

[๑๔๗] สนทนากลุ่ม พระครูสิริปริยัตยานุศาสก์, ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

๑. หลักทิฏฐธัมมิกัตถะ ๔ เรียกกันว่า หัวใจเศรษฐี อันเป็นประโยชน์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันชาตินี้ เป็นธรรมะข้อต้นๆ ในการดำเนินชีวิตเพื่อให้ประสบกับความสุข โภคทรัพย์ต่างๆ ตามโลกียวิสัย กล่าวคือ การถึงพร้อมด้วยความขยัน, ถึงพร้อมด้วยการรักษาทรัพย์, การมีมิตรที่ดี และการรู้จักใช้จ่ายอย่างพอดีพอเหมาะ

๒. หลักสังคหวัตถุ ๔ ได้แก่ ทานคือการแบ่งปันด้านวัตถุสิ่งของต่อกัน, ปิยวาจา การรู้จักพูดกันอย่างเป็นมิตร มีไมตรีต่อกัน, อัตถจริยา ทำกิจกรรมร่วมกันอย่างเกื้อกูล ไม่ทำลายประโยชน์ของอีกฝ่ายหนึ่ง, สมานัตตา ปฏิบัติต่อลูกค้าและพนักงานด้วยความสม่ำเสมอ

๓) หลักพรหมวิหาร ๔ ได้แก่ ความมีเมตตาต่อลูกน้องอยากเห็นเขามีความสุข, กรุณามีความปรารถนาดีอยากให้พนักงานพ้นจากความทุกข์, มุทิตา มีความชื่นชมยินดีในความสำเร็จของลูกน้องเสมอ, อุเบกขา วางเฉยในสิ่งที่ควรวางเฉยไม่เข้าไปก้าวก่ายวุ่นวาย

๔) อคติ ๔ ได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบของลูกน้องโดยไม่เห็นแก่ความชอบความชัง ความกลัว และความหลง เป็นต้น

อีกประการหนึ่ง ในภาพกว้าง เนื่องจากธุรกิจการประกันชีวิต เป็นสิ่งที่ให้ความคุ้มครองคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ประชาชนและทรัพย์สิน อีกทั้งมีบทบาทสำคัญต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจของประเทศ และสังคมการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย ต้องคำนึงถึงความโปร่งใสและความเชื่อมั่นแก่สังคม ทำให้บริษัทประกันภัยต้องมีบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม คือ มีการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแล รักษา สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยการส่งเสริมและสนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม และต่อเนื่องก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (Corporate Social Responsibility) หรือคำย่อว่า CRS ซึ่งเป็นเสมือนหนึ่งการรับผิดชอบในฐานะขององค์กรที่เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองภาคประชาชน

เพราะฉะนั้น การนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) ถือเป็นจริยธรรมที่มีความหมายครอบคลุมจริยธรรมทางสังคมที่กว้างขวางมากขึ้น ในฐานะที่บริษัทประกันภัยต้องดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรมต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างหลากหลาย เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน มีแนวปฏิบัติที่หลากหลายมิติด้วยกัน โดยผ่านกลุ่มเป้าหมายหลัก คือ เด็ก เยาวชน สตรี ผู้พิการ และกีฬา ดังนั้น การจัดทำกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับความรับผิดชอบต่อสังคม ตามหลักการที่เรียกว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (Corporate Social Responsibility (CSR)) หรือในภาษาไทยเรียกว่า หลักบรรษัทภิบาลนั้น หมายถึง การดำเนินกิจการภายในและภายนอกองค์กรที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในองค์กรและในระดับใกล้และไกล ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข

หมายถึง การประกอบกิจการด้วยความดูแลใส่ใจต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ตลอดจนมีธรรมาภิบาลเป็นเครื่องกำกับให้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตโปร่งใส และการประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม ปราศจากการทุจริต มีความตระหนักถึงผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการสร้างภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่จะช่วยให้การดำเนินกิจการประสบความสำเร็จและประโยชน์สุขสูงสุด อีกทั้งเพิ่มขีดความสามารถแข่งขันกับนานาประเทศในเวทีการค้าโลก ซึ่งจะเป็นผลดีต่อความยั่งยืนของกิจการ ผู้มีส่วนได้เสีย เศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง

รูปแบบการดำเนินนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (CSR) บริษัทธุรกิจประกันชีวิตต้องกำหนดกลยุทธ์การขับเคลื่อนจากภายใน (Corporate – Driven CSR) โดยการดำเนินกิจการความรับผิดชอบต่อสังคมภายใต้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรเป็นหลัก จำแนกได้ดังนี้

๑. กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจที่อยู่ในกระบวนการทางธุรกิจ กระบวนการนี้เรียกว่า CSR in Process หรือการดำเนินการที่อยู่ในกระบวนการทางธุรกิจโดยปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดและยึดหลักบรรษัทภิบาลเพื่อลูกค้า ได้รับผลิตภัณฑ์ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดูแลชีวิตคนไทย โดยกำหนดให้บริษัทประกันภัย ดำเนินธุรกิจด้วยความสุจริตโปร่งใสตรวจสอบได้ เช่น ห้ามตัวแทนประกันภัย ชักชวนชี้ช่อง หรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท หรือ ห้ามบริษัทให้สิทธิประโยชน์เป็นพิเศษแก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย นอกเหนือไปจากที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย ดังนั้น บริษัทประกันภัย มีหน้าที่ต้องพัฒนากรมธรรม์ให้ครอบคลุมแก่ลูกค้าทุกระดับ การบริการที่รวดเร็ว สะดวกตอบสนองความต้องการของลูกค้า ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัย ส่งผลทำให้บริษัทประกันภัยต้องมีแนวทางปฏิบัติครอบคลุมการจัดให้มีระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และมาตรการบริหารความเสี่ยง มีการติดตามผลงานของฝ่ายบริหาร กำหนดให้มีรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือนในการประชุมคณะกรรมการบริษัท รวมถึงรายงานทางการเงินที่ไม่ถูกต้องหรือระบบควบคุมภายในที่บกพร่อง การกำหนดให้มีมาตรการในการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนการกระทำผิดกฎหมาย จรรยาบรรณ หรือพฤติกรรมที่อาจส่อถึงการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบ ทั้งจากพนักงานและผู้มีส่วนเสียอื่น ตลอดจนมีการเผยแพร่หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของกิจการสู่สาธารณะ

๒. กิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรธุรกิจซึ่งแยกต่างหากจากกระบวนการทางธุรกิจที่เกิดขึ้นภายหลัง เรียกว่า CSR after Process หรือ การดำเนินการซึ่งแยกต่างหากจากกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การให้ในรูปแบบสาธารณะสงเคราะห์ เช่น การ

บริจาคเงินและสิ่งของสนับสนุนการศึกษาและอาชีพ การขับเคลื่อนนโยบายและกิจกรรมเพื่อสังคมที่บริษัทได้จัดขึ้น และต่อยอดไปสู่การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านการดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคม โดยเน้นการดำเนินกิจกรรมในกลุ่มเด็กเยาวชน ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ สตรีและการกีฬา เช่น โครงการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ การสงเคราะห์เยาวชนด้อยโอกาส โรงเรียนในถิ่นทุรกันดาร การสนับสนุนทีมกีฬา หรือสโมสรกีฬาต่างๆ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม แม้ภาครัฐจะมีหน้าที่ต้องจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม หรือมีหน้าที่ช่วยเหลือ ส่งเสริมสวัสดิการทางสังคม ในปัจจุบันภาคธุรกิจหรือภาคเอกชนก็ต้องเข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือดูแลสังคมร่วมเช่นเดียวกัน เนื่องจากหากปล่อยให้เป็นหน้าที่ของรัฐเพียงลำพัง จะทำให้เกิดข้อครหาต่อจิตสำนึกความรับผิดชอบว่า ภาคเอกชนก็มีส่วนที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมจากการประกอบธุรกิจเช่นเดียวกัน เหตุนั้น จึงต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบด้วย และภายหลัง CSR เริ่มเกิดจากข้อกำหนดทางกฎหมายหรือระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ได้มีการกำหนดเรื่อง CSR เป็นข้อปฏิบัติทางธุรกิจ เช่น ตลาดหลักทรัพย์ ทำให้ภาคธุรกิจหรือภาคเอกชน ต้องปฏิบัติตามในฐานะพลเมืองที่ดี เพื่อให้กิจการเป็นที่ยอมรับของสังคม ดังนั้น บทบาทภาครัฐต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคเอกชน ได้แก่

๑. รัฐต้องส่งเสริม ให้ธุรกิจกลุ่มนี้ มีบทบาทในการร่วมรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเต็มที่ สามารถที่จะพัฒนาให้กลายเป็นหุ้นส่วนร่วมกันระหว่างรัฐ และเอกชน (Public – Private Partnerships) ในการแก้ไขและพัฒนาสังคมให้มีคุณภาพ ตลอดจนการประกาศเกียรติคุณแก่ธุรกิจ

๒. รัฐต้องเป็นผู้สนับสนุน การดำเนินงานทั้งในเชิงป้องกันและแก้ไขผลกระทบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ที่เกิดจากการประกอบธุรกิจ ทำหน้าที่สร้างการรับรู้ (awareness) และมาตรการจูงใจ (Incentives) ให้ธุรกิจที่มีความรับผิดชอบได้พัฒนากิจกรรม CSR ที่อำนวยประโยชน์ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมกันอย่างกว้างขวาง ตลอดจนการสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาขีดความสามารถ (Capacity Building) ในการดำเนินกิจกรรมด้าน CSR ขององค์กรในทุกระดับ

๓. รัฐต้องสอดส่อง การดำเนินงานของธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อมิให้ผลกระทบจากกิจกรรมในทางธุรกิจไปก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม รัฐต้องดำเนินการบังคับใช้ (Enforcement) กฎหมายนั้น ๆ อย่างเข้มงวด สำหรับกิจการที่ละเมิดกฎระเบียบดังกล่าว

การใช้ CSR ให้เป็นเครื่องมือในการบริหารธุรกิจประกันภัย เพื่อประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจากหลักความรับผิดชอบต่อสังคมประโยชน์ที่ได้รับจากการที่องค์กรนำแนวคิด CSR ไปปฏิบัติจะเกิดผลลัพธ์ทั้งในส่วนรูปธรรมที่จับต้องได้ เช่น องค์กรสามารถสร้างรายได้และส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น จากการที่ลูกค้าพิจารณาเลือกซื้อสินค้าและบริการจากการองค์กรแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และในส่วนที่เป็นนามธรรมที่จับต้องไม่ได้ เช่น องค์กรสามารถได้รับ

ประโยชน์จากการวางตำแหน่งตราผลิตภัณฑ์ (Brand Positioning) ให้อยู่ในใจของลูกค้าเป็นอันดับต้นๆ หรือส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image)

หลักความรับผิดชอบต่อสังคมของกิจการ (CSR) นับเป็นส่วนหนึ่งของหลักการกำกับดูแลกิจการ (Corporate Governance: CG) หรือ บรรษัทภิบาล เป็นการบริหารจัดการบริษัทที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย อันเป็นกรอบกติกาที่สำนักงานกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) นำมาใช้กับบริษัทประกันภัยของประเทศไทย

ดังนั้น บริษัทประกันภัย ซึ่งเป็นองค์กรภาคเอกชน ในฐานะเป็นพลเมืองของประเทศภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อตนเอง โดยการประกอบธุรกิจตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือบรรษัทภิบาลและมีความรับผิดชอบต่อสังคม ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมาย การดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส การให้บริการและการตอบแทนกลับคืนสู่สังคมเป็นสำคัญ โดยมีการดำเนินธุรกิจตามหลักการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนใน ๓ ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม

๑. ความรับผิดชอบด้านเศรษฐกิจ มีการดำเนินธุรกิจประกันภัย โดยยึดหลักธรรมภิบาลและการกำกับดูแลที่ดี โดยสร้างสรรค์สินค้าและบริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและดำรงเงินกองทุนให้สูงกว่าระดับมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ยึดแนวปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายปฏิบัติตามเงื่อนไขของกรมธรรม์โดยจ่ายค่าสินไหมทดแทนอย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีความรอบคอบในการบริหารความเสี่ยงในด้านต่างๆ ตลอดจนการปฏิบัติตามกฎหมายของภาครัฐที่ผ่านผู้แทนจากประชาชน เพราะประชาธิปไตยเป็นการปกครองโดยประชาชน และบริษัทมีหน้าที่เสียภาษีให้แก่รัฐจากรายได้จากการดำเนินกิจการ เพื่อให้รัฐนำเอาเงินภาษีดังกล่าวมาพัฒนาประเทศชาติต่อไป อันเป็นหน้าที่ของพลเมืองในระบอบประชาธิปไตยที่แท้จริง

๒. ความรับผิดชอบด้านสังคม ทั้งภายในและภายนอกบริษัท อันเป็นตามบทบาทหน้าที่ของพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย ได้แก่ ภายในองค์กร บริษัทต้องประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรมตามแนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมการแข่งขันที่เป็นธรรม มีและมีการต่อต้านการทุจริตในองค์กร มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม เคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ตามหลักประชาธิปไตย และภายนอกองค์กร บริษัทต้องพัฒนาสังคมและชุมชนโดยให้ความสำคัญกับการทำกิจกรรมต่างๆ โดยการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชน ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาศิลปวัฒนธรรมและจริยธรรมในชุมชน สร้างการจ้างงานและพัฒนาทักษะ ตลอดจนความรับผิดชอบต่อผู้บริโภคหรือลูกค้า เช่น กิจกรรมเทิดทูนสถาบันพระมหากษัตริย์ อันเป็นการหน้าที่ของพลเมืองที่ดีในการปกครองระบอบประชาธิปไตยที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม ช่วยเหลือและร่วมมือกับผู้อื่นในการพัฒนาประชาธิปไตย

๓. ความรับผิดชอบด้านสิ่งแวดล้อม โดยบริษัทต้องตระหนักว่าการประกอบกิจการต่างๆ ได้ก่อให้เกิดผลกระทบในทางลบ หรือเบียดเบียนต่อธรรมชาติหรือสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนากระบวนการผลิตหรือการประกอบกิจการเสียใหม่ ให้สามารถลดผลกระทบจนถึงปราศจากผลกระทบพร้อมกับปกป้องและบูรณะฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้กลับคืนมาได้ดังเดิมในที่สุด เพื่อเพิ่มมูลค่าและสร้างความยั่งยืนให้กับกิจการ รวมทั้งสังคม ชุมชน เศรษฐกิจประเทศชาติและประชาชนโดยรวม เช่น โครงการปลูกป่าชายเลน เป็นการนำหลักประชาธิปไตยมาใช้ในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในสังคม

ความรับผิดชอบขององค์กร เป็นสิ่งที่องค์กรมีเงื่อนไขที่กระทำต่อบุคลที่เกี่ยวข้อง นอกเหนือจากการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ขอบเขตความรับผิดชอบดังกล่าว เป็นเรื่องที่องค์กรจะต้องคุ้มครองหรือให้ผลประโยชน์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญๆ ได้แก่

๑. ความรับผิดชอบขององค์กรต่อผู้ลงทุน องค์กรต้องตอบสนองต่อผู้ลงทุนด้วยอัตราผลตอบแทนการลงทุนที่เป็นธรรม แต่การประกอบธุรกิจเพียงอย่างเดียวไม่สามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ผู้บริหารยุคใหม่ให้ความสำคัญกับการจัดการทางจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นวิถีทางที่จะทำให้องค์กรมีผลกำไรในระยะยาว องค์กรจึงไม่มีความขัดแย้งกันระหว่างการปฏิบัติทางจริยธรรมและผลกำไรขององค์กร การปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมจึงเป็นวิธีการนำไปสู่ผลกำไรอย่างแท้จริง องค์กรจะมีความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่ง ทั้งนี้เพราะการรักษามาตรฐานทางจริยธรรมทำให้ลดปัญหาด้านแรงงานและยังช่วยในการเพิ่มผลผลิต

๒. ความรับผิดชอบขององค์กรต่อบุคลากร องค์กรจะเพิ่มผลผลิตได้โดยต้องอาศัยบุคลากรหรือพนักงาน ในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งถ้าในองค์กรตระหนักในข้อเท็จจริง และให้ความสำคัญในการดึงบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การรับฟังความคิดเห็นข้อเท็จจริง ความคาดหวังขององค์กร การให้รางวัลกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานดีเด่น ตลอดจนการสร้างบรรยากาศที่ดีและการทำงานเป็นทีม คำกล่าวที่ว่า “พนักงานถือเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่า” จึงเป็นคำกล่าวที่ถูกต้องเสมอ

๓. ความรับผิดชอบขององค์กรต่อลูกค้า การสร้างและการรักษาความภักดีของลูกค้า ที่มีต่อองค์กรไม่ใช่งานที่ง่ายนักเพราะยังมีสิ่งต่างๆ เกี่ยวข้องมากกว่าการขายสินค้าและการบริการ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับกรอบความรับผิดชอบต่อลูกค้าที่จะได้รับรู้สิทธิของตน ได้แก่

๓.๑ ความปลอดภัย เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้าองค์กรต้องจัดหาสินค้าและบริการที่มีความน่าเชื่อมั่นและปลอดภัย ความเชื่อถือขององค์กรจะหมดไปเมื่อองค์กรผลิตผลิตภัณฑ์ที่ไม่ดีต่อลูกค้า

๓.๒ การรับรู้ ลูกค้ามีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ซึ่งถือเป็นส่วนควบผลิตภัณฑ์ที่ทรงคุณค่ามากที่สุด การแสดงความรับผิดชอบขององค์กร ต้องให้ข้อมูลที่เป็นจริงแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นราคา คุณภาพ และคุณสมบัติอื่นๆ

๓.๓ การบอกกล่าว เป็นสิทธิของผู้เป็นลูกค้าที่จะแนะนำการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและลูกค้า องค์กรต้องมีความรับผิดชอบที่จะสร้างกลไก เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสินค้าและบริการจากลูกค้า

๓.๔ การศึกษา ความรับผิดชอบขององค์กรที่ให้ลูกค้าเข้าสู่โปรแกรมการศึกษา เป้าหมาย คือ ให้ผู้บริโภคได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอ เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการตลอดจนวิธีการใช้ที่เหมาะสม

๓.๕ การเลือก เป็นสิทธิของลูกค้าที่จะเลือกซื้อสินค้าและบริการที่มีจำหน่ายอยู่ในตลาด องค์กรจะต้องไม่สร้างข้อจำกัดในการแข่งขัน

๔. ความรับผิดชอบขององค์กรต่อสิ่งแวดล้อม ลูกค้าในยุคปัจจุบันจำนวนมากได้นำความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของหลักเกณฑ์การซื้อ นอกเหนือจากราคา คุณภาพ การบริการและอื่นๆ จากการศึกษาผู้บริโภคในต่างประเทศถึงผลกระทบของผลิตภัณฑ์ที่เลือกซื้อ พอใจที่จะจ่ายค่าผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นเพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดี ดังนั้น องค์กรถึงแม้ว่าจะเป็นขนาดย่อมก็ควรจะแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการดำเนินงานเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น การรักษาระบบนิเวศอื่นๆ องค์กรจะต้องเรียนรู้ถึงต้นทุนการดำเนินงาน เพื่อความปลอดภัยต่อสิ่งแวดล้อม และยังเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน สิ่งสำคัญที่สุดที่องค์กรจะต้องปฏิบัติ คือ ลด (Reduce) ถือเป็นวิธีที่ดีที่สุด โดยลดจำนวนวัตถุดิบ/วัสดุ ที่จะก่อให้เกิดมลพิศต่อสิ่งแวดล้อม ใช้ใหม่ (Reuse) เท่าที่สามารถทำได้ โดยส่วนที่เสียหายจากการผลิตนำมาเป็นวัตถุดิบของอีกผลิตภัณฑ์หนึ่ง แปรรูปเพื่อใช้ประโยชน์ใหม่ (Recycle) โดยการใช้วัตถุดิบ/วัสดุที่ถูกกำจัดทิ้งไปและนำมาสร้าง หรือผลิตเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ใหม่

๕. ความรับผิดชอบขององค์กรต่อชุมชน องค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบต่อชุมชน โดยอาจจัดหางานสร้างความมั่งคั่งหรือสนับสนุนชุมชนท้องถิ่นในวิถีทางต่าง ๆ องค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมจะต้องรู้ถึงหน้าที่ที่จะให้กับชุมชนในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ องค์กรที่ให้การสนับสนุนชุมชนมักมีผลประกอบการที่ดีกว่าองค์กรที่ละเลยต่อความรับผิดชอบ

จะเห็นได้ว่า บริษัทประกันภัยนั้นจำเป็นต้องมีบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มขึ้น ในฐานะพลเมืองของประเทศที่อยู่ภายใต้การปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยอาศัยหลักประชาธิปไตย ได้แก่ หลักความเสมอภาคสิทธิเสรีภาพ และหลักนิติธรรมหรือการปกครองโดยกฎหมาย แสดงให้เห็นได้จากการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้นำแนวทางความรับผิดชอบต่อสังคมมากำหนดเป็นนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สามารถวัดผลได้ใน ๓ มิติ คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนกลยุทธ์การขับเคลื่อนจากภายในโดยกำหนดกลยุทธ์การขับเคลื่อนจากภายใน (Corporate –Driven CSR) รูปแบบของกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมทั้งในกระบวนการทางธุรกิจ (CSR in Process) และกระบวนการภายหลังจากกระบวนการทางธุรกิจ (CSR after Process) เช่น กิจกรรมสร้างสรรค์หรือการให้ความช่วยเหลือต่อชุมชนและสังคม อีกทั้งความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคเอกชนนั้น จะประสบความสำเร็จไม่ได้หากภาครัฐไม่ให้ความร่วมมือในการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการกำหนดกฎระเบียบ นโยบายและแผนอย่างชัดเจนตลอดจนติดตามตรวจสอบการบังคับใช้อย่างจริงจัง

**๔.๔.๒ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรมสำหรับตัวแทนประกันชีวิต**

ในปัจจุบัน บริษัทประกันชีวิตมียอดขายผ่านช่องทางธนาคารเพิ่มขึ้นทุกปี ทำให้บริษัทประกันชีวิตบางบริษัทยุบช่องทางการขายผ่านตัวแทนประกันไป แต่หลายบริษัทยังคงช่องทางการขายผ่านตัวแทนไว้ เพราะเป็นช่องทางที่คงความสำคัญในการขาย เหตุที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะว่าพนักงานธนาคารมีความสามารถเพียงแต่ขายกรมธรรม์ประกันภัยได้ แต่ยังไม่สามารถอธิบายเงื่อนไขต่างๆ ในกรมธรรม์ได้มาก สืบเนื่องจากธนาคารอบรมเพียงแต่ให้ขายได้เท่านั้น การอบรมให้พนักงานธนาคารอธิบายเงื่อนไขของกรมธรรม์ได้ต้องใช้เวลามาก ซึ่งธนาคารไม่ต้องการแบบนี้ จึงเป็นภาระของบริษัทประกันที่จะต้องตั้งหน่วยงานเพื่อรักษากรมธรรม์ที่ขายผ่านธนาคารให้ยั่งยืน บริษัทประกันแก้ปัญหาที่พนักงานธนาคารมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าไม่มากนัก ด้วยการออกกรมธรรม์ที่อธิบายง่าย เงื่อนไขไม่ซับซ้อน เช่น กรมธรรม์สะสมทรัพย์ระยะสั้นไม่เกิน ๕ ปี และให้ผลตอบแทนสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับดอกเบี้ยธนาคาร เป็นต้น จึงมีความจำเป็นที่บริษัทประกันภัยต้องรักษาช่องทางการขายผ่านตัวแทนนี้ไว้ เพื่อที่จะได้ขายกรมธรรม์ที่ไม่สามารถขายผ่านช่องทางธนาคารได้ และเป็นกรมธรรม์ที่ซับซ้อน เช่น กรมธรรม์ประเภทตลอดชีพ ประเภทบำนาญหรือประเภท Unit link เป็นต้น และอีกประการหนึ่งในเรื่องการบริการหลังการขายจำเป็นอย่างมากที่ต้องอาศัยตัวแทนประกันภัย ทั้งนี้ตัวแทนประกันภัยรู้จักผู้เอาประกันภัยมากกว่าบริษัทประกันภัย จึงเป็นหน้าที่ของบริษัทประกันภัยที่จะต้องหาวิธีที่จะทำอย่างไรให้ตัวแทนประกันภัยได้อยู่ในอาชีพได้อย่างยั่งยืนและตลอดไปเสมือนหนึ่งเป็นอาชีพหลักของเขา เพราะถ้าเขาอยู่นานเท่าไร บริษัทประกันภัยจะมีเจ้าหน้าที่ดูแลผู้เอาประกันที่เข้าใจกันตลอดเวลา ในระยะยาวก็จะเป็นการลดภาระหน้าที่ในการดูแลผู้เอาประกันของบริษัทประกันภัยไปโดยปริยาย อีกทั้งตัวแทนประกันภัย ก็จะทำหน้าที่เสมือนเป็นเจ้าหน้าที่ของบริษัททั้งในการหาตลาดและดูแลผู้เอาประกันไปพร้อมกัน ฉะนั้น ช่องทางการขายผ่านตัวแทนเป็นช่องทางการขายที่สำคัญของบริษัทประกันภัย

ดังนั้น บริษัทประกันภัยต้องกำหนดกระบวนการผลิตตัวแทนให้เป็นมืออาชีพ เริ่มตั้งแต่การสรรหา – การคัดเลือก – การอบรม – การพัฒนา – การรักษา อย่างเข้มงวดทุ่มเทและจริงจัง

เพื่อให้ตัวแทนขายประกันชีวิตมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการประกอบอาชีพ พัฒนากรมธรรม์ประกันชีวิตให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา เช่น การที่สังคมไทยกำลังจะก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ บริษัทประกันภัยควรออกกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบใดจึงจะตอบสนองความต้องการของผู้เอาประกันภัยที่กำลังจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เป็นต้น พัฒนา Digital Marketing ให้สัมพันธ์กันทั้งบริษัท เช่นเรื่องการขาย การออกกรมธรรม์ การบริการหลังการขาย เพื่อให้การดำเนินงานของบริษัทรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ บริษัทอาจกำหนดนโยบายให้ตัวแทนทำหน้าที่เฉพาะการขายเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ส่วนเรื่องบริการหลังการขายให้เป็นหน้าที่ของบริษัท ทำให้ตัวแทนมีเวลาในการขายเต็มที่ และยอดขายทั้งในส่วนของฝ่ายขายและบริษัทจะเพิ่มขึ้น

การที่บริษัทประกันชีวิตจะดำเนินธุรกิจไปได้จะมีองค์ประกอบหลายอย่างแต่ที่สำคัญคือตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต จะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อบริษัท ซึ่งความความซื่อสัตย์เป็นจริยธรรมที่จำเป็นต้องมีในตัวบุคคล ถ้าคนในสังคมมีความซื่อสัตย์จะทำให้สังคมเป็นสังคมที่น่าอยู่ เนื่องจากคนในสังคมมีการช่วยเหลือเกื้อกูล มีการแบ่งปัน มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ความซื่อสัตย์ หมายถึง ความประพฤติตรง จริงใจ ไม่คิดคดทรยศ ไม่คดโกงและไม่หลอกลวง ลักษณะของคนที่มีความซื่อสัตย์ คือ คนที่เป็นคนตรง มีการประพฤติและมีการแสดงออกทางพฤติกรรมด้วยความจริงใจ๓ การที่กล่าวถึงความซื่อสัตย์ของตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตด้วยการจะเป็นตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตจะต้องมีคุณสมบัติที่ดีไม่ผิดหลักกฎหมายและมีขั้นตอนในการคัดสรรเข้ามา ซึ่งการที่จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต มีการสอบและต้องมีการอบรม คือต้องได้รับใบอนุญาตก่อนดังพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. ๒๕๓๕ มาตรา ๖๘ ห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต เว้นแต่จะได้รับใบอนุญาตจากคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยคำขอรับใบอนุญาตและใบอนุญาต ให้เป็นไปตามแบบที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำหนดใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ระบุด้วยว่าเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใด และมาตรา ๖๙ ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ (๑) บรรลุนิติภาวะ (๒) มีภูมิลาเนาในประเทศไทย (๓) ไม่เป็นคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ (๔) ไม่เคยต้องโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์ที่กระทำโดยทุจริต เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต (๕) ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย (๖) ไม่เป็นนายหน้าประกันชีวิต (๗) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตในระยะเวลาสามปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต (๘) ได้รับการศึกษาวิชาประกันชีวิตจากสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประกาศกำหนดหรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตได้ตามหลักสูตรและวิธีการที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประกาศกำหนด ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตจัดตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจการและดูแลความ

สะดวกสบายแก่ลูกค้าและตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิตให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิตควรให้ความสำคัญแก่บริษัทประกันชีวิตด้วยความซื่อสัตย์ต่อบริษัท อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการประกอบกิจการ และความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท

ซึ่งที่กล่าวมาเป็นเพียงคุณสมบัติเบื้องต้นที่กฎหมายบัญญัติไว้ แต่การที่จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิต จะต้องมีบุคลิกที่ดีสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้ดังนี้ ๑) มีมิตรภาพ มีความจริงใจ มีความเอาใจใส่ ๒) มีความรู้ความสามารถ ๓) อธิบายผลประโยชน์ให้เข้าใจง่าย แจกแจงรายละเอียดอย่างชัดเจนถูกต้อง ๔) แก้ปัญหา วิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมต่อลูกค้า ๕) ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นและเกิดความต้องการในที่สุด ๖) สนับสนุนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต ๗) การบริการหลังการขาย ๘) ความน่าเชื่อถือ ความเป็นมืออาชีพ ความซื่อสัตย์ และการยึดมั่นในจริยธรรม และคุณธรรม และอีกอย่างที่เป็นสิ่งที่ควรมีกับตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตก็คือ ๑) การติดต่อสื่อสารที่ดี สร้างความเชื่อมั่น และความจริงใจ ทำให้ลูกค้ามองการประกันชีวิตในแง่ดีที่จะทำให้เกิดการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ๒) การพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง หาข้อมูลใหม่ๆ ที่จะสามารถให้คำแนะนำกับลูกค้า และเป็นประโยชน์กับลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิผลสูงสุด ๓) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร คือ การรู้จักผลิตภัณฑ์การประกันชีวิตรูปแบบต่างๆ ของบริษัทเป็นอย่างดี เข้าใจความต้องการลูกค้าอย่างชัดเจน มีการตอบสนองต่อความเห็นของลูกค้า รวมถึงอ้างอิงบุคคลที่มีความเหมาะสมในองค์กรให้ลูกค้าเมื่อจำเป็น ๔) รักษาความลับของลูกค้า และตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพหนึ่งที่กฎหมายกำหนดให้มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ เป็นกรอบในการทางาน เป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนชีวิต หรือวางแผนทางการเงินของผู้เอาประกันภัย โดยการยึดหลักปฏิบัติในการประกอบวิชาชีพนั้นๆ เพื่อให้มีมาตรฐานทางวิชาการ และมีความเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายจรรยาบรรณเป็นมาตรฐานและมาตรการบังคับในระดับ “พึง” ซึ่งจรรยาบรรณมีความสำคัญหลักสองประการคือต่อตนเองและต่อส่วนรวม ที่เป็นคุณสมบัติภายในที่เกิดจากจิตใจของตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตที่พึงมีเพื่อให้เกิดความไว้วางใจแก่ลูกค้าและบริษัท

การประกันชีวิตเป็นการสร้างหลักประกันและความมั่นคงให้แก่ผู้เอาประกันและครอบครัว กล่าวคือถ้าผู้เอาประกันเสียชีวิตก่อนสัญญาครบกำหนด ผู้รับผลประโยชน์ (ครอบครัว) จะได้รับเงินตามมูลค่าเอาประกัน แต่ถ้าผู้เอาประกันมีชีวิตอยู่ในวันที่สัญญาครบกำหนดตัวผู้เอาประกันจะเป็นผู้ได้รับเงินตามมูลค่าเอาประกัน (กรณีเป็นกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสะสมทรัพย์ แต่ถ้าเป็นกรมธรรม์แบบตลอดชีพ ผู้เอาประกันเสียชีวิตเท่านั้นถึงจะได้ทุนประกันคืน และสามารถทำประกันคุ้มครองเพิ่มเติมได้ตามต้องการเช่นประกันอุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ เป็นต้น) การประกันชีวิตเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับคนมีภาระ เช่น คนมีภรรยามีบุตรธิดาที่ต้องรับผิดชอบ เขามีความเสี่ยงเกี่ยวกับการ

เสียชีวิตก่อนวัยอันสมควรในขณะที่ยังไม่ได้สร้างหลักทรัพย์ใดๆ ให้กับครอบครัว อย่างไรก็ตาม การประกันชีวิตจำเป็นต้องอาศัยคนกลางที่เรียกว่าตัวแทนขายประกันชีวิต ซึ่งเป็นผู้อธิบายเงื่อนไขและเอกสิทธิ์ตามกรมธรรม์ที่เป็นภาษากฎหมายซึ่งเข้าใจยากให้ผู้เอาประกันเข้าใจได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ ตัวแทนประกันชีวิตยังทำหน้าที่กระตุ้นเตือนให้ผู้เอาประกันภัยตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อครอบครัวของเขาและความเสี่ยงที่เขาอาจเสียชีวิต ด้วยการสร้างหลักประกันรายได้แก่ครอบครัวของเขา การทาหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตตามที่กล่าวมาส่งผลให้กรมธรรม์ประกันชีวิตมีจำนวนเพิ่มขึ้น ตัวแทนขายประกันชีวิตจึงมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจอย่างมาก เพราะทำให้เกิดการออมเงินและลดภาระของรัฐบาลที่ต้องดูแลเด็กกำพร้า นอกจากนี้จำนวนผู้ทำประกันยังเป็นดัชนีชี้วัดความเจริญหรือการพัฒนาของประเทศ

อย่างไรก็ตาม วิธีการขายผ่านช่องทางธนาคารแตกต่างจากวิธีการขายผ่านช่องทางตัวแทน ตั้งแต่กระบวนการฝึกอบรมเกี่ยวกับสินค้าและเทคนิคการขาย ตัวแทนจะใช้เวลาในการฝึกอบรมเทคนิคการขายและการทำความเข้าใจในตัวสินค้ามากกว่าพนักงานธนาคาร ข้อเสียของการขายโดยพนักงานธนาคารคือไม่มีเวลามากพอในการอธิบายลักษณะสินค้าให้ลูกค้าเข้าใจประโยชน์ของการประกันชีวิต นอกจากนี้ พนักงานธนาคารมักร้องขอให้ลูกค้าช่วยเหลือให้ตนได้เป้าในการขาย ผู้เอาประกันที่เป็นลูกค้าธนาคารจึงทำประกันชีวิต เพราะเกรงใจพนักงานมากกว่าทำประกันชีวิตเพราะเห็นถึงประโยชน์ของการประกัน เมื่อผู้เอาประกันยังใช้บริการที่สาขาธนาคารนี้อยู่ จึงจะจ่ายชำระเบี้ยประกันปีต่อไป นั่นเป็นเหตุผลที่ว่าเหตุใดการขายของพนักงานธนาคารที่ขายประกันแบบช่วยเหลือ แต่อัตราความยั่งยืนของกรมธรรม์กลับค่อนข้างสูง (ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๘๐) และอีกเหตุผลหนึ่งคือ แบบกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ขายผ่านธนาคารมีรูปแบบเหมือนการฝากเงินระยะสั้น เช่น ๕ ปี ๑๐ ปี จะไม่เน้นการขายกรมธรรม์ระยะยาวเหมือนแบบการประกันประเภทตลอดชีพ หรือแบบบำนาญ (เพราะพนักงานธนาคารต้องใช้เทคนิคการขายที่มากกว่าปกติ) จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้เอาประกันคิดว่าเป็นเงินฝากอีกรูปแบบหนึ่ง ดังนั้น การขายประกันชีวิตผ่านช่องทางตัวแทนยังมีความสำคัญต่อธุรกิจประกันชีวิต แต่จะต้องเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งของตัวแทนประกันชีวิตให้มากขึ้น เพราะความสามารถของตัวแทนประกันชีวิตที่ฝึกอบรมมาอย่างดี จะเป็นหลักประกันหรือเป็นที่พึ่งให้ผู้เอาประกันได้ในอนาคต โดยเฉพาะการบริการหลังการขาย ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้ผู้เอาประกัน เพราะเขาคือตัวแทนประจำครอบครัวของผู้เอาประกันที่ทำหน้าที่บริการได้เต็มที่ตลอดเวลา

ดังนั้น บริษัทประกันชีวิตได้ตระหนักเห็นถึงปัญหาดังกล่าว จึงมีการจัดอบรมตัวแทนและพนักงานโดยให้ความรู้ต่างๆ เพื่อที่สามารถออกไปให้คำปรึกษากับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและมีจรรยาบรรณอีกด้วย นอกจากนี้ในสภาวะที่ในอุตสาหกรรมที่มีแนวโน้มในการแข่งขันที่สูงนี้ บริษัทจึงพยายามที่จะรักษาฐานลูกเดิมและขยายฐานลูกค้าเพิ่มเพื่อทำให้ส่วนแบ่งการตลาดเติบโตอย่าง

ต่อเนื่องและยั่งยืน จากประเด็นปัญหา “การยกเลิกกรมธรรม์ประกันชีวิต ประเภทสะสมทรัพย์” พบว่า การกำหนดกลยุทธ์การบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างยั่งยืน ซึ่งสามารถสรุปเป็นกลยุทธ์ที่บริษัทควรนำมาใช้ ดังนี้

๑. กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate Strategy) คือ กลยุทธ์การเติบโต (Growth Strategy) เนื่องจากองค์กรเป็นองค์กรขนาดใหญ่และได้รับความเชื่อถือจากผู้ประกอบการ และผู้บริโภคอย่างแพร่หลาย ดังนั้น จึงควรใช้กลยุทธ์การเติบโต เพื่อจะตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน และประกอบกับทางภาครัฐบาลที่มีการสนับสนุนในด้านของการออม และในส่วนของการนำไปลดหย่อนภาษีได้เพิ่มขึ้นจากในอดีต และที่สำคัญผู้บริโภคในปัจจุบันนี้ก็ให้การยอมรับในผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเป็นอย่างมาก เนื่องจากได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและผลประโยชน์ในด้านต่างๆ ที่จะได้รับจากการทำประกันชีวิต ประกอบกับโอกาสในการต่อยอดธุรกิจ โดยองค์กรมีผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ที่ดี มองการณ์ไกล จึงมีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ออกมา ก็คือ ผลิตภัณฑ์กองทุนรวม ซึ่งให้พนักงานไปอบรมและไปสอบ ผู้ติดต่อกับผู้ลงทุน (Single License) ซึ่งทำให้องค์กรมีโอกาสในการทำธุรกิจมากยิ่งขึ้น และยังสามารถสร้างความโดดเด่นและสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นกับองค์กรได้เป็นอย่างดี

๒. กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Strategy) คือ กลยุทธ์สร้างความแตกต่างเฉพาะกลุ่ม เนื่องจากการสร้างความแตกต่างโดยการที่พนักงานขายประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตนั้น ไม่ได้ขายได้แค่ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเท่านั้น แต่ยังสามารถเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้กับผู้บริโภคได้อีกด้วย และมีการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนเพิ่มมากขึ้น อย่างการลงทุนในกองทุนรวม เป็นต้น ซึ่งสามารถสร้างความแตกต่างได้อย่างลงตัว และได้รับการตอบรับจากผู้บริโภคเป็นอย่างดี ในการทำการตลาดที่แตกต่างและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่โดนใจลูกค้าเฉพาะกลุ่มได้จนนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนในอนาคต

๓. กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Functional Strategy) คือ กลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ร่วมกับกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดธุรกิจบริการ (7Ps) เพื่อรักษาฐานลูกค้าให้คงอยู่และใช้กลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด ในการพัฒนาและเพิ่มโอกาสในการแข่งขัน และเพื่อรักษาผลกำไรของบริษัทให้เติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในด้านการตลาด จะมีการมุ่งเน้นในด้านความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ โดยมีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เพิ่มเติมและแตกต่างจากคู่แข่ง เช่น กองทุนรวม โดยมีการวางแผนและให้คำปรึกษาทางการเงินกับลูกค้า เป็นต้น และกลยุทธ์ในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ควบคู่ไปกับการกำหนดส่วนประสมทางการตลาดในธุรกิจบริการ ซึ่งจะทำให้ตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป และคู่แข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นในปัจจุบัน

ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ประกอบด้วย การบริหารทางการตลาด การบริการหลังการขาย การจัดการความสัมพันธ์อันดีกับ

ลูกค้า การยอมรับตัวแทนประกันชีวิต และการยอมรับบริษัทประกันชีวิตจะส่งผลต่อความพึงพอใจและความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันภัย ซึ่งพบว่า แต่ละปัจจัยมีความเชื่อมโยงและมีความสำคัญมากพอๆ กันทั้งทางตรงและทางอ้อมจะขาดด้านใดด้านหนึ่งไม่ได้ ดังนั้น ผู้บริหารของบริษัทประกันชีวิต จึงควรที่จะพัฒนากลยุทธ์การตลาดที่สามารถนำหลักพุทธจริยธรรมมาใช้ ซึ่งพระครูสิริปริยัตยานุศาสก์, ดร กล่าวว่า “หลักการประกันชีวิตอีกประการหนึ่งที่ควรพิจารณา คือ หลักทุติยปาปณิกธรรม ๔ คือ จักขุมา คือ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล จึงออกนโยบายได้ วิธูโร คือ เป็นผู้เชี่ยวชาญในธุรกิจของตนเอง นิสสยสัมปันโน คือ มีความสัมพันธ์ที่ดีทั้งระหว่างผู้บริหาร ผู้แทนประกัน หรือผู้ขายและผู้ซื้อ ซึ่งถึงแม้ไม่เกี่ยวกับหลักจริยธรรม แต่ก็ควรนำไปเสริมหนุนหลักการบริหารให้เกี่ยวพันกับหลักความจริงของการประกัน คือ การเกิด แก่ เจ็บ ตาย ซึ่งเป็นกรรมของสัตว์โลกที่ต้องประสบ เพื่อระวังรักษาความไม่ประมาทในชีวิต ด้วยการสร้างหลักประกันให้กับชีวิตตนเองและครอบครัว และอีกประการหนึ่ง คือ จะต้องรู้ปัญหาทางจริยธรรมของแต่กลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิต ทั้งฝ่ายบริหาร ฝ่ายตัวแทน และฝ่ายลูกค้าว่า ประสบปัญหาจริยธรรมในด้านใด และจะใช้หลักพุทธจริยธรรมใดไปหนุนเสริมหลักจรรยาบรรณที่มีอยู่แล้วในวิชาชีพของการประกันชีวิต”[๑๔๘] ดร.พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์ กล่าวเสริมในประเด็นนี้ว่า “ในปาปณิกธรรมสูตร เป็นหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ คือ มี วิสัยทัศน์ (Vision) ในการมองการตลาดว่าอีก ๑๐ – ๒๐ ปี ข้างหน้าจะเป็นอย่างไร วิธูโร คือ ฉลาดในการจัดการ และนิสสยสัมปันโน คือ มนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Good Relationship) อย่างหนึ่งก็เพื่อสร้างหลักประกัน (Security) ให้กับชีวิตของมนุษย์ในสังคม โดยที่ไม่ต้องอาศัยการพึ่งพิงรัฐหรือสังคมอย่างเดียว”[๑๔๙]

เช่นเดียวกับตัวแทนประกันชีวิตก็จำเป็นที่จะต้องสร้างหรือพัฒนาคุณสมบัติเพื่อให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน เมื่อเปรียบเทียบกับตัวแทนจากช่องทางอื่นๆ ผศ.ดร.พูนชัย ปันธิยะ กล่าวว่า “ตัวแทนเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นสื่อกลางระหว่างบริษัทประกันชีวิตว่ามีเงื่อนไขอย่างใดบ้าง เพราะลูกค้าเองก็อาจขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเงื่อนไขทั้งหมดเกี่ยวกับประกันชีวิต ทำให้บางครั้ง ถ้าตัวแทนให้ความรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขทั้งหมด ลูกค้าเองก็ไม่ทราบ ซึ่งบริษัทเองก็ควรมีการคัดเลือกตัวแทนทั้งเก่งและดีด้วย เพื่อเป็นหลักประกันให้กับลูกค้าและเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท”[๑๕๐] ดังนั้น คุณสมบัติที่ตัวแทนประกันควรได้รับการส่งเสริม คือ

---

[๑๔๘] สนทนากลุ่ม พระครูสิริปริยัตยานุศาสก์, ดร., ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

[๑๔๙] สนทนากลุ่ม ดร.พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, รองผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

[๑๕๐] สนทนากลุ่ม ผศ.ดร.พูนชัย ปันธิยะ, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำสาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

๑. ต้องรู้จักใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการเสนอขาย และบริการหลังการขาย ต้องยอมรับว่าความรวดเร็วในการบริการจะเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ผู้เอาประกันภัยตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ และจะช่วยขยายตลาดให้ตัวแทนประกัน

๒. ต้องทำงานเต็มเวลาและเป็นมืออาชีพ

๓. ต้องมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเอง ต่อบริษัทประกันภัย และต่อผู้เอาประกัน

๔. จะต้องพัฒนาตัวเองตลอดเวลาทั้งในเรื่องเทคนิคการขายและการบริการหลังการขายและการสอดแทรกพุทธจริยธรรมเพื่อเสริมศักยภาพของตัวแทนประกันชีวิต อาทิ

๑. อิทธิบาท ๔ ได้แก่ มีความพอใจในการทำงาน, มีความขยันพากเพียรไม่ทอดทิ้งกลางคัน, มีใจจดจ่อต่ออาชีพ และมีปัญญาพิจารณา

๒. เบญจศีล เบญจธรรม คือ การทำตนให้อยู่ในศีลในธรรม ตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จไปตามเวลาที่กำหนด เมื่อพนักงานทุกคนมีศีลก็ทำให้ปกครองง่ายไม่เกิดความเดือดร้อนในสังคมที่อยู่ร่วมกัน รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์ กล่าวถึงข้อนี้ว่า “เมื่อเราพูดถึงสุจริต ๓ ก็อยู่ในหลักเบญจศีล ส่วนฆราวาสธรรม ๔ หนึ่งในนั้น คือสัจจะก็อยู่ในเบญจธรรม ซึ่งก็เป็นอนุภาคส่วนของเบญจศีลข้อ ๔ มุสาวาท คือกลายเป็นว่าหลักธรรมที่ใช้นั้นซ้ำกัน เช่น การพูดเท็จก็จัดอยู่ในวจีสุจริต ดังนั้น อาจจะมีหลักธรรมอื่นอีกที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน เช่นเบญจศีลก็จะเกี่ยวข้องกับเบญจธรรมด้วย เพราะเบญจศีล คือ สิ่งที่ไม่ควรทำ ส่วนเบญจธรรม คือ สิ่งที่ต้องทำ เช่น เมื่อไม่พูดเท็จแล้วก็ต้องพูดความจริง เพราะฉะนั้นจะใช้หลักเบญจศีลอย่างเดียวไม่ได้ ต้องเป็นหลักเบญจศีลเบญจธรรมเพราะเมื่อไปสอนให้คนเว้นชั่วอย่างเดียว แต่ไม่สอนในการทำความดีด้วย ก็จะเป็นคนที่สมบูรณ์ได้เพียงแค่ครึ่งเดียว ดังนั้น ควรเพิ่มหลักเบญจศีลเบญจธรรม และอธิบายหลักธรรมให้เกี่ยวโยงสัมพันธ์กัน”[๑๕๑]

๓. ปฏิบัติหน้าที่ของลูกจ้างที่พึงมีต่อนายจ้างตามหลักทิศ ๖ เช่น ทำงานก่อน และเลิกทีหลังเจ้านายและไม่ถือเอาของที่เจ้านายไม่ได้ให้มาเป็นของตน ทั้งยังปรับปรุงการทำงานให้ดีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมที่จะกล่าวสรรเสริญเจ้านายและบริษัทเสมอเมื่อมีโอกาส

๔. อบายมุข ๖ ได้แก่ สิ่งที่ทำให้เสื่อม พนักงานทุกคนต้องละเลิกอบายมุขเพราะเป็นสิ่งไม่ดีเป็นทางแห่งความเสื่อม นอกจากนี้ก็ยังมีหลักพุทธจริยธรรมของผู้บริหารและพนักงานอีกหลายข้อที่ไม่ได้กล่าวถึงในที่นี้ แต่ก็พอมองออกว่า ในหลายบริษัทที่ได้มีการนำเอาหลักพุทธจริยธรรมมาใช้บ้างแล้ว

จะเห็นได้ว่า ถ้าหากตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณสมบัติทั้ง ๔ ข้อดังกล่าวข้างต้น ธุรกิจประกันภัยก็จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้เกิดขึ้นได้ การสร้างความได้เปรียบในการ

---

[๑๕๑] สนทนากลุ่ม รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

แข่งขันของตัวแทนขายประกันชีวิตตามที่ได้กล่าวมาในงานวิจัยฉบับนี้ จะช่วยให้ตัวแทนขายประกันชีวิตประกอบอาชีพนี้ได้อย่างยั่งยืน โดยพิจารณาจากรายได้ของตัวแทนประกันชีวิตที่เพิ่มขึ้นทุกปี สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีความได้เปรียบในการแข่งขันที่เกิดจากทรัพยากรในตัวของพนักงานหรือองค์กร ในส่วนที่เกี่ยวกับความสามารถหรือสมรรถนะของตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณค่า (Value) หายาก (Rare) ไม่สามารถเลียนแบบได้ (Costly to Imitate) และไม่สามารถทดแทนได้ (Costly to Substitute) ดังนั้น ตัวแทนประกันชีวิตต้องพัฒนาตัวเองให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่สามารถแนะนำและขายได้ทั้งประกันชีวิต ประกันวินาศภัย และผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร ทำให้ลูกค้าสามารถวางแผนทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัดเวลา อีกทั้ง ต้องแสวงหาหุ้นส่วนที่จะทำธุรกิจร่วมกัน แต่ต่างสาขาอาชีพกัน เพื่อที่จะอาศัยฐานลูกค้าของหุ้นส่วนแต่ละคนมาเป็นลูกค้าของเรา เช่น หุ้นส่วนที่เป็นผู้ตรวจสอบบัญชี หรือบริษัททำบัญชี หุ้นส่วนที่เป็นทนายความ และหุ้นส่วนที่เป็นนายหน้าประกันวินาศภัย เป็นต้น วิธีนี้เป็นการอาศัยฐานข้อมูลลูกค้าในฐานะหุ้นส่วนตามหลักนิสสยสัมปันโน

นอกจากนั้นแล้ว บุคคลที่จะมีอาชีพเป็นตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตจะต้องมีคุณธรรมทั้ง ๒ รูปแบบ คือ ๑) จรรยาบรรณ คือ สิ่งที่เกิดขึ้นจากความสำนึกบนศีลธรรม และกฎหมายในลักษณะเป็นพันธกรณีที่ผูกพันบุคคลไว้กับอาชีพนั้น ๆ ๒) ศีลธรรม คือ การมีลักษณะเป็นการชักชวนให้ปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่พึงประสงค์ระหว่างเรา กับคนอื่นในสังคม มีลักษณะว่า “ควร” ๓) กฎหมาย ใช้บังคับทุกคนให้ปฏิบัติตาม ถ้าละเมิดหรือฝ่าฝืนจะต้องโทษกฎหมายจึงมีสภาพเป็นการบังคับภายนอกด้วยคำว่า “ต้อง” และความซื่อสัตย์ต่อบริษัทประกันชีวิตตามศีลข้อที่ ๒ คือ การไม่ขโมยหรือการคดโกงเงินของบริษัทไปใช้ที่รับมาจากลูกค้า ซึ่งศีลข้อ ๒ คืออทินนาทานทานาเวรมณี หมายถึง เจตนางดเว้นจากการถือเอาสิ่งของที่เจ้าของมิได้ให้ด้วยอาการแห่งการขโมย มีความประพฤติหรือการดาเนินชีวิตของคนโดยไม่เบียดเบียนทรัพย์สิน และไม่ละเมิดกรรมสิทธิ์ของผู้อื่น ด้วยการลักขโมย เป็นต้น แต่เป็นการดาเนินชีวิตโดยสุจริตยุติธรรม หาเลี้ยงชีพโดยชอบ เรียกว่าสัมมาอาชีวะ ซึ่งตามหลักความซื่อสัตย์ที่ประกอบด้วยศีลธรรมในจรรยาบรรณอาชีพตัวแทนประกันชีวิต ในจรรยาบรรณ ๑๐ ประการ

อีกประการหนึ่ง ในอดีตที่ผ่านมา ผู้เอาประกันส่วนใหญ่จะซื้อกรมธรรม์ประกันภัยจากตัวแทนประกันภัยเท่านั้น แต่ในปัจจุบันนอกจากจะมีหลายช่องทาง เช่น ทางธนาคาร ทางโทรศัพท์ ทางการตลาด ณ สถานที่ต่างๆ (Work-Site Marketing) แล้ว บริษัทประกันภัยยังเปิดช่องทางขายผ่านเว็บไซต์ของบริษัทที่ผู้เอาประกันสามารถหาข้อมูลที่มากและถูกต้องในการประกอบการตัดสินใจซื้อ ฉะนั้น การสร้างความแตกต่างหรือความได้เปรียบในการแข่งขันของตัวแทนประกันภัย ในปัจจุบันจึงจำเป็นต้องสร้างให้เกิดขึ้นเพื่อสามารถดำรงวิชาชีพตัวแทนประกันภัยให้อยู่ได้อย่างยั่งยืน เฉกเช่นอาชีพแพทย์ วิศวกร เป็นต้น จากผลการสัมภาษณ์ สรุปคุณสมบัติที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องมี ดังนี้

๑. ตัวแทนประกันชีวิต ต้องรู้จักใช้เทคโนโลยีมาช่วยในงานขายและบริการ เพราะผู้เอาประกันส่วนใหญ่จะมีอุปกรณ์เทคโนโลยีในการใช้ทำงานและส่วนตัว เช่น โทรศัพท์สมาร์ทโฟน เป็นต้น อุปกรณ์นี้มีส่วนช่วยทำให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อประกันเร็วขึ้น และทำให้ลูกค้าเห็นว่าตัวแทนมีอุปกรณ์ที่สามารถติดต่อได้เร็วและสะดวก สิ่งเหล่านี้จะมีผลถึงการบริการหลังการขาย ที่ตัวแทนสามารถบริการผู้เอาประกันได้ตลอดเวลา โดยที่ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปพบกันก็ได้ อันเป็นผลดีทั้ง ๒ ฝ่าย ฉะนั้น ตัวแทนประกันภัยจึงจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ เพื่อทำให้ยอดการขายเพิ่มขึ้นอีกทั้งเป็นการบริการหลังการขายที่จะสร้างความประทับใจได้ทุกที่ทุกเวลา

๒. ตัวแทนประกันชีวิต ต้องทำงานเต็มเวลาและยึดถือเป็นอาชีพ ในการเป็นตัวแทนประกันภัย ต้องทำงานเต็มเวลาและยึดถือเป็นอาชีพหลักเหมือนอาชีพที่เป็นแพทย์หรือวิศวกร เพราะจะได้มีเวลาทุ่มเทในการขายประกันและบริการหลังการขายได้เป็นอย่างดี ผู้เอาประกันก็จะมีความสบายใจที่จะมีตัวแทนดูแลและบริการได้ตามที่เคยให้สัญญาไว้ตอนมาเสนอขาย นี่คือจุดอ่อนของอาชีพตัวแทนในอดีตที่มักสัญญาว่าจะดูแลให้อย่างดี แต่ไม่สามารถทำได้อย่างที่สัญญาไว้ อันเป็นผลทำให้ผู้เอาประกันไม่เชื่อถือในตัวแทนประกันภัยตั้งแต่ในอดีตจนกระทั่งถึงปัจจุบัน ฉะนั้น การยึดเป็นอาชีพและทำงานเต็มเวลาเสมือนเป็นอาชีพหนึ่งเท่านั้นที่จะทำให้ผู้เอาประกันเชื่อถือและไว้วางใจ ทั้งยังจะแนะนำผู้อื่นมาเป็นผู้เอาประกันด้วย ซึ่ง ดร.พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์ ให้ความเห็นว่า “หลักธรรมต่างๆ ที่นำมานั้น มีแกนหรือสารตั้งต้นเดียวกัน คือ ความมีสัจจะ ซึ่งก็มีอยู่ในสุจริต ๓ ว่าด้วยวจีสุจริต และอยู่ในเบญจธรรม ข้อสัจจะ รวมทั้งเป็นหัวข้อแรกของหมวดฆราวาสธรรม ๔ แต่อย่างไรก็ตาม ฆราวาสธรรม ๔ ก็ยังมีข้อธรรมอื่นๆ คือ ทมะ ความข่มใจ ขันติ ความอดทนในการทำงาน ซึ่งก็อาจจะดึงวิริยะเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย”[๑๕๒] และ นางกชกร วารินศิริรักษ์ ให้ความเห็นเสริมว่า “ขอเสริมหลักขันติ คือในกระบวนการขายมี ๓ ระยะ คือ ก่อนการขาย ระหว่างการขาย และหลังการขาย เพราะฉะนั้น ขันตินี้ยังรวมไปถึงหลังการขายด้วย ระยะต่างๆ เหล่านี้มีปัญหาตลอด โดยเฉพาะตัวแทนประกันชีวิต ถ้าไม่มีความอดทนก็จะลาออกไป และทิ้งลูกค้าไว้จำนวนมาก แต่ถ้าเรามีขันติที่ดี ลูกค้าก็จะส่งกรมธรรม์จนครบสัญญา และก็จะเกิดผลดีกับลูกค้าเมื่อถึงสิ้นสุดสัญญาประกันก็จะได้รับผลประโยชน์ก้อนใหญ่ไว้สำหรับเลี้ยงชีวิตในบั้นปลายได้เป็นอย่างดี เพราะฉะนั้น ต้องอดทนทุกระยะ”[๑๕๓]

๓. ตัวแทนประกันชีวิต ต้องมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเอง ต่อผู้เอาประกันภัย และต่อบริษัท โดยจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นที่ตั้ง จะเสนอขายให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เอาประกันรวมไปถึงงบประมาณ (เบี้ยประกันที่สามารถชำระได้ต่อปี) เพื่อที่ผู้เอาประกันจะสามารถชำระเบี้ยประกันได้ตามความสามารถ อันเป็นผลทำให้กรมธรรม์ประกันภัยของผู้เอาประกันมีความ

---

[๑๕๒] สนทนากลุ่ม ดร.พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์, ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา, รองผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

[๑๕๓] สนทนากลุ่ม นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

ยั่งยืน ทั้งนี้ย่อมเป็นผลดีทั้งต่อตัวแทนประกันภัยและบริษัทประกันภัยในที่สุด ในประเด็นนี้ นางนวรัตน์ ศิริเขต มีความเห็นว่า “จากการที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตมาแล้ว ๓๐ ปี จากการทบทวนตัวเองก็ใช้หลักธรรมทุกข้อที่กล่าวมา เพราะเราไม่เคยมีปัญหากับลูกค้า ไม่เคยทะเลาะกับลูกค้าเลย เราพูดตามตรงกับลูกค้าว่า อย่างไหนได้หรือไม่ได้ และไม่เคยโกหกบริษัท จึงไม่มีกรณีการขอตรวจประวัติกับลูกค้า และไม่เคยมีปัญหากับบริษัทหรือขึ้นแบล็คลิสต์ ไม่เคยนำเบี้ยประกันลูกค้าไปใช้ส่วนตัว และไม่เคยมีปัญหาเรื่องการเรียกร้องค่าเสียหาย (claim) ประกันลูกค้า เพราะเราอยู่ในอาชีพมานานมาก ต้องรักษาชื่อเสียง แต่ก็มีกรณีน้อยมากที่ลูกค้าบางคนกลับมาต่อว่า เราก็อดทนก่อน เมื่อลูกค้าใจเย็นลง ก็ค่อยๆ พูดค่อยๆ คุยกัน เพราะฉะนั้น ลูกค้าจะซื้อประกันผ่านเราที่เป็นตัวแทน เพราะมีความเชื่อมั่นในตัวแทนเป็นอันดับแรก ก่อนที่จะดูที่บริษัทเป็นอันดับสอง ซึ่งเราก็จะบอกว่าบริษัททุกบริษัทดีหมด แต่ขึ้นอยู่กับตัวแทนว่า ตัวแทนมีความซื่อสัตย์มากน้อยแค่ไหน แต่ก่อนที่ให้ลูกค้าซื้อ เราก็ต้องวิเคราะห์และคัดสรรลูกค้าก่อนว่า เขามีความสนใจไหม และเขาควรทำประกันแบบใด เราจะไม่เข้าไปตื้อลูกค้าจนเขารู้สึกไม่สบายใจ ในที่ผ่านมา จะไม่ค่อยมีปัญหาการยกเลิกกรมธรรม์กลางคัน แต่ก็มีบางกรณีที่ลูกค้าประสบปัญหาเศรษฐกิจ ส่งไม่ไหว เราก็จะเข้าไปช่วยดูแลและชี้แจงให้ลูกค้าว่า อาจจะขยายเวลาประกันออกไป ซึ่งลูกค้าก็จะปฏิบัติตาม เพราะดีกว่าให้ลูกค้าจะสูญเสียผลประโยชน์ทั้งหมดไป ส่วนในกรณีตัวแทนประกันไม่ส่งเบี้ยประกันของลูกค้าแก่บริษัท ที่จริงในกระบวนการนี้ จะมีหัวหน้าหน่วยตรวจดูประวัติและนิสัยของตัวแทนก่อน รวมทั้งมีผู้ค้ำประกันของตัวแทนด้วย ซึ่งในกรณีมีปัญหา หัวหน้าหน่วยก็จะเรียกตัวแทนมาคุยก่อนเพื่อไกล่เกลี่ยปัญหา ถ้าไกล่เกลี่ยได้ เรื่องก็จะไม่ถึงบริษัทในกรณีลูกค้าไม่เสียชีวิต แต่ถ้าลูกค้าเสียชีวิต เรื่องก็จะถึงบริษัท แต่ก็ต้องมีหลักฐานใบเสร็จการจ่ายเป็นหลักฐานยืนยันว่ามีการจ่ายจริงและตัวแทนรับไปแล้ว ซึ่งเรื่องนี้ตัวแทนและหัวหน้าหน่วยก็ต้องรับผิดชอบร่วมกัน”[๑๕๔]

ช่องทางการขายประกันชีวิตผ่านช่องทางตัวแทนประกันภัย เป็นช่องทางการขายที่สำคัญของบริษัทประกันภัย จากการสนทนากลุ่มสรุปได้ว่า แนวโน้มในอนาคตช่องทางการขายผ่านตัวแทนประกันชีวิตจะลดความสำคัญลงไป โดยพิจารณาจากปริมาณเบี้ยประกันผ่านช่องทางธนาคารที่เพิ่มขึ้นทุกปี และทางธนาคารเริ่มทำการตลาดที่จะเข้าถึงลูกค้าที่เป็นฐานลูกค้าของธนาคารให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ รวมทั้งคิดผลิตภัณฑ์ที่เข้าใจผู้บริโภคมากขึ้น เช่น ออกกรมธรรม์สะสมทรัพย์ประเภท ๕ ปี และมีเงินปันผลแบบรับรองเงินปันผล (เหมือนดอกเบี้ยธนาคาร) และอีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญคือการซื้อกรมธรรม์ไม่สามารถซื้อบ่อยๆ ได้ การซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ๑ ครั้งต้องรอเวลาอีกพอสมควรจึงจะซื้อซ้ำได้ ฉะนั้น ยิ่งบริษัทสามารถขายประกันผู้เอาประกันได้มากเท่าใด ช่องทางการขายผ่านตัวแทนจะยิ่งยากมากขึ้น สืบเนื่องจากตัวกรมธรรม์ประกันชีวิตต้องอาศัยตัวแทนประกันชีวิตที่ได้รับการฝึกอบรมให้ทราบเกี่ยวกับตัวสินค้าเป็นอย่างดี ทำหน้าที่อธิบายให้ผู้เอาประกันทราบถึงเอก

---

[๑๕๔] สนทนากลุ่ม นางนวรัตน์ ศิริเขต, ตัวแทนประกันชีวิต, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

สิทธิ์และเงื่อนไขที่ผู้เอาประกันควรทราบ ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลามากในการอธิบายให้เข้าใจ บางครั้งตัวแทนต้องอธิบายซ้ำอีกครั้งตอนส่งมอบกรมธรรม์ด้วย และอีกหลายครั้งหลังจากได้ส่งมอบกรมธรรม์แล้ว ซึ่งพนักงานธนาคารไม่สามารถทำได้ ทั้งนี้เป็นเพราะทางธนาคารไม่เคยอบรมให้พนักงานธนาคารเข้าใจเกี่ยวกับตัวสินค้า เพราะต้องใช้เวลามาก ฉะนั้นตัวแทนประกันชีวิตจึงยังคงมีความสำคัญในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก และการบริการหลังการขาย นับเป็นหัวใจสำคัญของผลิตภัณฑ์ประกันภัยเป็นอย่างยิ่ง การบริการที่ดีจะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เอาประกันได้รับความเชื่อถือและรู้สึกประทับใจในการบริการ อันจะเป็นผลให้ผู้เอาประกันซื้อประกันเพิ่มและช่วยแนะนำผู้เอาประกันเพิ่มอีก ซึ่งเป็นการตอบแทนที่ตัวแทนสามารถบริการหลังการขายได้ดีนั่นเอง

**๔.๔.๓ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรมสำหรับผู้เอาประกันชีวิต**

เนื่องจากในปัจจุบันมีการผลักดันให้คนไทยหันมาทำประกันชีวิตเพื่อคุ้มครองตนเอง และยังมีผลประโยชน์เมื่อเกิดอะไรขึ้นมา คนไทยส่วนใหญ่มีแนวโน้มในการทำประกันชีวิต และประกันสุขภาพเพิ่มขึ้น เนื่องจากความต้องการหลายประการ อาทิ

๑. ด้านผลิตภัณฑ์ ควรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายและแตกต่างมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน เช่น ประกันชีวิตควบคู่กับการลงทุนในกองทุนอย่างอื่นได้ด้วย เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้บริโภคให้มากยิ่งขึ้นถึงจะสร้างความแตกต่างให้กับผลิตภัณฑ์ได้ เนื่องจากในยุคปัจจุบันนี้ผู้บริโภคนั้นหันมาสนใจในการลงทุนในกองทุนมากยิ่งขึ้น มีผลิตภัณฑ์เฉพาะที่ตรงกับความต้องการ และความกังวลของประชาชนทั้งการคุ้มครองและการลงทุน รวมทั้งแข่งขันกันสร้างเงื่อนไข และผลตอบแทนที่ดีที่จะได้รับ เช่น การขายกรมธรรม์เฉพาะโรค เช่น มะเร็ง หรือ กรมธรรม์ผู้สูงอายุ

๒. ด้านช่องทางจัดจำหน่าย ควรจะมีการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายให้มีความหลากหลายเพื่อง่ายต่อการเข้าถึงของผู้บริโภค เช่น การจัดบูธต่างๆ ให้เพิ่มมากขึ้นพร้อมมีบริการให้คำปรึกษาและแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการให้มากยิ่งขึ้น มีช่องการตลาดที่หลากหลายเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ง่ายขึ้นจากเดิมที่ซื้อได้ผ่านตัวแทนอย่างเดียว ปัจจุบันมีการขายผ่านทางโทรศัพท์ (Tele Marketing) ขายผ่านทางโทรศัพท์มือถือ และทางอินเตอร์เน็ต

๓. ด้านกระบวนการให้บริการ ควรให้ความสำคัญในการพัฒนากระบวนการให้บริการด้วยการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และเสริมสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เป็นรูปแบบเดียวกันทั่วทุกสาขาของธนาคารพาณิชย์ และบริษัทประกันชีวิต ซึ่งกระบวนการให้บริการในแต่ละขั้นตอน จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าโดยตรง ซึ่งในด้านของกระบวนการในการทางานต่างๆ ก็ควรที่จะปรับให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

โดยเฉพาะในส่วนของการสมัคร, การเคลมประกัน ฯลฯ ซึ่งต้องมีกระบวนการที่รวดเร็วและทำให้ลูกค้ามีความพอใจมากที่สุด

๔. ด้านการส่งเสริมการตลาด องค์กรควรจะให้ความสำคัญในส่วนของการส่งเสริมการตลาดให้มากยิ่งขึ้น เพราะในปัจจุบันการสื่อสารทางการตลาด เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ กิจกรรมต่างๆ ของบริษัทฯ นั้นยังมีน้อยอยู่เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งขัน ซึ่งจะทำให้องค์กรเสียเปรียบในด้านการแข่งขันได้ ปัจจุบันประสิทธิภาพของบริษัทโฆษณาที่มีความสามารถสร้างภาพยนตร์ที่ดี กินใจทำให้เกิดการรับรู้ในเรื่องธุรกิจประกันกว้างขึ้น และสร้างทัศนคติที่ดีต่อการประกันชีวิต ทำให้เกิดแรงจูงใจและแรงกระตุ้น จากการแข่งกันทำโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อโทรทัศน์และสื่ออินเตอร์เน็ต ซึ่งหลายโฆษณาก็มีกลยุทธ์การสร้างสื่อให้มีความสนใจโดยอิงแอบและเคลือบหลักจริยธรรมพื้นฐาน เช่น ความเอาใจใส่ใจต่อสังคม ความไว้วางใจ และความช่วยเหลือเกื้อกูลกันของคนในสังคม

๕. มีความมั่นใจในการทำประกันภัยมากขึ้นจากการมีมาตรฐาน และกฎข้อควบคุมที่ออกมาจากสำนักคณะกรรมการกำกับ และส่งเสริมการประกับธุรกิจประกันภัย (คปภ.) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น สมาคมประกันชีวิตไทย สร้างภาพยนตร์โฆษณาเน้นให้ประชาชนขอดูใบอนุญาตตัวแทนก่อน รวมทั้งการลงทุนทำรายการทีวีเพื่อให้ความรู้ด้านสิทธิของกรมธรรม์

๖. ด้านบุคลากร ในส่วนของบุคลากรที่มีความสำคัญต่อองค์กรมากก็ควรที่จะมีการสนับสนุนในด้านของการอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพต่างๆ ให้กับพนักงานเพื่อประสิทธิภาพในด้านการทำงานและทำให้เกิดความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถแข่งขันกับคู่แข่งขันได้ในอนาคต ซึ่งจะทำให้ตัวแทนมีความรู้ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้วยหลักสูตรของการฝึกอบรม และการกลั่นกรองตัวแทนที่เข้มงวดขึ้น

๗. ค่ารักษาพยาบาลที่แพงขึ้น รวมทั้งความกลัวในโรคภัยใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องสร้างความกลัวให้ผู้คนเพราะไม่รู้ว่าจะเจอโรคร้ายแรงเมื่อไหร่ ดังนั้น การตั้งราคานั้นจะเป็นไปตามประกาศของ คปภ. ซึ่งถูกกำหนดไว้แล้วภายใต้กฎหมายซึ่งในด้านราคาก็ควรตั้งให้มีความเหมาะสม

๘. ดอกเบี้ยในการฝากเงินในธนาคารต่ำลง ในขณะที่เงื่อนไขในการออมเงินผ่านบริษัทประกันชีวิตยังได้รับการคุ้มครองอีกด้วย

๙. รูปแบบการทำ CRM (Customer Relationship Management) และ CEM (Customer Experiential Management) น่าสนใจ และเป็นการสร้างความสัมพันธ์ และสร้างประสบการณ์ที่ดีในทุก ๆ ครั้งที่ลูกค้าได้รับบริการ

๑๐. สามารถนำมาหักเป็นค่าลดหย่อนภาษีได้ เนื่องจากการทำประกันชีวิตเป็นเครื่องมือที่บรรเทาความเดือดร้อนทางการเงินในสังคม อีกทั้งยังแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของภาครัฐที่นับวันก็ยิ่งจะสูงมากยิ่งขึ้นอีกด้วย ทำให้ภาครัฐเล็งเห็นความสำคัญและมีมาตรการทางภาษีเพื่อส่งเสริมให้คนทำประกันชีวิตเพื่อการออมระยะยาว

สำหรับคนที่ต้องเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดานั้น ก็คงจะมีความรู้รอบตัวกันอยู่แล้วว่าการซื้อประกันชีวิตนั้นสามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีได้ โดยแบบประกันชีวิตที่สามารถหักลดหย่อนภาษีได้นั้นจะต้องมีระยะเวลาความคุ้มครองไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี และสามารถนำเบี้ยประกันชีวิตไปหักลดหย่อนได้สูงสุดไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้เราควรเช็ครายละเอียดของแบบประกันให้ถูกต้องอีกทีว่าสามารถนำไปลดหย่อนภาษีได้จริงหรือไม่ เพราะในระยะหลังๆ นี้ เป็นที่น่าเสียดายว่าแบบประกันชีวิตที่เน้นเรื่องการออมมากจนเกินไป จะไม่สามารถนำไปหักลดหย่อนภาษีได้อีกแล้ว และสำหรับคนที่คิดจะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตฉบับใหม่ความจริงที่ควรจะรู้ไว้อีกข้อหนึ่งก็คือ เบี้ยประกันภัยของสัญญาเพิ่มเติมอุบัติเหตุและสุขภาพนั้นไม่มีสิทธิ์นำไปลดหย่อนภาษีได้อีกแล้ว ส่วนคนที่เคยซื้อสัญญาเพิ่มเติมอุบัติเหตุและสุขภาพไว้ก่อนหน้านั้นจะยังคงได้รับผลประโยชน์โดยยังสามารถนำไปรวมกับประกันชีวิตเพื่อลดหย่อนภาษีได้เหมือนเดิม ทั้งนี้ทั้งนั้น หากภาครัฐเล็งเห็นภาระค่าใช้จ่ายของการประกันสุขภาพที่ประมาณการว่าจะมีค่าเพิ่มมากขึ้นหลายเท่าในอนาคตแล้ว เราก็คงจะเห็นมาตรการทางภาษีที่กลับมาส่งเสริมให้ประชาชนหันมาซื้อประกันสุขภาพมากขึ้นกันอีกครั้ง นอกจากผลประโยชน์ทางภาษีที่สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตไปหักลดหย่อนภาษีได้แล้ว หลายคนอาจจะยังไม่ทันได้คิดว่าเงินคืนหรือผลประโยชน์ต่างๆ ที่ได้จากกรมธรรม์ประกันชีวิตนั้นก็ให้ประโยชน์ด้านภาษีด้วย

๑๑. ด้านกายภาพ ถือว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความสนใจต่อการบริการทางหนึ่ง ดังนั้น สาขาธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิตจึงควรปรับปรุงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพต่างๆ เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์สานักงาน สัญลักษณ์ สิ่งตีพิมพ์ ฯลฯ สม่ำเสมอ เพื่อเป็นการดึงดูดใจลูกค้าในการเข้ามาใช้บริการยังสานักงาน ถือได้ว่าเป็นการเสริมสร้างความน่าเชื่อถือในตัวองค์กรและสร้างความมั่นใจในการใช้บริการมากยิ่งขึ้น ควรจัดสถานที่ให้ลูกค้ารู้สึกถึงความมั่นคงและมั่นใจได้ เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต ดังนั้น การสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้สะอาด ปลอดโปร่ง น่าเชื่อถือ ก็จะทำให้ผู้บริโภครู้ได้ถึงความสบายใจและไว้วางใจ

อย่างไรก็ตาม ยังมีประชากรอยู่ส่วนหนึ่งที่ยังไม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตที่ดีพอ และยังไม่สนใจที่จะทำประกันชีวิต เนื่องจากมองว่าการมีประกันสังคม หรือประกันสุขภาพที่เป็นสวัสดิการจากการทำงานนั้นมีความเพียงพอแล้ว และบางส่วนคาดหวังว่า หากเกิดปัญหาสุขภาพหรืออุบัติเหตุกับพวกเขา สมาชิกในครอบครัวสามารถดูแลค่าใช้จ่ายแทนได้ ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าคนไทยจำนวนไม่น้อยยังติดอยู่กับความคิดที่ว่า “สิ่งนั้นคงไม่เกิดขึ้นกับฉันแน่” ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า คนไทยยังมีความเชื่อที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการหวังพึ่งครอบครัวในกรณีที่เกิดปัญหาทางการเงิน อันเนื่องมาจากการเกิดปัญหาสุขภาพหรืออุบัติเหตุ สาเหตุเกิดจากคนไทยส่วนใหญ่ยังมีทัศนคติต่อการทำประกันภัยว่าเป็นภาระ ทั้งที่จริงเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินของชีวิต การประกันภัยจะช่วย

ผ่อนหนักให้เป็นเบาได้ เมื่อไรก็ตาม ตราบใดที่ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่าการทำประกันภัยเป็นภาระชีวิตก็จะยืนอยู่บนภาวะความเสี่ยงทางด้านการเงินต่อไป

ในประเด็นนี้ นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล ให้ความเห็นเสริมว่า “จากการที่เป็นลูกค้าประกันชีวิตมากว่า ๒๐ ปี กับตัวแทนประกันชีวิตของตนเองก็รู้สึกว่า ผู้ที่เป็นตัวแทนให้ก็เป็นคนดีอยู่แล้ว แม้จะไม่มีบอกได้ว่าเป็นหลักธรรมใด แต่ก็รู้สึกได้ว่า ตัวแทนเป็นคนดี มีคำแนะนำที่ถูกต้อง หรือมีสิ่งใหม่ๆ ที่ดีก็นำมาเสนอตลอด มีความจริงใจ ดูแลเอาใจใส่ตลอด คิดว่า หลักธรรมเป็นข้อๆ เหล่านั้น เป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวของตัวแทนเลย เป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติและจะทำให้เป็นตัวแทนประกันที่ดี คือ ในฐานะลูกค้า เราก็กลัวว่าตัวแทนจะพูดโกหกหรือพูดไม่หมด และในกรณีเราได้รับอุบัติเหตุนอนโรงพยาบาล เมื่อก่อนเราก็มีความเป็นห่วงว่าจะติดต่อใครและจะติดต่ออย่างไร แต่ปัจจุบันนี้มีบัตรผู้ถือกรมธรรม์ก็สามารถเรียกร้องค่าเสียหาย (claim) ได้ทันที ในเรื่องผลประโยชน์หรือของกำนัลต่างๆ ก็ได้รับอย่างเต็มที่ ในส่วนตัวเอง ในฐานะลูกค้าก็ส่งจนครบ ไม่เคยหยุด คือ ลูกค้าเองก็ต้องมีคุณธรรมจริยธรรมเหมือนกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล่าความจริง คือมี สัจจะ และการดูแลตัวเองในเรื่องสุขภาพและชีวิต คือ เราก็ต้องสร้างหลักประกันในชีวิตของเราเหมือนกัน โดยไม่ได้คาดหวังและไม่อยากคาดหวังว่าจะต้องได้รับผลประโยชน์ทันที”[๑๕๕]

จะเห็นได้ว่า ที่ผ่านมา ธุรกิจประกันชีวิตกลายเป็นธุรกิจที่มีความน่าสนใจและดึงดูดให้ผู้ประกอบการทั้งหลายหันมาให้ความสำคัญกันมากขึ้น ยิ่งหากมาพิจารณาจากตัวเลขของสัดส่วนประชากรที่มีกรมธรรม์หรือมีประกันชีวิตในปัจจุบันด้วยแล้ว จะยิ่งทำให้เห็นได้อย่างชัดเจนเลยว่าธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยยังสามารถเจริญเติบโตได้อีกมาก เนื่องจากยังคงมีช่องว่างทางการตลาดให้ผู้ประกอบการหรือบริษัทประกันชีวิตเข้ามาแข่งขันเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดกันได้อีก ทั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าอัตราส่วนของผู้ถือกรมธรรม์ต่อจำนวนประชากรทั้งประเทศไทยปี พ.ศ.๒๕๕๑ ยังคงมีเพียงร้อยละ ๒๒.๓๖ เท่านั้น ซึ่งถือว่าน้อยมากเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ โดยเฉพาะกับประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างเช่น ประเทศญี่ปุ่นที่มีอัตราส่วนของผู้ถือกรมธรรม์ต่อจำนวนประชากรทั้งประเทศถึงร้อยละ ๓๐๐ ประเทศสหรัฐอเมริกาที่มีอัตราส่วนของผู้ถือกรมธรรม์ต่อจำนวนประชากรทั้งประเทศถึงร้อยละ ๑๕๐ หรือประเทศสิงคโปร์ที่มีอัตราส่วนของผู้ถือกรมธรรม์ต่อจำนวนประชากรทั้งประเทศถึงร้อยละ ๑๐๔ จากการที่บริษัทประกันชีวิตมีจำนวนเพิ่มขึ้นดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผนวกกับภาวการณ์แข่งขันของแต่ละบริษัทที่มีความรุนแรงอย่างมากดังที่ปรากฏในช่วง ๓ – ๔ ปี ที่ผ่านมา จึงน่าจะส่งผลต่อทั้งโครงสร้าง พฤติกรรม และผลการดำเนินงานของตลาดประกันชีวิตให้มีการเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะของตลาดกึ่งแข่งขันกึ่งผูกขาดมากขึ้น ซึ่งจะแตกต่างจากผลการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาที่ระบุว่า ตลาดประกันชีวิตจะมีลักษณะค่อนไปในทางตลาดผู้ขายน้อยรายที่บริษัทขนาดใหญ่มีอิทธิพลในตลาดสูงเป็นหลัก ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษาว่าปัจจุบันธุรกิจ

---

[๑๕๕] สนทนากลุ่ม นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

ประกันชีวิตในประเทศไทยมีลักษณะและโครงสร้างตลาดเป็นอย่างไร และแต่ละบริษัทมีพฤติกรรมการแข่งขันและผลการดำเนินงานแตกต่างกันอย่างไรบ้าง รวมไปถึงการศึกษาเกี่ยวกับกฎระเบียบและกลไกการควบคุมต่าง ๆ จากทางภาครัฐที่น่าจะเป็นปัจจัยกำหนดที่สำคัญสำหรับธุรกิจนี้

จากการคาดการณ์ของธุรกิจประกันชีวิตถึงแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจประกันชีวิต พบว่าจะยังคงมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่องประมาณร้อยละ ๔ – ๖ นั้นเป็นผลมาจากการคาดการณ์เศรษฐกิจภายในประเทศที่จะขยายตัวดีขึ้นประมาณร้อยละ ๓.๖ – ๔.๖ จากปัจจัยเศรษฐกิจโลกที่มีแนวโน้มขยายตัว และแรงขับเคลื่อนภายในประเทศจากภาคการส่งออก การท่องเที่ยว การลงทุนของภาครัฐและเอกชน ตลอดจนการบริโภคของภาคเอกชนทำให้เศรษฐกิจมีการหมุนเวียนดีขึ้นส่งผลให้เกิดการกระจายรายได้ ประชาชนมีกำลังซื้อเพิ่มมากขึ้น และตระหนักถึงความสำคัญของการวางแผนทางการเงินตลอดจนการบริหารความเสี่ยงของอนาคต

ปัจจัยการส่งเสริมจากภาครัฐที่มีต่อธุรกิจประกันชีวิต

๑. รัฐบาลมีนโยบายกระตุ้นให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการมีความคุ้มครองความเสี่ยงและวางแผนการเงินเพื่อรองรับการใช้ชีวิตหลังเกษียณ ด้วยการออกกฎระเบียบที่เอื้อต่อการเพิ่มอัตราการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตให้สูงขึ้น

๒. ส่งเสริมให้ภาคธุรกิจมีการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มเป้าหมาย (Customer Segment)

๓. การส่งเสริมให้กรมสรรพากรให้สิทธิผู้เอาประกันภัยสามารถนำค่าเบี้ยประกันสุขภาพมาหักลดหย่อนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา จำนวน ๑๕,๐๐๐ บาท ซึ่งเมื่อนำมารวมกับเบี้ยประกันชีวิตแล้วสามารถนำมาลดหย่อนภาษีเงินได้สูงสุดที่ ๑๐๐,๐๐๐ บาท นับว่าเป็นแรงจูงใจที่สำคัญประการหนึ่งในการส่งเสริมให้ประชาชนทำประกันชีวิตและประกันสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ถือว่ายังคงเป็นแรงดึงดูดใจสำคัญในการทำให้ประชาชนหันมาให้ความสนใจในการทำประกันชีวิตมากขึ้น

๔. การปรับปรุงหรือการออกกฎระเบียบต่างๆ ให้รองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้ได้กฎระเบียบที่มีความยืดหยุ่นเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานของธุรกิจประกันชีวิตไทยเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ AEC

ปัจจัยส่งเสริมจากภาคธุรกิจประกันชีวิต

๑. การปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารการขายของแต่ละบริษัทประกันชีวิต ให้มีความเหมาะสมกับสภาวการณ์ปัจจุบัน เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ความหลากหลายต่อเนื่อง การพัฒนาการให้บริการที่มุ่งเน้นสู่ความเป็นเลิศในทุกๆ ด้าน ด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนการดำเนินงาน การพัฒนาและเพิ่มช่องทางการจำหน่ายให้มากขึ้นครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทุกสื่อเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์อย่างทั่วถึง เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้หลากหลายตรงกับตามความต้องการของประชาชน นอกเหนือจากการจำหน่ายผ่านตัวแทนฯ เช่น

การขายผ่านธนาคาร การขาย Direct Marketing (Tele + Post office) ช่องทางการขายออนไลน์ การขายผ่านทางอินเตอร์เน็ต การขายผ่านร้านค้าสะดวกซื้อ เป็นต้น การขายกรมธรรม์แบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ทันสมัย สะดวกสบาย และสร้างความประทับใจในการใช้บริการ เพื่อรองรับ Life Style ของลูกค้าแต่ละราย เนื่องจากปัจจุบันแนวโน้มพฤติกรรมลูกค้ามีความหลากหลายมากขึ้น เพราะปัจจัยทางสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สาธารณสุข รวมทั้งปัจจัยหลายอย่างเปลี่ยนแปลงไป

๒. การส่งเสริมและสนับสนุนให้ความรู้ด้านการประกันชีวิตแก่ประชาชนทุกกลุ่ม ผ่านช่องทางการสื่อสารในรูปแบบที่หลากหลาย โดยเฉพาะการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย ที่เน้นการเข้าถึงประชาชนได้สะดวกและรวดเร็ว

๓. การขยายฐานการลงทุนในประเทศกลุ่มอาเซียน เพื่อรองรับการเปิด AEC และนอกอาเซียน ทั้งอาเซียน+๓ และอาเซียน+๖ ในรูปแบบสำนักงานผู้แทนร่วมทุน (Joint Venture) การเปิดสาขา (Branch) หรือการยื่นขอ License ซึ่งจะต้องพิจารณาจากกฎหมายของประเทศนั้นๆ ประกอบการเข้าไปลงทุน

๔. การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมประกันชีวิตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Life Insurance) ให้สะดวกรวดเร็วครอบคลุมในทุกขั้นตอนของการประกันชีวิต ตั้งแต่กระบวนการเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิต จนถึงกระบวนการบริการหลังการขาย เพื่อลดขั้นตอนและความยุ่งยากในกระบวนการขาย และตอบโจทย์สังคมในยุคดิจิตอล

๕. การพัฒนาคุณภาพช่องทางการขาย ไม่ว่าจะเป็นช่องทางตัวแทนประกันชีวิต ช่องทาง Broker ฯลฯ ให้มีความเป็นเลิศเทียบเท่าระดับสากล โดยการมุ่งเน้นความเป็นมืออาชีพอย่างเข้มข้น มีความรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการให้บริการ การนำเสนอขาย รวมถึงความรู้ในส่วนของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เช่น Investment Linked Product ที่กำลังพัฒนามากขึ้นในปัจจุบัน

นางกชกร วารินศิริรักษ์ แสดงความเห็นในประเด็นนี้ไว้ว่า “ที่จริง หลักการประกันชีวิตขึ้นอยู่กับคนสองคน คือ คนรับประกัน คือ บริษัทประกันชีวิต กับ คนเอาประกัน คือ ลูกค้า ถ้าสองคนนี้ตกลงกันได้สัญญาประกันก็เสร็จสมบูรณ์ โดยไม่ต้องผ่านตัวแทนประกันก็ได้ แต่อย่างไรก็ตาม สิ่งที่เป็นสาระสำคัญมันเยอะมาก เหมือนพระไตรปิฎก ดังนั้น จึงต้องมีตัวแทนมาเป็นตัวกลางในย่อยสาระสำคัญให้สั้นกระชับ และสื่อสารให้ลูกค้าอย่างถูกต้อง แต่ตัวแทนประกันอาจจะเข้ามาใหม่ก็จะขาดประสบการณ์ การสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าก็อาจไม่ถูกต้อง ทำให้ขาดจริยธรรมโดยไม่รู้ตัว ดังนั้น เมื่อขายผ่านตัวแทน ภาพลักษณ์ของบริษัทจึงขึ้นอยู่กับตัวแทน เพราะถ้าหากบริษัทประกันไม่ดีจริงก็จะถูกตรวจสอบและถูกเพิกถอนใบอนุญาตจากรัฐมนตรีกระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นสิ่งที่บริษัททุกแห่งไม่ต้องการ มีบางกรณีที่ลูกค้าไม่สุจริตใจ คือ ปกปิดการเจ็บป่วยหรือโรคที่ในกฎบริษัทประกันไม่รับทำประกัน หรืออาจจะเป็นที่ตัวแทนต้องการได้ลูกค้ามากเกินไป จึงร่วมปกปิดข้อมูล จะโดยเจตนา

หรือไม่เจตนาก็ตาม ซึ่งเมื่อเกิดกรณีบริษัทไม่จ่ายเพราะเหตุที่ผิดกฎ มีเหตุฟ้องร้องกันขึ้น ภาพลักษณ์ของบริษัทก็เสียทันที ทำให้คนเบื่อหน่ายการประกัน ไม่ทำประกัน แล้วเมื่อแก่ตัวลง ไม่มีเงินรายได้ รัฐก็เสียงบประมาณมาช่วยเหลือ เมื่อเจ็บป่วยหรือเสียชีวิตก็จะลำบากบุตรหลาน เทียบกับคนญี่ปุ่นมีประกัน ๓๐๐% แต่คนไทยมีประกัน ๓๐% แล้วอีก ๗๐% เมื่อคราวเจ็บป่วยขึ้นมาจะทำอย่างไร ก็จะเป็นความเดือดร้อนของบุตรหลานและญาติมิตร เพราะฉะนั้น ถ้าสังคมไทยไม่มีประกันชีวิต ถ้าเกิดมีการเจ็บป่วยขึ้นมาของคนจำนวนมาก รัฐบาลจะนำงบประมาณที่ไหนมาจ่ายให้เป็นแสนๆ ล้าน และถ้าแก่ชรามา ไม่มีเงินก็ต้องอาศัยบุตรหลาน ถ้าไม่มีเงินเลี้ยงชีพ รัฐก็ต้องออกมาช่วยเหลือด้านสวัสดิการให้ กลายเป็นภาระของรัฐและสังคม แต่ถ้ามีการประกันชีวิตก็จะมีเงินออมและเงินค่ารักษาให้ เป็นความจำเป็นพื้นฐานของครัวเรือน ซึ่งหากรัฐให้การสนับสนุนและส่งเสริมรณรงค์ให้ประชาชนทำประกันชีวิตให้มากขึ้น ก็จะลดภาระภาครัฐในส่วนนี้ แล้วนำเงินงบประมาณที่เหลือไปพัฒนาประเทศในด้านอื่นๆ อีกมากมายที่ยังขาดแคลน และอีกส่วนหนึ่งเงิน ๒๕% ของเบี้ยประกันที่เก็บมาจากลูกค้าจะกลายเป็นเงินคงคลังของรัฐ ที่รัฐสามารถกู้ยืมมาใช้ในกรณีเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจ โดยที่ไม่ต้องไปกู้ยืมเงินจากธนาคารโลก IMF หรือแหล่งทุนใดๆ ในโลก เพราะในปัจจุบันเบี้ยประกันชีวิตคนไทยยังไม่ถึง ๕% แค่ ๓% ต่อปี จัดอยู่ในประเทศที่กำลังพัฒนามานานหลายปี เพราะขาดการออม ซึ่งจะมีผลต่อการรักษาพยาบาลยามเจ็บป่วย การค่าครองยามแก่เฒ่า ตลอดเมื่อเสียชีวิตลงก็ยังกลายเป็นภาระของคนรุ่นหลัง ซึ่งมันส่งผลกระทบเป็นวงจรไปอย่างนี้ไม่สิ้นสุด แต่ถ้าสังคมมีความเข้าใจเรื่องประกันชีวิตและมีการลงทุนในการออมมากขึ้น ทุกคนและทุกครัวเรือนก็จะไม่สร้างภาระให้กับประเทศและสังคม และนี่เป็นทางหนึ่งของการสร้างความมั่นคงให้กับรัฐและสังคมที่ยั่งยืนได้”[๑๕๖]

ดังนั้น การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อรองรับการวางแผนเกษียณอายุ อันเนื่องมาจากการที่ประเทศไทยกำลังก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ เช่น ผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบบำนาญหรือเงินได้ประจำ รวมถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันสุขภาพที่หลากหลาย ทั้งเหมาจ่ายความคุ้มครองโรคร้ายแรงต่างๆ อันเนื่องมาจากค่ารักษาพยาบาลที่มีการปรับเพิ่มขึ้นทุกปี

นอกจากนี้แล้ว ประชาชนส่วนใหญ่เริ่มมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการลงทุนและการประกันชีวิตเพิ่มมากขึ้น แบบประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit-Linked) จึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่กำลังมีบทบาทต่อธุรกิจเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน และจากการที่พฤติกรรมผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงไปมีการเข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ ก็นับเป็นโอกาสอันดีที่ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตเข้าถึงประชาชนได้ง่ายขึ้น โดยได้มีการพัฒนาช่องทางการขายผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีการปรับปรุงกฎระเบียบ และกฎหมายเพื่อรองรับช่องทางการขายนี้ เพื่อให้ประชาชนและธุรกิจสามารถดำเนินการทำธุรกรรมด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีความปลอดภัยสูง ซึ่งคาดว่าช่องทางนี้จะสามารถเติบโตได้ดีต่อไปในอนาคต

---

[๑๕๖] สนทนากลุ่ม นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

นางกชกร วารินศิริรักษ์ ได้กล่าวถึงประเด็นนี้ว่า “ปัจจุบัน คนไทยซื้อประกันชีวิตเพราะอาศัยความสัมพันธ์ที่ดีกับตัวแทน แต่ในอนาคตอาจจะมีช่องทางอื่นๆ เข้ามา เช่น การซื้อประกันออนไลน์ การซื้อประกันที่ร้านสะดวกซื้อ เช่น เซเว่นอีเลิฟเวน รวมไปถึงการที่บริษัทอาจจะสร้างโรงพยาบาลเพื่อให้บริการลูกค้าโดยเฉพาะ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม คนไทยอาจจะต้องทำความเข้าใจและเรียนรู้การประกันให้ถูกต้องมากขึ้น โดยบริษัทเองก็ต้องสร้างช่องทางให้เกิดการเรียนรู้และสร้างความเข้าใจให้ถูกต้องด้วย เพื่อส่งเสริมความเข้าใจร่วมกัน”[๑๕๗]

แต่ถึงอย่างไรธุรกิจประกันชีวิตยังคงต้องจับตาดูผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ ที่จะส่งผลต่อธุรกิจ เช่น นโยบายรัฐบาล, ช่องทางการจัดจำหน่าย, ภาวะอัตราดอกเบี้ยต่ำ, มาตรฐานการบัญชีฉบับใหม่ (IFRS 9) และ (IFRS 17), สังคมผู้สูงอายุ, สังคมยุคดิจิทัล, การปรับปรุงตารางมรณะไทยปี ๒๕๖๐ และ Market Conduct เป็นต้น ซึ่งถือเป็นความท้าทายอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจประกันชีวิตไทยในอนาคต เนื่องจากสภาพแวดล้อมและตลาดเกิดพลวัตของการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องทำให้ต้องมีการปรับตัวและพัฒนาแนวคิดด้านการบริหารการตลาดรูปแบบใหม่ๆ ขึ้นอยู่เสมอ

การสร้างมาตรฐานทางจริยธรรมถือเป็นเพียงขั้นตอนหนึ่งขององค์กรธุรกิจประกันชีวิต แต่การรักษามาตรฐานทางจริยธรรมนั้นถือเป็นสิ่งที่ท้าทายต่อการบริหารจัดการธุรกิจ เนื่องจากการปลูกฝังพฤติกรรมทางจริยธรรมเป็นสิ่งที่สามารถจัดการได้โดยอาศัยแรงจูงใจส่วนบุคคลและการกำกับพฤติกรรมโดยสังคม แต่ในทางปฏิบัติองค์กรธุรกิจประกันชีวิตควรกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมขึ้นเพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่ามาตรฐานที่กำหนดขึ้นนี้จะไม่ใช่การแก้ปัญหาทางจริยธรรมที่เป็นสากลก็ตาม แต่ถือเป็นวิธีการที่ช่วยให้บุคลากรสามารถตัดสินใจกับปัญหาทางจริยธรรมได้อย่างเหมาะสม และเข้าใจผลกระทบจากการปฏิบัติก่อนที่จะทำการตัดสินใจ องค์กรสามารถดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. การกำหนดกรอบทางจริยธรรมและสร้างหลักความเชื่อถือในองค์กรธุรกิจประกันชีวิต องค์กรจะต้องพัฒนากรอบทางจริยธรรมให้ชัดเจน เป็นรูปธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติได้ในแต่ละประเด็น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร การกำหนดกรอบทางจริยธรรมนั้นมีกระบวนการที่สำคัญ ๔ ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ ๑ การรับรู้ทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ก่อนที่องค์กรจะทำการตัดสินใจปัญหาใดทางจริยธรรมได้อย่างเหมาะสม ควรต้องรู้ถึงสถานการณ์ที่เป็นอยู่ องค์กรจะต้องกำหนดประเด็นทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพราะองค์กรต่างๆ ส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจอย่างเพียงพอ ดังนั้นเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าว องค์กรต้องพิจารณาถึงปัญหาทางจริยธรรม ในแต่ละประเด็นไม่ว่าจะเป็นในด้านความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า ความยุติธรรม ความเอาใจใส่ต่อชุมชน สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ

---

[๑๕๗] สนทนากลุ่ม นางกชกร วารินศิริรักษ์, ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

ขั้นตอนที่ ๒ การกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรมักจะขัดแย้งกัน เช่น พนักงานต้องการให้องค์กรปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานอย่างเคร่งครัด ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม ผู้ถือหุ้นต้องการผลตอบแทนระดับสูง ชุมชนต้องการให้องค์กรมีความเอาใจใส่ต่อสังคม เป็นต้น องค์กรจึงต้องรักษาดุลยภาพของเป้าหมายที่ขัดแย้งกัน และเลือกว่าจะสร้างความพอใจให้กับกลุ่มใดและในระดับใดก่อนตัดสินใจ ผู้บริหารต้องพิจารณาผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่ากลุ่มใดมีความสำคัญในสถานการณ์นั้นๆ

ขั้นตอนที่ ๓ การสร้างทางเลือกในทางปฏิบัติโดยองค์กรต้องพิจารณาถึงทางเลือกที่เป็นไปได้ และผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละทางเลือกว่ามีต่อกลุ่มใดบ้างและในระดับใด จำแนกผลดีผลเสียในแต่ละทางเลือก

ขั้นตอนที่ ๔ กำหนดทางเลือกที่ดีที่สุดและปฏิบัติ ซึ่งองค์กรควรคำนึงถึงความสอดคล้องกับเป้าหมายค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร การตัดสินใจทางจริยธรรมจึงไม่ใช่ภาระงานที่ง่าย ดังนั้นกรอบทางจริยธรรมที่องค์กรกำหนดขึ้นนี้ จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องรับรู้ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับกลุ่มต่างๆ

๒. การหลักจรรยาบรรณ จรรยาบรรณ (Ethical) คือ ข้อความที่บ่งบอกถึงมาตรฐานเชิงพฤติกรรมอะไรบ้างที่คาดหวังไว้ใช้เป็นแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการปฏิบัติและหลักทางจริยธรรมที่องค์กรคาดหวังว่าจะได้รับจากบุคลากร แม้จรรยาบรรณจะไม่ให้หลักประกันเกี่ยวกับพฤติกรรมทางจริยธรรมก็ตาม แต่จรรยาบรรณได้สร้างมาตรฐานเชิงพฤติกรรมให้กับองค์กร การจัดการด้านจริยธรรม โดยทั่วไปเกิดจากความต้องการของผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นหลักความเชื่อและจรรยาบรรณ ดังนั้น การสร้างแบบอย่างทางจริยธรรมที่ดี ผู้บริหารจะต้องเน้นที่การประพฤติตัวเป็นแบบอย่างมากกว่าการใช้การพูดหรือการกำหนดแต่นโยบาย

๓. การประกาศใช้หลักจรรยาบรรณ องค์กรจะต้องดำเนินการเมื่อพบว่ามีการกระทำที่ละเมิดหลักจรรยาบรรณ ถ้าบุคลากรภายในองค์กรเรียนรู้ว่าจะไม่ได้รับการลงโทษเมื่อมีการละเมิดจรรยาบรรณ จรรยาบรรณที่สร้างขึ้นมาจะไม่มีความหมาย การที่องค์กรกำหนดจรรยาบรรณเป็นสิ่งที่ง่าย แต่การที่จะคงไว้นั้นเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ถ้าต้องนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน

๔. การฝึกอบรมการประพฤติปฏิบัติจริยธรรม การปลูกฝังจริยธรรมเพื่อสร้างเป็นวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่องค์กรต้องดำเนินการต่อจากการสร้างจรรณยาบรรณและการประกาศใช้ องค์กรจะต้องแสดงให้บุคลากรเห็นว่าองค์กรได้ตกลงใจ ที่จะปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่องค์กรกำหนดอย่างมั่นคง ซึ่งวิธีการที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ การฝึกอบรม เพื่อปลูกจิตสำนึกที่ถูกต้องให้กับบุคลากรได้ทราบถึงระบบค่านิยมที่ยึดถือปฏิบัติ

๕. การเลือกบุคลากรที่เหมาะสม จริยธรรมส่วนหนึ่งเป็นเรื่องของพื้นฐานของแต่ละบุคคล ดังนั้น การเลือกบุคลากรที่มีหลักการและค่านิยมทางศีลธรรมที่ดีจะให้หลักประกันเกี่ยวกับปัญหาการ

ละเมิดจริยธรรม เพราะการตัดสินใจทางจริยธรรมบุคลากรจะต้องมีข้อผูกพันต่อจริยธรรม เพื่อให้การแก้ไขปัญหาและทำในสิ่งที่ถูกต้องในสถานการณ์ต่างๆ

๖. การตรวจสอบจริยธรรม เป็นวิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งในการประเมินประสิทธิผลของระบบจริยธรรมเกี่ยวกับเรื่องข้อกำหนดต่างๆ ที่ระบุว่าสิ่งใดดีถูกต้อง และสิ่งใดไม่ดีไม่ถูกต้อง โดยองค์กรอาจตั้งคณะกรรมการจริยธรรม เพื่อทำการตรวจสอบติดตามผลและทบทวนความเข้าใจในทางปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรม ตลอดจนการกำหนดหลักเกณฑ์ เพื่อแก้ไขปัญหาด้านจริยธรรม

๗. การสร้างวัฒนธรรมการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมทางจริยธรรมนั้นต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรรายงานการละเมิดจริยธรรมที่พวกเขาได้พบเห็นผ่านช่องทางที่เหมาะสม

การสร้างการมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรม โดยการสนับสนุนให้เสนอข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมที่กำหนด ทั้งนี้เพราะผู้บริหารคงไม่สามารถเขียนจรรยาบรรณให้กับบุคลากรปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน ดังนั้นบุคลากรควรมีส่วนในการกำหนดและปรับปรุงคุณภาพของมาตรฐานทางจริยธรรมให้กับองค์กร

## ๔.๔ สรุป

จากผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) พบข้อสรุปในการจัดทำแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมเพื่อแก้ปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต จึงมีการนำเสนอนโยบายและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริมพุทธจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต ดังต่อไปนี้

๑. จัดให้มีการอบรมบรรยายธรรมตามโอกาสต่าง ๆ ในวันสำคัญทางศาสนาหรือโอกาสสำคัญๆ ในสถานที่ต่างๆ ตามความเหมาะสม ซึ่งบางองค์กรจะจัดให้มีการบรรยายธรรมทุกเดือน โดยให้ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทประกันชีวิต และบุคคลทั่วไปที่สนใจสามารถเข้าร่วมได้โดยการสอดแทรกหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับสัจธรรมของวัฏจักรชีวิต และการดำรงชีวิตที่ดีในยุคปัจจุบัน

๒. การสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงาน ได้เข้าวัดปฏิบัติธรรม ตามสมควรแก่กาลเวลาและโอกาส ทั้งยังเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าปฏิบัติธรรมเช่นเดียวกัน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพราะทางบริษัทฯ ถือว่าถ้าบุคคลผู้เข้าปฏิบัติธรรมแล้วนำธรรมะมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ นั่นถือว่าเป็นกำไรมหาศาล ที่จะหยิบยื่นให้กับสังคม

๓. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักพุทธจริยธรรมไปใช้ในการดำเนินชีวิต โดยการแจกสื่อธรรมะ เช่น หนังสือ ซีดีธรรมะ หรือสื่อออนไลน์ทุกครั้งที่มีการบรรยายธรรมหรือในโอกาสพิเศษต่างๆ และจัดทำสื่อธรรมะเพื่อสมนาคุณให้กับลูกค้า ถือเป็นการเผยแผ่ธรรมในอีกรูปแบบหนึ่ง

๔. การจัดทำบุญตักบาตรในวันสำคัญทางศาสนา เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ ได้นิมนต์พระมารับบิณฑบาตและแสดงธรรม วันครบรอบจัดตั้งบริษัท เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานได้

ทำบุญในวันสำคัญทางศาสนา และมีการให้ผู้บริหารและพนักงานประกอบพิธีรดน้ำขอพรจากผู้บริหารหรือพนักงานอาวุโส เพื่อเป็นการแสดงถึงความกตัญญูกตเวทีต่อผู้มีพระคุณ

๕. การส่งเสริมบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility (CRS)) เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) แก่กลุ่มคนต่างๆ ในสังคม โดยมีการจัดกิจกรรมแก่สังคมดำเนินธุรกิจตามหลักการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนใน ๓ ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้แก่เยาวชน การประกวดการวาดภาพ การให้ทุนการศึกษา กิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ธรรมชาติและสัตว์ป่า เป็นต้น

# บทที่ ๕

# สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ ๓ ข้อ คือ ๑) เพื่อศึกษาบริบทและสภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต ๒) เพื่อศึกษาพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต และ ๓) เพื่อวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตการวิจัยครั้งใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงเอกสาร (Document Research) การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) และการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) กับกลุ่มเป้าหมายที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ซึ่งผู้วิจัยจะทำการศึกษาตามขอบเขตด้านเอกสาร ขอบเขตด้านเนื้อหา และขอบเขตการวิจัยด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจประกันชีวิตในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจประกันชีวิต จำนวน ๑๒ ท่าน ได้แก่ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จำนวน ๑๒ ท่าน และกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) จำนวน ๗ ท่าน โดยคัดเลือกจากกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มละ ๑-๒ คน เพื่อร่วมกันสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์พุทธจริยธรรมในธุรกิจประกันชีวิต ผลการวิจัยมีรายละเอียด ดังนี้

## ๕.๑ สรุปผลการวิจัย

### ๕.๑.๑ บริบทและสภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต

การประกันชีวิต มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติ ทั้งในด้านการสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัวผู้เอาประกัน การระดมเงินออมเพื่อพัฒนาประเทศ เกิดการลงทุนและการจ้างแรงงานเพิ่มขึ้น ถึงแม้ธุรกิจประกันชีวิตจึงเป็นธุรกิจที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก แต่เมื่อมองสัดส่วนการทำประกันชีวิตในประเทศแล้วยังมีสัดส่วนที่น้อยมาก เพราะส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้เจริญเติบโต ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องช่วยกันสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดี เพื่อให้ประชาชนทั่วไปยอมรับและเชื่อมั่นในธุรกิจด้วยการตระหนักในจรรยาบรรณ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตัวแทน ส่วนหนึ่งเพราะธุรกิจประกันชีวิตยังขาดการ

สร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตให้กับประชาชนและสังคม เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจประกันชีวิต และความศรัทธาที่มีต่อธุรกิจการประกันชีวิต บริษัทจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี พร้อมทั้งการสร้างศรัทธาให้เกิดแก่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต ในส่วนของตัวแทนประกันชีวิต ถึงแม้จะมีจรรยาบรรณวิชาชีพ ๑๐ ประการที่ต้องปฏิบัติตาม คือ ความซื่อสัตย์สุจริต การให้บริการที่ดี การรักษาความลับ การเปิดเผยข้อความจริงต่อผู้เอาประกัน การไม่เสนอแนะผู้เอาประกันทำประกันเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกัน การไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ การไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้เอาประกันชีวิต การไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนประกันชีวิต หรือบริษัทอื่น หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีวะปฏิญาณ แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อการสร้างความศรัทธาในวิชาชีพ

**๕.๑.๒ หลักพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต**

การประกันชีวิต นอกจากจะมีหลักจรรยาบรรณของวิชาชีพแล้ว สิ่งหนึ่งที่เป็นเหตุสำคัญให้ธุรกิจประกันชีวิตได้รับความเชื่อถือจากประชาชนและสังคม คือ การมีหลักจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ โดยเฉพาะหลักพุทธธรรมนั้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจประกันชีวิตได้เช่นเดียวกัน สามารถสรุปหลักพุทธจริยธรรมได้ดังนี้

ธุรกิจประกันชีวิต การสร้างหลักประกันให้แก่สังคม และเพื่อให้ธุรกิจประกันชีวิตมีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้า ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องช่วยกันสร้างความเชื่อถือและศรัทธาให้เกิดขึ้น โดยใช้หลักทุติยปาปณิกธรรม ๓ ดังนี้ ๑. จักขุมา คือ การสร้างวิสัยทัศน์ทางธุรกิจประกันชีวิตที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันและแนวโน้มของธุรกิจประกันชีวิตในอนาคต ๒. วิธูโร คือ การสร้างศรัทธาต่อธุรกิจการประกันชีวิต บริษัทจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี ๓. นิสสยสัมปันโน คือ การสร้างศรัทธาให้เกิดแก่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

นอกจากนั้นแล้ว ธุรกิจประกันชีวิตก็ต้องประกอบด้วยหลักเบญจศีลเบญจธรรม คือ ข้อ ๒ เว้นจากอทินนาทาน ไม่ลักทรัพย์ของผู้อื่นมาเป็นของตน และข้อ ๔ เว้นจากมุสาวาท คำพูดที่ไม่เป็นความจริง ส่วนตัวแทนประกันชีวิต ในฐานะเป็นคนสำคัญในการสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจประกัน

ตัวแทนประกันชีวิต ในฐานะเป็นคนสำคัญในการสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจประกันชีวิต ดังนั้น จึงควรพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีจริยธรรมที่ดี โดยมีหลักพุทธจริยธรรมสำคัญๆ ดังนี้

จริยธรรมต่อตนเอง โดยใช้หลักทุติยปาปณิกธรรม ๓ ดังนี้ ๑. จักขุมา (Conceptual Skill) คือ การชำนาญในการใช้ความคิด หรือ ทักษะทางด้านความคิด ๒. วิธูโร (Technical Skill) คือ

ความชำนาญการด้านเทคนิค หรือ ทักษะทางด้านการปฏิบัติงาน ๓. นิสสยสัมปันโน (Human Relation Skill) คือ ความชำนาญด้านมนุษยสัมพันธ์ หรือ ทักษะทางด้านมนุษย์สัมพันธ์

นอกจากนั้นแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตก็ต้องประกอบด้วยหลักเบญจศีลเบญจธรรม เช่นเดียวกับเจ้าของธุรกิจประกันชีวิต คือ ข้อ ๒ เว้นจากอทินนาทาน และข้อ ๔ เว้นจากมุสาวาท โดยการประกอบการงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

จริยธรรมต่อบริษัทประกันชีวิต โดยใช้หลักสุจริต ๓ ดังนี้ ๑. มโนสุจริต คือ มีความซื่อสัตย์ต่อบริษัท คือ ความไม่โลภอยากได้ของเขา และมีความเห็นชอบตามคลองธรรม ๒. วจีสุจริต คือ การพูดคำจริงไม่โกหกหลอกลวง การไม่พูดเพ้อเจ้อไร้สาระ การไม่พูดส่อเสียด และการไม่พูดคำหยาบ ๓. กายสุจริต คือ ไม่ยักยอกผลประโยชน์ของบริษัท ซึ่งถือเป็นการลักทรัพย์

จริยธรรมต่อเพื่อนร่วมอาชีพ โดยใช้หลักสุจริต ๓ ดังนี้ ๑. มโนสุจริต คือ ซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ความไม่โลภอยากได้ลูกค้าของคนอื่น และก็ไม่พยาบาทปองร้าย และมีจิตคิดมีไมตรีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ คือ ความเห็นชอบตามคลองธรรม ๒. วจีสุจริต คือ การพูดคำจริงไม่โกหกหลอกลวง การไม่พูดเพ้อเจ้อไร้สาระ ด้วยเรื่องที่เกินความจริง และไม่ให้ร้ายป้ายสีซึ่งกันและกัน คือ การไม่พูดส่อเสียด และการไม่พูดคำหยาบ ๓. กายสุจริต คือ ประพฤติตนอยู่ในหลักเบญจศีลเบญจธรรม

จริยธรรมต่อผู้เอาประกันชีวิต โดยใช้หลักฆราวาสธรรม ๔ ดังนี้ ๑. สัจจะ คือ มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันชีวิต และรักษาความลับของผู้เอาประกัน ๒. ทมะ คือ การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกหัดนิสัย ปรับตัวเองให้สามารถเผชิญสถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่ทำงานกับลูกค้า ฝึกหัดดัดนิสัย ปรับปรุงตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา การรู้จักบังคับควบคุมอารมณ์ ๓. ขันติ คือ มีความอดทนอดกลั้นในการให้บริการและรักษาประโยชน์ต่อผู้เอาประกันชีวิตด้วยความเอาใจใส่ อดทนต่อคำพูดหรือการกระทำของเอาประกันชีวิตที่เราไม่พอใจ และยังต้องอดทนอดกลั้นต่อการบีบบังคับของกิเลสหรือความโลภ ๔. จาคะ คือ การเสียสละตนเอง ในการที่จะสงเคราะห์ช่วยเหลือลูกค้าด้วยความเต็มใจ หยิบยื่นเวลาและเสียสละตนในการสงเคราะห์ดูแลผลประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ด้วยความมีเมตตากรุณา

จริยธรรมของผู้เอาประกันชีวิต โดยมีหลักพุทธจริยธรรมสำคัญๆ ดังนี้ ๑. สัจจะ คือ มีความซื่อสัตย์ในการเปิดเผยข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับสุขภาพและรายได้ของตนเอง เปิดเผยข้อความจริงเกี่ยวกับข้อมูลของตนให้ตัวแทนประกันชีวิตได้รับทราบทั้งหมด และ ๒. กายสุจริต คือ ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นเหตุทำลายชีวิต ร่างกาย หรือทรัพย์สินของตนเองเพื่อหวังผลของค่าสินไหมทดแทนจากการประกันชีวิตโดยมิชอบ

**๕.๑.๓ แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต**

การจัดทำแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมเพื่อแก้ปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต จึงมีการนำเสนอนโยบายและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริมพุทธจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต ดังต่อไปนี้

๑. จัดให้มีการอบรมบรรยายธรรมตามโอกาสต่าง ๆ ในวันสำคัญทางศาสนาหรือโอกาสสำคัญๆ ในสถานที่ต่างๆ ตามความเหมาะสม ซึ่งบางองค์กรจะจัดให้มีการบรรยายธรรมทุกเดือน โดยให้ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทประกันชีวิต และบุคคลทั่วไปที่สนใจสามารถเข้าร่วมได้โดยการสอดแทรกหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับสัจธรรมของวัฏจักรชีวิต และการดำรงชีวิตที่ดีในยุคปัจจุบัน

๒. การสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงาน ได้เข้าวัดปฏิบัติธรรม ตามสมควรแก่กาลเวลาและโอกาส ทั้งยังเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าปฏิบัติธรรมเช่นเดียวกัน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพราะทางบริษัทฯ ถือว่าถ้าบุคคลผู้เข้าปฏิบัติธรรมแล้วนำธรรมะมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ นั่นถือว่าเป็นกำไรมหาศาล ที่จะหยิบยื่นให้กับสังคม

๓. จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักพุทธจริยธรรมไปใช้ในการดำเนินชีวิต โดยการแจกสื่อธรรมะ เช่น หนังสือ ซีดีธรรมะ หรือสื่อออนไลน์ทุกครั้งที่มีการบรรยายธรรมหรือในโอกาสพิเศษต่างๆ และจัดทำสื่อธรรมะเพื่อสมนาคุณให้กับลูกค้า ถือเป็นการเผยแผ่ธรรมในอีกรูปแบบหนึ่ง

๔. การจัดทำบุญตักบาตรในวันสำคัญทางศาสนา เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ ได้นิมนต์พระมารับบิณฑบาตและแสดงธรรม วันครบรอบจัดตั้งบริษัท เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานได้ทำบุญในวันสำคัญทางศาสนา และมีการให้ผู้บริหารและพนักงานประกอบพิธีรดน้ำขอพรจากผู้บริหารหรือพนักงานอาวุโส เพื่อเป็นการแสดงถึงความกตัญญูกตเวทีต่อผู้มีพระคุณ

๕. การส่งเสริมบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม Corporate Social Responsibility (CSR) เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร Corporate Image แก่กลุ่มคนต่างๆ ในสังคม โดยมีการจัดกิจกรรมแก่สังคมดำเนินธุรกิจตามหลักการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนใน ๓ ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้แก่เยาวชน การประกวดการวาดภาพ การให้ทุนการศึกษา กิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ธรรมชาติและสัตว์ป่า เป็นต้น

## ๕.๒ ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เรื่อง “พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต” ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะให้ผู้ที่สนใจ ได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

### ๕.๒.๑ ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อการพัฒนา

หลักพุทธจริยธรรมกับการประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจนั้นมีความสอดคล้องกันธุรกิจที่ขาดจากหลักพุทธจริยธรรมนั้นจะอยู่ไม่ได้ในระยะยาว จากผลการสัมภาษณ์ พบว่านักธุรกิจมีการประยุกต์ใช้พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจการประกันชีวิต โดยเฉพาะในการดำเนินธุรกิจนั้น นักธุรกิจมีความเชื่อในทางพระพุทธศาสนา และมีบทบาทในการเลือกดำเนินธุรกิจที่ไม่ขัดต่อหลักศีลธรรม เพราะมีความรู้เกี่ยวกับ บาป บุญ คุณ โทษ ซึ่งมีผลจากความรู้เรื่องกรรม จึงส่งผลออกมาสู่พฤติกรรมการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ดังต่อไปนี้

๑. นักธุรกิจควรพัฒนาตนเองในเรื่องของพุทธจริยธรรม เพราะจะส่งเสริมคุณภาพของการดำเนินชีวิต ทั้งในส่วนของการเริ่มต้นปฏิบัติตนเพื่อให้หลุดพ้นจากทุกข์ตามจุดมุ่งหมายสูงสุดของพระพุทธศาสนา และในส่วนของการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมทางเศรษฐกิจที่ถูกต้องรู้จักเป้าหมายของการมีชีวิตและอยู่ร่วมกับสังคมได้อย่างมีความสุข สร้างสรรค์ประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม ไม่ก่อทุกข์โทษทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

๒. นักธุรกิจควรศึกษาหลักพุทธธรรมที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และนำหลักพุทธธรรมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจประกันชีวิต เพราะหลักพุทธธรรมจะช่วยให้นักธุรกิจมีพฤติกรรมทางเศรษฐกิจที่ถูกต้อง รู้จักจุดหมายที่แท้จริงของการประสบความสำเร็จทางธุรกิจ ซึ่งจะส่งผลต่อการมีพุทธจริยธรรมต่อธุรกิจด้วย

๓. จากการศึกษาการนำหลักพุทธจริยธรรมมาใช้ในการประกอบธุรกิจ การส่งเสริมให้มีพุทธจริยธรรมในวิชาชีพอื่นๆ ด้วยนับเป็นการดี เพราะจะส่งผลต่อการมีพุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจด้วย โดยให้เริ่มศึกษาศรัทธาตามหลักพระพุทธศาสนาเพื่อที่จะได้มีศรัทธาอย่างถูกต้อง ทำให้ทิฏฐิหรือความเห็น ความคิด ค่านิยมที่ถูกต้องเป็นจุดเริ่มต้นของพฤติกรรมทุกอย่างในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีศรัทธาที่ถูกต้องก็จะมีการปฏิบัติที่ถูกต้อง ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ ทำให้มนุษย์มีพฤติกรรมในการดำรงชีวิตที่ถูกต้องยิ่งขึ้นไปอีก และสามารถแก้ปัญหาทุกอย่างได้ โดยเฉพาะปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน ทั้งในเรื่องเศรษฐกิจ สังคมการเมืองหากพิจารณาให้ดีแล้วจะพบว่าเกิดขึ้นเพราะมนุษย์มีทิฏฐิที่ผิดพลาดทั้งสิ้น ดังนั้นการจะแก้ปัญหาต่างๆ จึงต้องเริ่มต้นที่การแก้ทิฏฐิ หรือความเห็นให้ถูกต้องเสียก่อน จึงเป็นการแก้ปัญหาที่ตรงจุดและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างแท้จริง

๔. สำหรับฆราวาส ผู้มุ่งเน้นความสำเร็จในการบริหารธุรกิจ พึงศึกษาปาปณิกธรรม เป็นเหมือนแผนที่นำทาง ซึ่งในแต่ละขั้นตอนของปาปณิกธรรมจะต้องนำหลักธรรมอื่นๆ ที่เป็นในส่วนหลักธรรมในการลงมือปฏิบัติมาประกอบ เช่น ปาปณิกธรรม ต้องปฏิบัติตามหลักอิทธิบาท ทิฏฐธัมมิกัตถสังวัตตนิกธรรม ทุติยปาปณิกสูตร ว่าด้วยหลักการแห่งจักขุมา ต้องปฏิบัติตามหลักธรรมปรโตโฆสะและโยนิโสมนสิการสัปปุริสธรรม ว่าด้วยหลักการแห่งวิธูโร ต้องปฏิบัติตามหลักธรรมต่อไปนี้มาใช้ประกอบ คือ ทิฏฐธัมมิกัตถสังวัตตนิกธรรม โภควิภาค เหฏฐิมทิศ (หลักธรรมสำหรับการปฏิบัติต่อกันระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง) สังคหวัตถุ เป็นต้น ว่าด้วยหลักการแห่งนิสสยสัมปันโน ต้องนำหลักธรรมต่อไปนี้มาประกอบ คือ การรักษาศีล ฆราวาสธรรม สังคหวัตถุ มิตรแท้และมิตรเทียม เป็นต้น

**๕.๒.๒ ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป**

การวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะการดำเนินการวิจัยในประเด็นต่อไปนี้

๑. ศึกษาการนำหลักพุทธจริยธรรมมาใช้ในกลุ่มอาชีพอื่น ๆ เช่น กลุ่มนักการเมือง กลุ่มทหาร และตำรวจ

๒. ศึกษาเศรษฐศาสตร์เชิงพุทธเปรียบเทียบกับเศรษฐศาสตร์ตะวันตก

๓. ศึกษาการบริหารธุรกิจเชิงพุทธเปรียบเทียบกับการบริหารธุรกิจทางตะวันตก

๔. ศึกษาเปรียบเทียบสถานประกอบการที่มีการนำหลักพุทธจริยธรรมมาใช้กับการปฏิบัติงานขององค์กรเอกชนอื่น ๆ

๕. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษากระบวนการไปสู่ความสำเร็จตามปาปณิกธรรมไปสู่ชุมชนอื่น อาชีพอื่น หรือมุ่งศึกษากรณีศึกษาตัวอย่างให้มากกว่านี้ นอกจากนี้ยังสามารถนำหลักธรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการไปสู่ความสำเร็จ เช่น สังคหวัตถุหรือสัปปุริสธรรม เพื่อการประยุกต์ใช้สร้างความสำเร็จในองค์กรหรือศึกษาเรื่องบุญกิริยาวัตถุเพื่อความเจริญแห่งกุศลธรรมอย่างถูกต้อง เป็นต้น

# บรรณานุกรม


**๑. ภาษาไทย**

**ก. ข้อมูลปฐมภูมิ**

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. **พระไตรปิฎกภาษาบาลีมหาจุฬาเตปิฎกำ ๒๕๐๐.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

_____. **พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

_____. **อรรถกถาภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาอฏฐกถา.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, โรงพิมพ์วิญญาณ, ๒๕๓๒.

**ข. ข้อมูลทุติยภูมิ**

**(๑) หนังสือ:**

กรมการฝึกหัดครู. **คุณลักษณะทางจริยธรรม**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศาสนา, ๒๕๒๕.

กรมศิลปากร. **มิลินทปัญหา ฉบับพิสดาร.** กรุงเทพมหานคร: ศิลปาบรรณาคาร, ๒๕๑๑.

กรมวิชาการ. **รายงานการวิจัยการสำรวจความเป็นไปได้ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนตามแนวการสอนของกรมวิชาการ.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, ๒๕๔๑.

กระทรวงศึกษาธิการ. **แผนพัฒนาจริยธรรมของกระทรวงศึกษาธิการ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กรมศาสนา, ๒๕๒๗.

แก้ว ชิดตะขบ. **รวมวิชานักธรรมชั้นตรี.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, ๒๕๔๙.

กีรติ บุญเจือ. **จริยศาสตร์สำหรับผู้เริ่มเรียน.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๑๙.

โกวิท ประวาลพฤกษ์ และ ภณิดา คูสกุล. “พัฒนาการของจริยศึกษา”. ใน **เอกสารการสอนชุดวิชาจริยศึกษา.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๙.

คูณ โทขันธ์. **ศาสนาเปรียบเทียบ.** กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๗.

เคเอ็น ชยติลเลเก. **จริยศาสตร์แนวพุทธ.** พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: สานักพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๗

จิตติ ติงศภัทิย์. **กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย.** พิมพ์ครั้งที่ ๑๓. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๒.

จินตนา บุญบงการ. **จริยธรรมทางธุรกิจ.** พิมพ์ครั้งที่ ๑๔ (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

จำเริญรัตน์ เจือจันทร์. **จริยศาสตร์ : ทฤษฎีจริยธรรมสำหรับนักบริหารการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮ้าส์, ๒๕๔๘.

ชูเกียรติ ประมูลผล. **การประกันชีวิต.** กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔.

ชนินทร์ สิงห์รุ่งเรือง. **การประกันวินาศภัย.** เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๕.

ชูศรี พันธุ์ทอง. **การประกันภัย.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๓๔.

ชัชชัย คุ้มทวีพร. **จริยศาสตร์ : ทฤษฎีและการวิเคราะห์ปัญหาจริยธรรม.** พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัท Mild Publishing, ๒๕๔๑.

ไชยยศ เหมะรัชตะ. **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย.** พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร: นิติธรรม, ๒๕๔๙.

ณิชากมล ตันติวณิชชานนท์. **เศรษฐศาสตร์การประกัน.** กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วน จำกัด ทีพีเอ็น เพรส, ๒๕๔๘.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. **การพัฒนาจริยธรรม ตำราจิตวิทยา.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๒๒.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน และคณะ. **จิตวิทยาจริยธรรมและจิตวิทยาภาษา**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๔.

ทิวา พงศ์ธนไพบูลย์, ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ และอมรศรี ตันพิพัฒน์. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพมหานคร: พัฒนาการวิชาการ, ๒๕๔๔.

ธนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. “ชุดการตลาดและพฤติกรรมผู้บริโภค”. ใน **การบริหารการตลาด.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด, ๒๕๔๙.

ทองหล่อ วงษ์ธรรมา. **ปรัชญา ๒๐๑ พุทธศาสน์.** กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๘.

บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด. **เอกสารสนับสนุนการขายเรื่องความเข้าใจในธุรกิจประกันชีวิต.** กรุงเทพมหานคร ส่วนวิชาการ บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด, ๒๕๓๖.

บริษัท ไทยรีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน). **จริยธรรมและจรรยาบรรณธุรกิจ (Code of Ethics and Conduct).** กรุงเทพมหานคร: บริษัท ไทยรีประกันชีวิต จำกัด (มหาชน), ๒๕๖๑.

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน). **รายงานประจำปี ๒๕๕๐.** กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท..

บุญมี แท่นแก้ว. **จริยศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๙.

_____. **พุทธปรัชญาเถรวาท.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ โอ.เอส.พริ้นติ้ง, ๒๕๔๕.

บุษยา วีรกุล. “จริยธรรมในงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร”. ใน **เอกสารประกอบการสอนในโครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,** ม.ป.ท., ๒๕๔๗.

ประภาศรี สีหอำไพ. **พื้นฐานการศึกษาทางศาสนาและจริยธรรม.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐.

ปราชญา กล้าผจญ. **คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ.** กรุงเทพมหานคร: เยลโล่การพิมพ์, ๒๕๔๔.

พรนพ พุกกะพันธุ์. **จริยธรรมทางธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร : ป. สัมพันธ์พาณิชย์, ๒๕๔๖.

พระคันธสาราภิวงศ์. **โพธิปักขิยธรรม.** กรุงเทพมหานคร : บุญศิริการพิมพ์, ๒๕๔๙.

พระเทวินทร์ เทวินโท. **พุทธจริยศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาบรรณาคาร, ๒๕๔๔.

พระธรรมกิตติวงศ์ (ทองดี สุรเตโช). **คำวัด.** กรุงเทพมหานคร :โรงพิมพ์เลี่ยงเชียง, ๒๕๔๘.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). **พุทธวิธีบริหาร.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

พระธรรมโกศาจารย์ (ปัญญานันทภิกขุ). **เข้าถึงธรรม การรับศีลและการรักษาศีลที่ถูกต้อง.** กรุงเทพมหานคร : ธรรมสภา, ม.ป.ป..

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม.** พิมพ์ครั้งที่ ๙. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๐.

_____. **พระพุทธศาสนาพัฒนาคนและสังคม.** พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๕๐.

_____. **ธรรมกับการพัฒนาชีวิต.** พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๓๙.

_____. **ธรรมนูญชีวิต.** พิมพ์ครั้งที่ ๑๗. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

_____. **ภาวะผู้นำ.** กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๔๖.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). **การศึกษากับการวิจัยเพื่ออนาคตของประเทศไทย**. ปาฐกถา ในการประชุมวิชาการประจำปี ๒๕๓๘ ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.) วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๓๘ ณ โรงแรมเซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๘.

_____. **การพัฒนาที่ยั่งยืน.** พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : สหธรรมิก, ๒๕๕๒.

_____. **ธรรมนูญชีวิต พุทธจริยธรรมเพื่อชีวิตที่ดีงาม.** กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๔๐.

_____. **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม.** พิมพ์ครั้งที่ ๑๖. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอส. อาร์. พริ้นติ้ง แมส โปรดักส์ จำกัด, ๒๕๕๑.

_____. **พจนานุกรมพุทธศาสน์ ฉบับประมวลศัพท์.** พิมพ์ครั้งที่ ๒๑. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์เพ็ทแอนด์โฮม จำกัด, ๒๕๕๖.

_____. **พุทธธรรม ฉบับขยายความ.** พิมพ์ครั้งที่ ๓๒. กรุงเทพมหานคร: กองทุน ป.อ.ปยุตโต, ๒๕๕๕.

_____. **สุขภาวะองค์รวมแนวพุทธ.** พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๙.

พระพุทธโฆสเถระ. **คัมภีร์วิสุทธิมรรค**. แปลโดย สมเด็จพระพุฒาจารย์ (อาจ อาสภมหาเถร). พิมพ์ครั้งที่ ๗. กรุงเทพมหานคร : บริษัทธนาเพรสจำกัด, ๒๕๕๑.

พระเมธีธรรมาภรณ์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). **จรรยาบรรณข้าราชการ.** กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิพุทธธรรม, ๒๕๓๙.

พระมหาโมคคัลลานเถระ. **คัมภีร์อภิธานัปปทีปิกา.** พระมหาสมปอง มุทิโต วัดมหาธาตุยุวราชรังสฤษฎิ์, (แปลเรียบเรียง). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมสภา, ๒๕๔๒.

พระมหาโพธิวงศาจารย์ (ทองดี สุรเตโช) ป.ธ.๙. ราชบัณฑิต. **ศัพท์วิเคราะห์ พจนานุกรมเพื่อการศึกษาพุทธศาสน์.** พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลี่ยงเชียง, ๒๕๕๘.

พระมหาอุทัย ญาณธโร. **วิถีแห่งกลไกแบบพุทธ.** กรุงเทพมหานคร: Buddha's Path Follower, ๒๕๓๙.

พระราชธรรมนิเทศ (ระแบบ จิตฺตาโณ). **นิเทศธรรม**. กรุงเทพมหานคร: ธีรพงษ์การพิมพ์, ๒๕๓๗.

พระอุปติสสเถระ**. วิมุตติมรรค**. แปลโดย พระเทพโสภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) และคณะ. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พุทธทาสภิกขุ. **การสร้างเสริมจริยธรรมแก่วัยรุ่น**. กรุงเทพมหานคร: สมชายการพิมพ์, ๒๕๒๑.

_____. **คู่มือมนุษย์ : ฉบับสมบูรณ์.** กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๓๕.

_____. **ชุมนุมข้อคิดอิสระ.** พระนคร: คลังวิทยา, ๒๕๑๑.

_____. **ทศพิธราชธรรม.** กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๓๗.

_____. **เรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติธรรม.** กรุงเทพมหานคร: ห.จ.ก.จิงโจ้การพิมพ์, ม.ป.ป..

_____. **หลักปฏิบัติที่สำคัญทางพระพุทธศาสนา,** กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา, ๒๕๔๒.

_____. **อิทัปปัจจยตา.** กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ, ๒๕๔๕.

พิภพ วชังเงิน. **จริยธรรมทางธุรกิจ.** กรุงเทพมหานคร: รวมสาส์น (๑๙๗๗), ๒๕๔๖.

พิสิฐ เจริญสุข. **เบญจศีล- เบญจธรรม.** กรุงเทพมหานคร: กรมการศาสนา, ๒๕๔๓.

มุกดา โควหกุล. **การประกันภัย.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๓๗.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒.** กรุงเทพมหานคร: นานมี. บุคส พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๖.

_____. **พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน.** กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊ค พับลิเคชั่นส์, ๒๕๔๓.

วศิน อินทสระ. **จริยศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณาคาร, ๒๕๑๘.

_____. **พุทธจริยศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมดา, ๒๕๔๙.

_____. **มนุษย์กับเสรีภาพ.** กรุงเทพมหานคร: ปัญญา, ๒๕๓๙.

วารุณี ตันติวงศ์วาณิช และคณะ. **หลักการตลาดฉบับมาตรฐาน.** กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๓๕.

วิจิตรา จริยะปัญญา. **หลักการตลาด.** ราชบุรี:คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, ๒๕๔๔.

วิทย์ วิศทเวทย์. **จริยศาสตร์เบื้องต้น มนุษย์กับปัญหาจริยธรรม.** กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๓๒.

_____. **ปรัชญาทั่วไป: มนุษย์ โลก และความหมายของชีวิต.** กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๓๕.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. **กลยุทธ์การตลาดและการบริหารการตลาด.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธีระฟิลม์และไซเท็กซ์, ๒๕๔๒.

สมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก (เจริญ สุวฑฺฒโน). **หลักพระพุทธศาสนา.** พิมพ์ครั้งที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สุรวัฒน์, ๒๕๕๒.

_____. **หลักปฏิบัติสมถะและวิปัสสนากรรมฐาน.** กรุงเทพมหานคร: เรือนแก้วการพิมพ์, ๒๕๓๘.

สมเด็จพระมหาสมณเจ้า กรมพระยาวชิรญาณวโรรส. **เบญจศีลเบญจธรรม เล่ม ๑**. พิมพ์ครั้งที่ ๒๙. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

สมเด็จพระสังฆราชเจ้า กรมหลวงวชิรญาณวงศ์ (ชื่น สุจิตฺโต)**. ธรรมานุกรมประมวลพระราชนิพนธ์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๑๕.

สมคิด บางโม. **จริยธรรมทางธุรกิจ.** พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: พัฒนวิทย์การพิมพ์, ๒๕๕๑.

สมภพ ชีวรัฐพัฒน์. **จริยธรรมกับชีวิต.** กรุงเทพมหานคร : นานาสิ่งพิมพ์, ๒๕๓๙.

สมภาร พรมทา. **พุทธศาสนากับปัญหาจริยศาสตร์: ทัศนะของพุทธศาสนาเกี่ยวกับปัญหาโสเภณี ทำแท้งและการุณยฆาต.** กรุงเทพมหานคร: พุทธชาด, ๒๕๓๕.

สมาคมประกันชีวิตไทย. **รายงานประจำปี ๒๕๔๙.** กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท..

_____. **รายงานสถิติธุรกิจประกันชีวิต ประจำปี ๒๕๕๓-๒๕๕๗**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมประกันชีวิตไทย, ๒๕๕๘.

เสรี วงศ์มณฑา. **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, ๒๕๔๒.

_____. **กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด.** กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, ๒๕๔๒.

สุดาดวง เรืองรุจิระ. **หลักการตลาด.** พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร: ประกายพรึก, ๒๕๔๑.

สุนันท์ บุญวโรดม. **แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.** กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๔๓.

สุภาพร พิศาลบุตร. **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม.** กรุงเทพมหานคร: วี.เจ.พริ้นติ้ง, ๒๕๔๔.

_____. **จริยธรรมทางธุรกิจ.** กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.เจ.พริ้นติ้ง, ๒๕๔๔.

สุมน อมรวิวัฒน์. **หลักบูรณาการทางการศึกษาตามนัยแห่งพุทธธรรม.** นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๔๔.

สุรางค์ โค้วตระกูล. **จิตวิทยาการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, ๒๕๕๑.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **รายงานธุรกิจประกันภัยไทย ๒๕๕๑ (ซีดี-รอม).** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, ๒๕๕๑.

ไสว มาลาทอง. **คู่มือการศึกษาจริยธรรม.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, ๒๕๔๒.

อภิรักษ์ ไทพัฒนกุล, วีณา อร่ามวัฒน์เศรษฐ และทัศนี ดวงรัตน์. “ภาพรวมของธุรกิจประกันชีวิตและสรุปสาระสำคัญของการประกันชีวิต”. **คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต.**

กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมกากำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), ๒๕๕๖.

อภิญวัฒน์ โพธิ์สาน. **พุทธศาสน์แนวปฏิบัติเพื่อชีวิต.** มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๑.

อุทัย หิรัญโต. **ทฤษฎีองค์การ.** กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๒.

โอฬาร จันทร์คำ. “จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ พร้อมทั้งกรณีศึกษา”. **คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), ๒๕๕๖.

**(๒) วิทยานิพนธ์ :**

เกรียงไกร ธนากรไพศาล. “การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านตัวแทนและผ่านธนาคารพาณิชย์”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๕.

จตุพร ร่วมใจ. “ศึกษาศาสนภาพ และการประยุกต์หลักพุทธธรรมของนักธุรกิจ : ศึกษากรณี นักธุรกิจไทยพุทธในกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๔.

จินีกาญจน์ พงศ์ปิยะนนท์. “ปัญหาและการจัดการกลยุทธ์เพื่อให้อัตราการยกเลิกกรมธรรม์ประกันชีวิต ประเภทสะสมทรัพย์ลดเหลือน้อยที่สุด กรณีศึกษาบริษัท กรุงเทพประกันชีวิตสาขาสำนักงานใหญ่”. **การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ๒๕๕๔.

ชุติมา วงศ์เตรียมใจ. “พฤติกรรมของลูกค้าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทลิสซิ่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย”. **วิทยานิพนธ์การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรายภัฏเชียงราย, ๒๕๕๐.

ชูชัย เทพสาร. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการตัดสินใจเลือก บริษัทรักษาความปลอดภัย: กรณีศึกษาผู้ประกอบการซื้อ-ขาย แลกเปลี่ยนรถยนต์ในกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๖.

โชคดี จันทวงศ์. “ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงาน เหตุผลเชิงจริยธรรมและจริยธรรมในการทำงาน: กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร คณะศิลปศาสตร์: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๔.

เทพวิกรณ์ มณีวัง. “การสร้างเครื่องมือวัดจริยธรรมของผู้ปกครองและนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๓๘.

ธนียา สอนวิจารณ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อประกันชีวิตของบุคลากรใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ๒๕๕๑.

ปัญจมา แจ่มสุวรรณ. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตของพนักงานบริษัท เอ็นพีซี เซฟตี้ แอนด์ เอ็นไวรอนเมนทอล เซอร์วิส จำกัด”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.** สาขาการจัดการ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๕๓.

พระครูปลัดสุวัฒนเมธาคุณ. “ศึกษาการบูรณาการหลักพุทธจริยศาสตร์ในการดำเนินชีวิตของคนไทยในสังคมปัจจุบัน”. **วิทยานิพนธ์สาขาวิชาพุทธศาสนมหาบัณฑิต.** บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.

พระศรีคัมภีรญาณ (สมจินต์ สมฺมาปญฺโญ). “หลักจริยศาสตร์ในคัมภีร์พระพุทธศาสนา”. **รายงานวิจัย**. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย: ๒๕๕๖.

ละเอียด ศรีโสภา. “การประยุกต์หลักเบญจศีลเบญจธรรมเพื่อส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของนักเรียนโรงเรียนบ้านคำข่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.

วิสุทธิ์ เหมหมัน. “ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจประกันวินาศภัยในประเทศไทย”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๕๓.

ศศิวิมล สุดเสนาะ. “จริยธรรมธุรกิจอุปโภคบริโภค: กรณีศึกษาธุรกิจอาหาร”**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๕๐.

ศักดิ์ชัย อนันต์ตรีชัย. “จริยศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจของพระพุทธศาสนานิกายเถรวาท”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

สาโรช บัวศรี. “จริยธรรมในสังคมไทย”. **รายงานสัมมนาจริยธรรมในสังคมปัจจุบัน.** กรุงเทพมหานคร: สำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๒๒.

เสาวนุช ศิริมาลัยรักษ์. “ศึกษาความสำคัญของสุจริต ๓ ต่อการปฏิบัติวิปัสสนาภาวนา”. **สารนิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๖๐.

สุภาวดี นัมคณิสรณ์. “ธุรกิจกับพุทธจริยศาสตร์”. **วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต.** สาขาปรัชญา. บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

อรุโณทัย ยวงวิภักดิ์. “ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิต: กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารธนชาต ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี”. **รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ.** บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๘.

**(๓) บทความ:**

กันตนา ทองอินทร์. “การนำเอาหลักคำสอนของศาสนาพุทธมาใช้ในการบริหารของนักธุรกิจในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”. **วารสารการบริหารท้องถิ่น.** ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มีนาคม ๒๕๕๘): ๑๖ – ๒๖.

ชลิตา แควกลาง และขวัญกมล ดอนขวา. “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจประกันภัย”. **วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร.** ปีที่ ๔ ฉบับที่ ๒ (กันยายน ๒๕๕๓): ๕๒.

ชานิณี ยศพันธ์. “ความซื่อสัตย์ของตัวแทนประกันชีวิตและนายหน้าประกันชีวิตที่มีต่อบริษัทประกันชีวิต”. **วารสารสถาบันวิจัยพิมลธรรม.** ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - มิถุนายน ๒๕๕๙): ๑ – ๑๕.

ณัฏฐ์ภูอิสร์ ศรีเพชร. “แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย”. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.** ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๒ (พฤศจิกายน ๒๕๕๗ – เมษายน ๒๕๕๘): ๘๖-๙๖.

นวลพรรณ ล่ำซำ. “ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัยในสังคมประชาธิปไตย”. **บทความทางวิชาการ.** (วิทยาลัยรัฐธรรมนูญ: สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ, ๒๕๕๙): ๑ – ๑๐.

พระครูวินัยธรอำนาจ พลปญฺโญ, พระมหาภัฏชวัชร์ เขมทสฺสี และพระวรเวช วรธมฺ. “พุทธจริยศาสตร์กับการพัฒนาการศึกษาเรื่องความจริง ความรู้ ความดี” **วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร,** ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-เมษายน ๒๕๖๐): ๓๓๓-๓๔๕.

พระธนกฤต อตฺถกิจฺโจ (กฤดธนาพงษ์). “ศึกษาวิเคราะห์พุทธจริยศาสตร์ในธุรกิจเครือข่าย”. **ธรรมทรรศน์.** ปีที่ ๑๖ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม - ตุลาคม ๒๕๕๙): ๙๓ -๑๐๑.

พระสรพงษ์ สุธมฺโม. “วิเคราะห์กระบวนการบรรลุความสำเร็จในชีวิตตามหลักปาปณิกสูตร”. **วารสารปณิธาน.** ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม – ธันวาคม ๒๕๕๙): ๔๙ – ๕๐.

พัชรวัต ปิยะโอสถสรรค์ และ วิเชษฐ เทพเฉลิม. “พฤติกรรมการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย”. **วารสารรัชต์ภาคย์.** ฉบับพิเศษ (ครบรอบ ๒๓ ปี สถาบันรัชต์ภาคย์ ๒๕๕๘): ๓๔๒-๓๕๑.

พัฒน์นรี ฉัตรพิสุทธิ์. “พุทธจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์”. **วารสาร มจร การพัฒนาสังคม.** ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (มกราคม - เมษายน ๒๕๖๐): ๘๖ – ๙๖.

พัสวี ไข่มุก. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อประกันชีวิตของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร”. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.** ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๑ (กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม ๒๕๕๙): ๑๓๕-๑๔๗.

ธนากร ธนาธารชูโชติ และ วิเชียร พิมพ์มหา. “ตัวแบบการตลาดของธุรกิจประกันชีวิต”. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี.** ปีที่ ๘ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๙): ๙๕ – ๑๐๗.

ธราพงศ์ ลิ้มสุทธิวันภูมิ. “การศึกษาช่องทางการขายหลักของบริษัทประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต”. **วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.** ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม – สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙): ๖๓-๗๒.

ภัชรัศม์ ชมพูพาน. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อแบบประกันชีวิตของ บริษัท เอไอเอ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานคร”. **วารสารบัณฑิตวิทยาลัย.** ฉบับที่ ๓ (เมษายน - กรกฎาคม ๒๕๖๐): ๒๖๕ – ๒๗๒.

วรรณเพ็ญ มูลสุวรรณ. “การขาดจริยธรรมในการดำเนินงานขององค์การธุรกิจ”. **วารสารรัชต์ภาคย์.** ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๑๙ (มกราคม – มิถุนายน ๒๕๕๙): ๒๓ - ๓๔.

หรรษมน เพ็งหมาน. “จริยธรรมทางธุรกิจเพื่อความยั่งยืนของธุรกิจค้าปลีก”. **วารสารศิลปากร ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ.** ปีที่ ๙ ฉบับที่ ๑ (มกราคม – เมษายน ๒๕๕๙): ๘๑๕-๘๒๙.

อมตา สมานโสร์. “ตัวแบบการตลาดของธุรกิจประกันชีวิต”. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.** ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๑ (เมษายน ๒๕๕๘): ๑๔๖-๑๕๙.

อัมพร ภาวศุทธิ์. “จริยธรรมวิชาชีพกับพุทธจริยศาสตร์”. **วารสารศิลปากร ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ** ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๓ (กันยายน – ธันวาคม ๒๕๖๐): ๒๒๘๘-๒๒๙๘.

**(๔) สื่อสารสนเทศ:**

คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน. **ปัญหาผู้บริโภคกับการทำธุรกิจประกัน.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.esanbiz.com/3290 [๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๐].

เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคภาคอีสาน. **ปัญหาผู้บริโภคกับการทำธุรกิจประกัน.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.esanbiz.com/3290/ [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

ประชาชาติ. **เงินเฟ้อพุ่ง-ความเสียหายเพียบ จับตาประกันภัย “ขึ้นเบี้ย” ครึ่งปีหลัง.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.mat-lchon.co.th/prachachat/prachachatat_detail.php?s_tag=02fin08030751&day=2008-07-03&sectioned=0206 [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

ผู้จัดการออนไลน์. **คปภ.เผย ๕ ปัญหาใหญ่ที่บริษัทประกันโดนร้องเรียนมากที่สุดในปี ๕๘.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://mgronline.com/mutualfund/detail/9590000030858 [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

โพส์ททูเดย์. **ธุรกิจประกันปี ๕๙ ความเสี่ยงยังรุมเร้า.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.posttoday.com/finance/insurance/408302 [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

เมธา หริมเทพาธิป. **วิเคราะห์ความหมายของจริยศาสตร์และจริยธรรม.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.gotoknow.org/posts/637173 [๑๗ มกราคม ๒๕๖๐].

ศูนย์ข่าวผู้บริโภค. **บริษัทประกันไม่รับผิดชอบผู้บริโภคดีพอ เครือข่ายผู้บริโภค ไม่หนุนกระทรวงการคลังทำประกันคนจน ๙๙ บาท.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.consumerthai.org/news-consumerthai/consumers-news/moneynews1/3743-590908_news.html [๘ กันยายน ๒๕๕๙].

สมาคมประกันชีวิตไทย. **สมาคมประกันชีวิตไทยแนะซื้อประกันสุขภาพอย่างไรให้เคลมไร้ปัญหา.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.tlaa.org/2012/enews_info_de.php?present_id=8&present_detail_id=423#.XByUR9IzaM9 [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

สมาคมประกันวินาศภัย. **ประกันแถวตรงกฎเหล็ก.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.thaigia.com/news/news100.html [๒๑ ธันวาคม ๒๕๖๑].

Esanbiz Community News. **ปัญหาผู้บริโภคกับการทำธุรกิจประกัน.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.esanbiz.com/๓๒๙๐ [๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑].

**(๕) สัมภาษณ์:**

พระครูประวิตรวรานุยุต อิ่นฟอง, ผศ.ดร.. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่. ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

รศ.ดร.ปรุตม์ บุญศรีตัน. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา. อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒ ตุลาคม ๒๕๖๑.

รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา. อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

นางกชกร วารินศิริรักษ์. ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต. ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑.

นายนิมิต ศรีปัญญา. ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต. ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

นายภูวนัย วรนาถวิบูลย์. ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต. ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

นางนวรัตน์ ศิริเขตต์. ตัวแทนประกันชีวิต. ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑.

นางสาวอิสยาภรณ์ กุลอภิภัสร์เดชา. ตัวแทนประกันชีวิต. ๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

นางอัจฉราภรณ์ ใจตา. ตัวแทนประกันชีวิต. ๒๙ ตุลาคม ๒๕๖๑.

นายวิโรจน์ เตชะมหพันธ์. ผู้เอาประกันชีวิต. ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑.

นายนิเวศน์ สิทธิจิรกร. ผู้เอาประกันชีวิต. ๓ ตุลาคม ๒๕๖๑.

นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล. ผู้เอาประกันชีวิต. ๑๘ กันยายน ๒๕๖๑.

**(๖) สนทนากลุ่ม:**

พระครูสิริปริยัตยานุศาสก์,ดร.. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา. ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่. ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา. อาจารย์ประจำภาควิชาศาสนาและปรัชญา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

ผศ.ดร.พูนชัย ปันธิยะ. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา. อาจารย์ประจำสาขาวิชาพระพุทธศาสนาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่. ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

ดร.พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์. ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา. รองผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่, ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

นางกชกร วารินศิริรักษ์. ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต. ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

นางนวรัตน์ ศิริเขต. ตัวแทนประกันชีวิต. ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

นางชลิดา เอกชัยพัฒนกุล. ผู้เอาประกันชีวิต. ๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๑.

**๒. ภาษาอังกฤษ :**

**(I) Books:**


Alan E. Singer. **Strategy as moral philosophy.** New York: John Wiley & Sons, Ltd., 1994.

Assael, H.. **Consumer Behavior and Marketing Action.** 6th ed.. Cincinnati: South-Western College, 1998.

Brenda DuBoisand Karla Krogsrud Miley. **Social work: an empowering profession.** Boston: Allyn and Bacon, 1992.

Oxford. **International Encyclopedia of Ethics.** Oxford: Blackwell Publishing, 2013.

Carter V. Good. **Dictionary of Education.** New York: McGraw-Hill Book Company. Inc., 1974.

Chester, B. I.. **Marketing.** 7th ed.. Fort Worth: The Dryden Press, 1983.

Harison, Frank E.. **Managmen' and Organizations.** New York: Hougtion Miffin, 1970**.**

J.H. Muirhead Clark. **Ethics in Encyclopedia of Religion and Ethics.** James Hastings,

Edinburgh, T. and T. Clark, Editor. New York: Charles Scribner's Son, 1908.

Gronroos, G.T.. **Service management and marketing.** Massachusetts: Lexington Books, 1990.

Kohlberg. L.. **Development of Moral Character and Moral Ideology Review of Child Development Research**. New York: Russell Sage Foundation, 1976.

Kotler, Philip. **Marketing Management**: **Analysis, Planning, Implementation and Control.** 8th Ed. Engel Wood Cliff, N., J: Prentice-Hall, Inc., 1994.

Louis P. Pojman. **Moral Philosophy: A Reader.** Indiana: Hackett Publishing Company, 1993.

Schiffman, L G. & Kanuk, L. L.. **Consumer Behavior.**5th ed. Englewood Cliffs, NJ.:Prentice-Hall, 1994.

Solomon, M. R.. **Consumer Behavior.** 3rd ed.. Englewood Cliff, NJ.: Prentice-Hall., 1996.

Stanton and Futrell. **Fundamentals of marketing.** 8 th ed.. New York: McGraw - Hill,Inc., 1987**.**

**(II) Review:**

Bandura, A.. “Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change”. **Psychological Review,** 84 (2) (1977): 191-215.

# ภาคผนวก

# ภาคผนวก ก.
# จดหมายขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตเชียงใหม่
วัดสวนดอก พระอารามหลวง ต.สุเทพ อ.เมือง
จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
โทร. (๐๕๓) ๒๗๘๖๖๗, ๒๗๕๑๔๕, ๒๗๐๔๕๑,
๒๑๐๓๗๕ มือถือ ๐๘๗-๑๘๕๗๓๗๓
โทรสาร. ๐๕๓-๒๗๐๔๕๒

ที่ ศธ ๖๑๒๔.๑(๑๐)/ ว ๖๙

๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

นมัสการ พระมหาวิเศษ ปญฺญาวชิโร, รศ.ดร.

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการงานวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย **นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๔๑๐๕๐๒๒** เป็นนิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา (ภาคสมทบ) ของบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่ ได้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง "พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต BUDDHIST ETHICS FOR LIFE INSURANCE BUSINESS"

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการทำดุษฎีนิพนธ์ของนิสิตเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์ ทางบัณฑิตศึกษาฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในลักษณะงานวิจัยดังกล่าว จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบ และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงเครื่องมือวิจัย ดังเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงนมัสการมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นมัสการมาด้วยความเคารพอย่างสูง

(ผศ.ดร.พูนชัย ปันธิยะ)
เลขานุการบัณฑิตศึกษา มจร วิทยาเขตเชียงใหม่
ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่

บัณฑิตศึกษา มจร วิทยาเขตเชียงใหม่ โทร. ๐-๕๓๒๗-๘๙๖๗ ต่อ ๓๑๑
ติดต่อนิสิต นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ โทร. ๐๙๙-๙๓๕๖๕๑๔

(สำหรับผู้เชี่ยวชาญ)

## แบบประเมินความสอดคล้องของเครื่องมือกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

**********

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาว่า คำถามแต่ละข้อมีความเหมาะสมตามที่ระบุไว้หรือไม่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน โดยพิจารณาตามความเห็นของท่าน ดังนี้

ช่อง +1 ถ้าเห็นด้วย / เหมาะสม / ถูกต้อง

ช่อง 0 ถ้าเห็นไม่แน่ใจ

ช่อง -1 ถ้าไม่เห็นด้วย / ไม่เหมาะสม / ไม่ถูกต้อง

อนึ่ง ข้อใดใน**แบบสัมภาษณ์** ที่ท่านเห็นสมควรปรับปรุง แก้ไขหรือตัดออก กรุณาให้ความเห็นในแบบสอบถามตามความเห็นของท่าน

| ลำดับ | รายการประเมิน | คะแนนการพิจารณา | | | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|---|---|
| | | +1 | 0 | -1 | |
| 1 | คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 2 | การเลือกประชากรเหมาะสมกับงานวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 3 | การเลือกเครื่องมือเหมาะสมกับเนื้อหาของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 4 | คำถามครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 5 | ลักษณะรูปแบบของแบบสัมภาษณ์ถูกต้องและเหมาะสม | ✓ | ..... | ..... | |
| 6 | จำนวนคำถามในแต่ละตอนเหมาะสมกับเนื้อหาของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 7 | ภาษาที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์ชัดเจนและเข้าใจง่าย | ✓ | ..... | ..... | |
| 8 | ภาษาที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์ถูกต้องและเหมาะสม | ✓ | ..... | ..... | |
| 9 | คำถามในแบบสัมภาษณ์กะทัดรัด สามารถตอบได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 10 | การเรียงลำดับคำถามสอดคล้องกับลำดับเนื้อหาของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| | รวม | | | | |

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

ตำแหน่ง.....

ที่ ศธ ๖๑๒๔.๑(๑๐)/ ว ๖๙

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตเชียงใหม่
วัดสวนดอก พระอารามหลวง ต.สุเทพ อ.เมือง
จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
โทร. (๐๕๓) ๒๗๘๕๖๗, ๒๗๕๑๔๕, ๒๗๐๔๕๑,
๒๑๐๓๗๕ มือถือ ๐๘๗-๑๘๕๗๓๗๓
โทรสาร. ๐๕๓-๒๗๐๔๕๒

๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการงานวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย **นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๔๑๐๕๐๒๒** เป็นนิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา (ภาคสมทบ) ของบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่ ได้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง "พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต BUDDHIST ETHICS FOR LIFE INSURANCE BUSINESS"

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการทำดุษฎีนิพนธ์ของนิสิตเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์ ทางบัณฑิตศึกษาฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในลักษณะงานวิจัยดังกล่าว จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบ และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงเครื่องมือวิจัย ดังเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.พูนชัย ปันธิยะ)
เลขานุการบัณฑิตศึกษา มจร วิทยาเขตเชียงใหม่
ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่

๑ ส.ค. ๖๑

บัณฑิตศึกษา มจร วิทยาเขตเชียงใหม่ โทร. ๐-๕๓๒๗-๘๙๖๗ ต่อ ๓๑๑
ติดต่อนิสิต นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ โทร. ๐๙๙-๙๓๕๖๕๑๔

(สำหรับผู้เชี่ยวชาญ)

## แบบประเมินความสอดคล้องของเครื่องมือกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

**********

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาว่า คำถามแต่ละข้อมีความเหมาะสมตามที่ระบุไว้หรือไม่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน โดยพิจารณาตามความเห็นของท่าน ดังนี้

ช่อง +1 ถ้าเห็นด้วย / เหมาะสม / ถูกต้อง

ช่อง 0 ถ้าเห็นไม่แน่ใจ

ช่อง -1 ถ้าไม่เห็นด้วย / ไม่เหมาะสม / ไม่ถูกต้อง

อนึ่ง ข้อใดใน**แบบสัมภาษณ์** ที่ท่านเห็นสมควรปรับปรุง แก้ไขหรือตัดออก กรุณาให้ความเห็นในแบบสอบถามตามความเห็นของท่าน

| ลำดับ | รายการประเมิน | คะแนนการพิจารณา | | | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|---|---|
| | | +1 | 0 | -1 | |
| 1 | คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 2 | การเลือกประชากรเหมาะสมกับงานวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 3 | การเลือกเครื่องมือเหมาะสมกับเนื้อหาของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 4 | คำถามครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 5 | ลักษณะรูปแบบของแบบสัมภาษณ์ถูกต้องและเหมาะสม | ✓ | ..... | ..... | |
| 6 | จำนวนคำถามในแต่ละตอนเหมาะสมกับเนื้อหาของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 7 | ภาษาที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์ชัดเจนและเข้าใจง่าย | ✓ | ..... | ..... | |
| 8 | ภาษาที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์ถูกต้องและเหมาะสม | ✓ | ..... | ..... | |
| 9 | คำถามในแบบสัมภาษณ์กะทัดรัด สามารถตอบได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 10 | การเรียงลำดับคำถามสอดคล้องกับลำดับเนื้อหาของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| | รวม | 10 | | | |

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

ตำแหน่ง.....

ที่ ศธ ๖๑๒๔.๑(๑๐)/ ว ๖๙

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตเชียงใหม่
วัดสวนดอก พระอารามหลวง ต.สุเทพ อ.เมือง
จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
โทร. (๐๕๓) ๒๗๘๖๗, ๒๗๕๑๔๕, ๒๗๐๔๕๑,
๒๑๐๓๗๕ มือถือ ๐๘๗-๑๘๕๗๓๗๓
โทรสาร. ๐๕๓-๒๗๐๔๕๒

๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผศ.ดร.ประทีป พืชทองหลาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการงานวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. เครื่องมือวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย **นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๔๑๐๕๐๒๒** เป็นนิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา (ภาคสมทบ) ของบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่ ได้ทำดุษฎีนิพนธ์เรื่อง "พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต BUDDHIST ETHICS FOR LIFE INSURANCE BUSINESS"

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการทำดุษฎีนิพนธ์ของนิสิตเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์ ทางบัณฑิตศึกษาฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในลักษณะงานวิจัยดังกล่าว จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบ และให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงเครื่องมือวิจัย ดังเอกสารแนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.พูนชัย ปันธิยะ)
เลขานุการบัณฑิตศึกษา มจร วิทยาเขตเชียงใหม่
ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่

อนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
(ผศ.ดร.ประทีป พืชทองหลาง)

บัณฑิตศึกษา มจร วิทยาเขตเชียงใหม่ โทร. ๐-๕๓๒๗-๘๙๖๗ ต่อ ๓๑๑
ติดต่อนิสิต นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ โทร. ๐๙๙-๙๓๕๖๕๑๔

(สำหรับผู้เชี่ยวชาญ)

## แบบประเมินความสอดคล้องของเครื่องมือกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

**********

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาว่า คำถามแต่ละข้อมีความเหมาะสมตามที่ระบุไว้หรือไม่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนน โดยพิจารณาตามความเห็นของท่าน ดังนี้

ช่อง +1 ถ้าเห็นด้วย / เหมาะสม / ถูกต้อง

ช่อง 0 ถ้าเห็นไม่แน่ใจ

ช่อง -1 ถ้าไม่เห็นด้วย / ไม่เหมาะสม / ไม่ถูกต้อง

อนึ่ง ข้อใดใน**แบบสัมภาษณ์** ที่ท่านเห็นสมควรปรับปรุง แก้ไขหรือตัดออก กรุณาให้ความเห็นในแบบสอบถามตามความเห็นของท่าน

| ลำดับ | รายการประเมิน | คะแนนการพิจารณา | | | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|---|---|
| | | +1 | 0 | -1 | |
| 1 | คำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 2 | การเลือกประชากรเหมาะสมกับงานวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 3 | การเลือกเครื่องมือเหมาะสมกับเนื้อหาของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 4 | คำถามครอบคลุมขอบเขตเนื้อหาของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 5 | ลักษณะรูปแบบของแบบสัมภาษณ์ถูกต้องและเหมาะสม | ✓ | ..... | ..... | |
| 6 | จำนวนคำถามในแต่ละตอนเหมาะสมกับเนื้อหาของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 7 | ภาษาที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์ชัดเจนและเข้าใจง่าย | ✓ | ..... | ..... | |
| 8 | ภาษาที่ใช้ในแบบสัมภาษณ์ถูกต้องและเหมาะสม | ✓ | ..... | ..... | |
| 9 | คำถามในแบบสัมภาษณ์กะทัดรัด สามารถตอบได้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| 10 | การเรียงลำดับคำถามสอดคล้องกับลำดับเนื้อหาของการวิจัย | ✓ | ..... | ..... | |
| | **รวม** | | | | |

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(ผศ.ดร.ประทีป ทิพย์ทองหลาง)

ตำแหน่ง.....อาจารย์/สัญญาสาสตราจารย์

## ภาคผนวก ข.

## แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

### (The In-depth Interview)

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อดุษฎีนิพนธ์เรื่อง โครงการดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง “พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต(BUDDHIST ETHICS FOR LIFE INSURANCE BUSINESS)” โดย นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ รหัสประจำตัวนิสิต ๕๙๐๔๑๐๕๐๒๒ หลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่ จัดทำเพื่อรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับ บริบททางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต พุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต รวมทั้งการแสวงหาแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมเพื่อแก้ปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต อันเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับอาชีพ ความมั่นใจให้กับผู้เอาประกันชีวิต และความเป็นมาตรฐานสากลของธุรกิจประกันชีวิต ผู้วิจัยขอรับรอง ข้อมูลส่วนตัวของท่านจะเก็บเป็นความลับ และจะนำเฉพาะความคิดเห็นที่ได้ผ่านการวิเคราะห์เนื้อหาในภาพรวมมาใช้ในรายงานวิจัยเท่านั้น แบบสัมภาษณ์นี้ มีทั้งหมด ๕ ตอน จึงขอความร่วมมือจากท่านช่วยให้ความคิดเห็นตามความเป็นจริง

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์**

๑. ชื่อ.....นามสกุล.....

๒. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๓. อายุ..... ปี (เกิน ๖ เดือนนับเป็น ๑ ปี)

๔. คุณวุฒิการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

๕. ผู้ให้สัมภาษณ์ อยู่ในกลุ่ม

☐ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา ☐ ผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประชีวิต

☐ ตัวแทนประกันชีวิต ☐ ผู้เอาประกันชีวิตผู้รับบริการ

๖. ระยะเวลาที่เกี่ยวกับธุรกิจการประกันชีวิต ..... ปี (เกิน ๖ เดือนนับ เป็น ๑ ปี)

๗. ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่..... บ้าน.....
ตำบล.....อำเภอ.....เมืองเชียงใหม่.....จังหวัด .....เชียงใหม่.....

**ตอนที่ ๒ ธุรกิจการประกันชีวิตและบริบททางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต**

๒.๑ ท่านคิดว่า ความเชื่อมั่นของธุรกิจประกันชีวิตขึ้นอยู่กับปัจจัยอะไร

.....

.....

๒.๒ ในธุรกิจประกันชีวิต มีการละเมิดจริยธรรมมาน้อยเพียงใด โปรดระบุเป็นรายด้าน

.....

.....

๒.๓ การที่ทั้งผู้แทนประกันชีวิต และผู้เอาประกันชีวิต ต่างก็เปิดเผยความจริงไม่หมด (ปิดบังข้อมูลบางส่วนที่จะเอื้อประโยชน์เพื่อให้การทำธุรกรรมสัญญาผ่าน) ท่านเห็นว่า ผิดจริยธรรมหรือไม่ โปรดให้เหตุผล

.....

.....

**ตอนที่ ๓ พุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต**

๓.๑ ท่านคิดว่า สุจริต ๓ ประการ (กายสุจริต ๓ วจีสุจริต ๔ มโนสุจริต ๓) มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไร โปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต

.....

.....

๓.๒ ท่านคิดว่า ฆราวาสธรรม ๔ ประการ (สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ) มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไร โปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต

.....

.....

๓.๓ ท่านคิดว่า เบญจศีล หรือ ศีล ๕ ประการ มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไร โปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต

.....

.....

**ตอนที่ ๔ ปัญหาและอุปสัคของการใช้เฉพาะจรรยาบรรณในธุรกิจการประกันชีวิต**

๔.๑ ท่านคิดว่า ปัญหาหลักของการไม่อาจรักษามาตรฐานจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพธุรกิจประกันชีวิตคือเรื่องอะไร

.....

.....

๔.๒ ท่านคิดว่า การที่ไม่สามารถรักษามาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตเอาไว้ จะมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในธุรกิจนี้ประการใดบ้าง และในระดับใด

.....

.....

๔.๓ ท่านคิดว่า หลักพุทธจริยธรรมที่กล่าวมาจะช่วยส่งเสริมมาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตเอาไว้ และสร้างความเชื่อมั่นในธุรกิจนี้ ได้หรือไม่

.....

.....

**ตอนที่ ๕ แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมเพื่อแก้ปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต**

ขอให้ท่านเสนอแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรม เช่น สุจริต ๓ ฆราวาสธรรม ๔ และเบญจศีล ในการนำมาแก้ปัญหาจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต โปรดระบุรายหมวดพุทธจริยธรรม

๕.๑ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดสุจริต ๓

.....

.....

๕.๒ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดฆราวาสธรรม ๔

.....

.....

๕.๓ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดเบญจศีล

.....

.....

ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาให้การสัมภาษณ์

สัมภาษณ์วันที่ .....เดือน.....พุทธศักราช ๒๕๖๑ เวลา .....น.

นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ ผู้สัมภาษณ์/ผู้วิจัย

นิสิตพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

ปีการศึกษา ๒๕๖๑

# ภาคผนวก ค.
# ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์งานวิจัย

**ตอนที่ ๑ กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา**

**ตอนที่ ๒ ธุรกิจการประกันชีวิตและบริบททางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต**

**๒.๑ ท่านคิดว่า ความเชื่อมั่นของธุรกิจประกันชีวิตขึ้นอยู่กับปัจจัยอะไร**

ตัวแทน บริษัท บริการหลังการขาย (ความไม่ยุ่งยากในการเคลมค่าสินไหมทดแทน) ความน่าเชื่อถือ สัจจะ

**๒.๒ ในธุรกิจประกันชีวิต ควรมีจริยธรรมมากในเรื่องใด โปรดระบุเป็นรายด้าน**

ในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาส่วนใหญ่จะเน้นไปที่ตัวแทน ที่จะต้องให้ข้อมูลทั้งหมดไม่ควรปกปิดข้อมูลอันเป็นส่วนสำคัญที่ผู้เอาประกันชีวิตพึงจะทราบ ต้องซื่อตรง พูดความจริงไม่หลอกลวงผู้เอาประกันชีวิต และควรเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้เอาประกันชีวิต เมื่อผู้เอาประกันชีวิตปฏิเสธก็ควรยอมรับการตัดสินใจ ไม่ยัดเยียดเพื่อที่จะปิดการขาย

**๒.๓ การที่ตัวแทนประกันชีวิต และผู้เอาประกันชีวิต ต่างก็เปิดเผยความจริงไม่หมด (ปิดบังข้อมูลบางส่วนที่จะเอื้อประโยชน์เพื่อให้การทำธุรกรรมสัญญาผ่าน) ท่านเห็นว่า ผิดจริยธรรมหรือไม่ โปรดให้เหตุผล**

ในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาส่วนใหญ่ เห็นว่า ผิด เพราะไม่พูดความจริง ต่างฝ่ายต่างปกปิดเพราะคิดแต่เรื่องของผลประโยชน์ที่จะได้ ดังนั้นการปิดบัง หรือให้ข้อมูลไม่หมดจะส่งผลเสียต่อกรมธรรม์ ผู้เอาประกัน และบริษัท

**ตอนที่ ๓ พุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต**

**๓.๑ ท่านคิดว่า สุจริต ๓ ประการ (กายสุจริต ๓ วจีสุจริต ๔ มโนสุจริต ๓) มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไร โปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต**

ในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาให้ความสำคัญกับสุจริต ทั้ง ๓ ประการโดยให้ หมวดวจีสุจริต ๔ เป็นหมวดที่ตัวแทน และบริษัทประกันชีวิตควรให้ความสำคัญเพราะการพูดเป็นปัจจัยในการทำอาชีพนี้ดังนั้น การพูดความจริง ไม่หลอกลวง ต้องทำให้ได้อย่างที่เคยสัญญากับผู้เอาประกันชีวิต ซื่อสัตย์ รวมถึงหมวดมโนสุจริต ๓ ตัวแทนที่ดีต้องคิดในสิ่งที่ดีให้ได้ก่อน ไม่คิดโลภ ไม่คิดหวังแต่จะปิดการขายเพื่อผลประโยชน์ต่างๆ ดังนั้นเมื่อคิดดีก็จะส่งผลไปยังการกระทำที่ดีคือกาย

สุจริต ๓ ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องเช่นการเก็บเบี้ยผู้เอาประกันชีวิต ต้องนำส่งบริษัทไม่ควรนำเงินผู้เอาประกันชีวิตไปใช้

**๓.๒ ท่านคิดว่า ฆราวาสธรรม ๔ ประการ (สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ) มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไร โปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต**

ในพุทธจริยธรรมหมวด ฆราวาสธรรม ๔ ประการในมุมมองของกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่า สัจจะเป็นข้อที่พึงให้ความสำคัญทั้งตัวแทนและผู้เอาประกันชีวิตต้องพูดความจริง ต้องจริงใจซึ่งกันและกัน ซื่อสัตย์ จริงจังในสิ่งๆนั้นเพื่อให้แต่ละฝ่ายได้รับข้อมูลในส่วนที่เป็นความจริงและเพื่อผลประโยชน์ที่เหมาะสมกับทั้งสองฝ่าย และการให้คำสัญญากับผู้เอาประกันชีวิตต้องสามารถทำได้ไม่หลอกลวงเพื่อให้ผู้เอาประกันชีวิตทำประกันและตนเองได้ผลประโยชน์ และต้องไม่ปกปิดเงื่อนไขต่างๆเพื่อให้การทำธุรกรรมผ่านไป

**๓.๓ ท่านคิดว่าเบญจศีล หรือ ศีล๕ ประการ มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไรโปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต**

เบญจศีล เป็นกฎระเบียบที่ชาวพุทธพึงปฏิบัติ ในพุทธจริยธรรมหมวดนี้ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง มุสา เพราะการพูดของตัวแทน และ ผู้เอาประกันชีวิต นั้นจะต้องพูดความจริง ไม่ปกปิดความจริงอันทำให้ผู้อื่นเกิดความเสียหายภายหลัง

**ตอนที่ ๔ ปัญหาและอุปสรรคของการใช้เฉพาะจรรยาบรรณในธุรกิจการประกันชีวิต**

**๔.๑ ท่านคิดว่า ปัญหาหลักของการไม่อาจรักษามาตรฐานจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพธุรกิจประกันชีวิตคือเรื่องอะไร**

ตัวแทน เป็นคนไม่มีวินัย ไม่มีสัจจะ ทำตามสัญญาที่เคยให้ไว้กับผู้เอาประกันชีวิตไม่ได้ รวมถึง ตัวแทนมีความโลภหวังผลประโยชน์มากกว่าจะดูแลผู้เอาประกันชีวิต เมื่อตัวแทนเห็นยอดขายเป็นตัวสำคัญก็จะทำให้ละเลยจรรยาบรรณบางอย่างไป

**๔.๒ ท่านคิดว่าการที่ไม่สามารถรักษามาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตเอาไว้ จะมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในธุรกิจนี้ประการใดบ้าง และในระดับใด**

มาก การที่ไม่สามารถรักษามาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตไว้ได้นั้นส่งผลเป็นวงกว้างเช่นภาพรวมของอาชีพ ความเชื่อมั่นในตัวแทนและบริษัทลดลง ขาดความซื่อสัตย์ต่อการทำอาชีพนี้ ดังนั้นตัวแทนต้องสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้เอาประกันชีวิตอยู่เสมอ และต้องรักษามาตรฐานของตัวเอง และที่สำคัญต้องเคารพกฎระเบียบมาตรฐานของจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด

**๔.๓ ท่านคิดว่า หลักพุทธจริยธรรมที่กล่าวมาจะช่วยส่งเสริมมาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตเอาไว้ และสร้างความเชื่อมั่นในธุรกิจนี้ได้หรือไม่**

ได้ หลักพุทธจริยธรรมจะช่วยส่งเสริมมาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจได้ขึ้นอยู่กับตัวคนแต่ละคนว่าจะปฏิบัติหรือไม่ และจะปฏิบัติอย่างไร ดังนั้นจึงต้องส่งเสริมให้คนมีจิตสำนึกที่จะปฏิบัติและเคารพจริยธรรม เพราะตามหลักธรรมแล้วทำสิ่งใดย่อมได้สิ่งนั้น เมื่อเราอยู่ในกฎระเบียบธุรกิจเหล่านี้ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้เอาประกันชีวิตจะส่งผลให้ธุรกิจรุ่งเรืองถาวร

**ตอนที่ ๕ แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมเพื่อแก้ปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต**

ขอให้ท่านเสนอแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรม คือ สุจริต ๓ ฆราวาสธรรม ๔ และเบญจศีล เบญจธรรม ในการนำมาแก้ไขปัญหาจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต โปรดระบุรายหมวดพุทธจริยธรรม

**๕.๑ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดสุจริต ๓**

แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดสุจริต ๓ เมื่อคนมีความคิดทุจริตอยากได้เงินของผู้เอาประกันชีวิต อยากได้ผลงานต่างๆก็ต้องใช้สุจริต ๓ ในส่วนของมโนสุจริตนั้นต้องแก้ที่จิต กล่าวคือถ้าคนคิดดี การพูดหรือวจีสุจริตและกายสุจริตการกระทำนั้นก็จะแสดงออกมาในทางที่ดี

**๕.๒ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดฆราวาสธรรม ๔**

เป็นธรรมที่ผู้ทำอาชีพประกันควรนำมาเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ เช่นเรื่องของความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันชีวิตไม่ว่าจะเป็นคำพูด หรือ เงินที่ได้รับจากผู้เอาประกันชีวิตไป การฝึกตน พัฒนาตัวเองเพื่อที่จะได้มาแนะนำข้อมูลใหม่ๆให้กับผู้เอาประกันชีวิตรวมถึงการอดทน ต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆและการเสียสละเพื่อผู้เอาประกันชีวิต

**๕.๓ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดเบญจศีล เบญจธรรม**

พุทธจริยธรรมหมวดเบญจศีล เป็นธรรมะที่ใช้ควบคุมตนเองให้อยู่ในความไม่เบียดเบียน เช่น ข้อมุสา ไม่พูดเท็จ ไม่ปกปิด หากพูดในสิ่งที่ถูกต้องปัญหาในการทำธุรกิจด้านนี้จะลดลง ภาพลักษณ์ของธุรกิจจะดีขึ้น

**ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์งานวิจัย**

**ตอนที่ ๑ กลุ่มผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต**

**ตอนที่ ๒ ธุรกิจการประกันชีวิตและบริบททางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต**

**๒.๑ ท่านคิดว่า ความเชื่อมั่นของธุรกิจประกันชีวิตขึ้นอยู่กับปัจจัยอะไร**

ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่ การบริการ ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิต ต้องมีความมั่นคง และตัวผู้บริหาร ต้องมีความเชื่อมั่นในการประกอบอาชีพที่ทำ เพื่อสร้างความไว้วางใจให้ผู้เอาประกันชีวิต ต้องมีความซื่อสัตย์ สุจริต

**๒.๒ ในธุรกิจประกันชีวิต ควรมีจริยธรรมมากในเรื่องใด โปรดระบุเป็นรายด้าน**

ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่ความซื่อสัตย์สุจริต ต่อผู้เอาประกันชีวิต บริษัท และเพื่อนร่วมงาน รวมถึงเงื่อนไขที่สำคัญของบริษัทที่จำเป็นต้องอธิบายข้อเท็จจริงทั้งหมดที่ผู้เอาประกันชีวิตพึงจะทราบ เพื่อผลประโยชน์ของทั้งผู้รับประกัน และผู้เอาประกัน

**๒.๓ การที่ทั้งผู้แทนประกันชีวิต และผู้เอาประกันชีวิต ต่างก็เปิดเผยความจริงไม่หมด (ปิดบังข้อมูลบางส่วนที่จะเอื้อประโยชน์เพื่อให้การทำธุรกรรมสัญญาผ่าน) ท่านเห็นว่า ผิดจริยธรรมหรือไม่ โปรดให้เหตุผล**

ผิดจรรยาบรรณ เพราะ จะทำให้ผู้เอาประกันชีวิตมองภาพลักษณ์ของบริษัทและตัวแทนไปในทิศทางที่ไม่ดี รวมถึงขาดความเชื่อมั่น ความไว้ใจกันทั้งสองฝ่าย และผิดจรรยาบรรณในเรื่องของการปกปิดเงื่อนไขสำคัญที่ผู้เอาประกันชีวิตพึงทราบ ในส่วนของผู้เอาประกันชีวิตอาจจะถูกบริษัทปฏิเสธความคุ้มครองได้ ซึ่งทำให้เป็นผลเสียต่อผู้เอาประกันชีวิต รวมถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทประกันชีวิต

**ตอนที่ ๓ พุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต**

**๓.๑ ท่านคิดว่า สุจริต ๓ ประการ (กายสุจริต ๓ วจีสุจริต ๔ มโนสุจริต ๓ ) มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไร โปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต**

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยหลักพุทธจริยธรรมหมวดสุจริต ๓ ประการเข้ามาช่วยเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ สุจริต ๓ ประการ อันได้แก่ กายสุจริต วจีสุจริต มโนสุจริต ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์กันทั้งสิ้น ในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต วจีสุจริต เป็นหมวดที่ผู้บริหารให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น เนื่องจากธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ไม่ว่าผู้รับประกัน และผู้เอาประกันต่างก็มุ่งหวังที่จะเอาแต่ผลประโยชน์ซึ่งกันและกันจนต้องปกปิดข้อเท็จจริงในกรมธรรม์เพื่อให้กรมธรรม์นั้นมีผลสำเร็จ และการไม่พูดปดหรือปิดบังความจริงอันจะทำให้ผู้อื่น

เกิดความเสียหายภายหลัง รวมถึงหมวดมโนสุจริต ก็เป็นหมวดที่สำคัญ คือการคิด เมื่อทั้งสองฝ่ายคิดในสิ่งที่ดี ก็ย่อมแสดงการกระทำออกมาในทางที่ดีซึ่งก็คือกายสุจริต

**๓.๒ ท่านคิดว่า ฆราวาสธรรม ๔ ประการ (สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ) มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไร โปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต**

ในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต ฆราวาสธรรม 4 นั้นเป็นหลักธรรมที่มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตโดยตรง หลักธรรมนี้ถือว่าหลักธรรมที่ทำให้ผู้ร่วมทำธุรกิจประกันชีวิตใช้เป็นแนวทางสู่ความสำเร็จในการประกอบอาชีพนี้ ในพุทธธรรมหมวดฆราวาสธรรม ๔ อันได้แก่ สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ นั้นทั้ง ๔ ประการนี้ล้วนมีความสำคัญทั้งสิ้น แต่หมวดที่จะให้ความสำคัญมาก คือ สัจจะ ขันติ และทมะ โดยให้เหตุผลดังนี้ การมีสัจจะของตัวแทน ทำให้ผู้เอาประกันชีวิตรักษากรมธรรม์ไว้ ไม่ขาดอายุความคุ้มครอง และหากตัวแทนนำหลักธรรมขันติมาใช้จะทำให้อยู่บริการผู้เอาประกันชีวิตหรือผู้เอาประกันได้ยาวนาน ในส่วนของ ทมะ หรือการฝึกตน นั้น การที่จะทำให้คนเชื่อถือ หรือเชื่อมั่นในตัวแทน หรือตัวผู้บริหาร ก็ต้องเริ่มจากการฝึกฝนตัวเอง เพราะการฝึกฝนตัวเองจะส่งผลให้ตัวแทนได้พัฒนาทักษะ ทำให้การติดต่อสื่อสารทางธุรกิจเป็นไปได้ด้วยดีและส่งผลต่อความเจริญมั่นคง ก้าวหน้าต่อบริษัท

**๓.๓ ท่านคิดว่าเบญจศีล หรือ ศีล ๕ ประการ มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไรโปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต**

เบญจศีล ๕ ประการ นั้นเป็นหลักธรรมพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งมีความสำคัญทุกข้อ เป็นหลักธรรมที่จะช่วยให้ผู้ที่ประกอบธุรกิจประกันนั้นดำเนินชีวิตได้อย่างสุจริตและถูกต้อง งานประกันเป็นอาชีพที่ต้องพบเจอคนหลากหลายประเภท มีทั้งคนที่หวังดีและประสงค์ร้ายคิดแต่จะเอาแต่ผลประโยชน์ ดังนั้นการนำศีล ๕ เข้ามาเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพนี้จะทำให้เรามีสติ และดำเนินชีวิตไปในทางที่ถูกต้อง ในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต ศีล ๕ ข้อที่ ๑ กล่าวคือ การไม่พูดเท็จ ไม่พูดโกหก นั้นนับว่าเป็นหมวดที่สำคัญมากสำหรับตัวแทน และ ผู้เอาประกันชีวิต เพราะหากตัวแทนพูดโกหก ปิดบังข้อเท็จของเงื่อนไขของแบบประกัน ต่อผู้เอาประกันชีวิต และผู้เอาประกันชีวิตก็ปิดบังความจริง เช่น เรื่องของสุขภาพ เป็นต้น ภายหลังความจริงถูกเปิดเผย ก็จะทำให้เสียผลประโยชน์กันทั้งสองฝ่าย ผู้เอาประกันชีวิตอาจจะถูกยกเลิกกรมธรรม์ไป และส่งผลกระทบต่อความไว้วางใจของตัวแทน รวมถึงภาพลักษณ์ของบริษัทได้

**ตอนที่ ๔ ปัญหาและอุปสรรคของการใช้เฉพาะจรรยาบรรณในธุรกิจการประกันชีวิต**

**๔.๑ ท่านคิดว่า ปัญหาหลักของการไม่อาจรักษามาตรฐานจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพธุรกิจประกันชีวิตคือเรื่องอะไร**

ในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิตส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องของการนำเงินของผู้เอาประกันไปใช้ไม่นำส่งบริษัทเพราะ ขาดการฝึกฝนตัวเอง ไม่พัฒนาตัวเองในงานอาชีพจึงทำให้ไม่มีผลงานเป็นผลทำให้ไม่มีผู้เอาประกันชีวิตเพิ่ม จึงเป็นผลทำให้ต้องนำเงินผู้เอาประกันชีวิตไปใช้ และปัญหารองคือการไม่ปฏิบัติตามกฎกติกาข้อบังคับของตัวแทนประกันชีวิตทั้งต่อผู้เอาประกันชีวิตและต่อบริษัท เช่นการขายผิดเงื่อนไข ลดค่าคอมมิชต่างๆ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความเสียหายทั้งต่อผู้เอาประกันชีวิตและบรัทนั้นๆ รวมถึงบริการหลังการขาย ในกรณีที่ผู้เอาประกันชีวิตต้องการเคลมหรือ ตามเอกสารต่างๆ แต่ตัวแทนละเลยไม่เอาใจใส่ เป็นผลเป็นเสียต่อภาพลักษณ์ของอาชีพธุรกิจประกัน

**๔.๒ ท่านคิดว่าการที่ไม่สามารถรักษามาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตเอาไว้ จะมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในธุรกิจนี้ประการใดบ้าง และในระดับใด**

มากที่สุด เพราะ จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตนั้นถือเป็นกฎระเบียบและเป็นเงื่อนไขที่คปภ.ได้ตั้งขึ้นมาเพื่อตัวแทนและบริษัท ที่จะต้องนำไปปฏิบัติเพื่อเป็นหลักในการทำงานและเพื่อฝึกความรับผิดชอบต่ออาชีพนี้ ในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิตส่วนใหญ่คิดว่าการที่ไม่สามารถรักษามาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันเอาไว้ได้นั้นจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นที่ผู้เอาประกันชีวิตมีต่อบริษัทประกันชีวิตรวมถึงตัวแทน และผลกระทบข้อต่อไปคือผู้เอาประกันชีวิตหยุดส่งประกัน เมื่อตัวแทนไม่รักษาจรรยาบรรณ ผู้เอาประกันชีวิตเกิดความเสียหายเพราะกรมธรรม์ไม่มีความคุ้มครอง บริษัทประกันขาดทุนและอาจจะส่งผลกระทบไปถึงองค์กรใหญ่ของบริษัทประกันชีวิตได้

**๔.๓ ท่านคิดว่า หลักพุทธจริยธรรมที่กล่าวมาจะช่วยส่งเสริมมาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตเอาไว้ และสร้างความเชื่อมั่นในธุรกิจนี้ได้หรือไม่**

ในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิตส่วนใหญ่คิดว่าหลักพุทธจริยธรรมที่กล่าวมาจะช่วยส่งเสริมมาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตเอาไว้ และสร้างความเชื่อมั่นในธุรกิจนี้ได้ เพราะ หลักพุทธจริยธรรมทุกข้อล้วนมีความสำคัญเพียงแต่ในระยะหรือช่วงเวลาที่จะนำไปใช้ประกอบอาชีพนั้นและขึ้นอยู่ว่าจะนำไปปฏิบัติมากน้อยแค่ไหน หลักพุทธจริยธรรมเป็นแนวทางการสอนคนให้ประพฤติปฏิบัติให้ถูกต้องเป็นการช่วยกลั่นกรองจิตใจของคนให้คิดดี และผลจากการคิดดีนั้นก็จะส่งผลให้การกระทำดีตาม ดังนั้น พุทธจริยธรรมจะช่วยส่งเสริมมาตรฐาน

จรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตให้ได้ตัวแทนที่ดี คิดดี ปฏิบัติดี ปฏิบัติถูกต้องกับผู้เอาประกัน จะส่งผลทำให้คนเชื่อถือบริษัท และระบบประกันชีวิตมากขึ้น

**ตอนที่ ๕ แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมเพื่อแก้ปัญหาทางจริยธรรมของธรกิจประกันชีวิต**

ขอให้ท่านเสนอแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรม คือ สุจริต ๓ ฆราวาสธรรม ๔ และเบญจศีล ในการนำมาแก้ไขปัญหาจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต โปรดระบุรายหมวดพุทธจริยธรรม

**๕.๑ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดสุจริต ๓**

ในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิตส่วนใหญ่คิดว่า วจีสุจริต และกายสุจริต เป็นเรื่องที่สำคัญ ในส่วนของวจีสุจริต การที่แต่ละฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้รับประกัน และผู้เอาประกันต่างก็ปิดบังความจริง พูดเท็จและปกปิดซึ่งกันและกันทำให้เกิดผลเสียทั้งสองฝ่าย ดังนั้น หากนำหลักพุทธจริยธรรมหมวดสุจริต ๓ ในข้อวจีสุจริต ๓ มาประยุกต์จะทำให้ภาพลักษณ์ของแต่ละฝ่ายไม่เสียหาย และได้ผลประโยชน์ที่ดีทั้งสองฝ่าย และในส่วนของกายสุจริต การทำธุรกิจประกันชีวิตเป็นงานที่อยู่กับเงินของคนอื่นซึ่งหากตัวขาดพุทธจริยธรรมหมวดสุจริต ๓ ก็อาจจะทำเรื่องทุจริตได้ แต่หากนำหลักพุทธธรรมข้อกายสุจริตมาประยุกต์ก็จะทำให้ลดในเรื่องของการทุจริตลงไปได้บ้าง

**๕.๒ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดฆราวาสธรรม ๔**

ในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิตส่วนใหญ่คิดว่า สัจจะ นับว่าเป็นหมวดพุทธธรรมที่สำคัญที่สุดสำหรับผู้ที่ทำธุรกิจประกัน คือต้องมีความซื่อสัตย์ ซื่อตรง สัญญากับผู้เอาประกันชีวิตก็ต้องปฏิบัติให้ได้ตามนั้น ต้องเสมอต้นเสมอปลาย สัจจะเป็นส่วนที่ทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นฝ่ายขาย หรือว่าผู้บริหารก็จำเป็นต้องนำมาปฏิบัติเพราะ การซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันชีวิต จะทำให้ผู้เอาประกันชีวิตเชื่อมั่นต่อบริษัทมากขึ้น

**๕.๓ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดเบญจศีล**

ในมุมมองของผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิตส่วนใหญ่คิดว่า ข้อมุสา ข้อนี้มีความสำคัญต่อคนที่ประกอบอาชีพประกันเป็นอย่างมาก เพราะ การพูดโกหกไม่ว่าจะเป็นผู้เอาประกัน หรือ ตัวแทนต่างปกปิดข้อเท็จจริงซึ่งกันและกันหรือโกหกเงื่อนไขต่างๆ ซึ่งไม่เป็นผลดีต่อทั้งสองฝ่าย ดังนั้นหากนำเบญจศีล ข้อมุสา มาประยุกต์ใช้ก็จะทำให้ธุรกิจประกันชีวิต และผู้เอาประกันต่างก็ได้รับผลตอบแทนที่ดีต่อกัน

## ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์งานวิจัย

**ตอนที่ ๑ กลุ่มตัวแทนประกันชีวิต**

**ตอนที่ ๒ ธุรกิจการประกันชีวิตและบริบททางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต**

**๒.๑ ท่านคิดว่า ความเชื่อมั่นของธุรกิจประกันชีวิตขึ้นอยู่กับปัจจัยอะไร**

ตัวแทน บริการหลังการขาย บริษัทต้องมีความมั่นคง สินค้าของบริษัท

**๒.๒ ในธุรกิจประกันชีวิต ควรมีจริยธรรมมากในเรื่องใด โปรดระบุเป็นรายด้าน**

ในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตควรมีจริยธรรมในเรื่องของความซื่อสัตย์ต่อตัวเอง ผู้เอาประกัน และต่อบริษัท

**๒.๓ การที่ทั้งผู้แทนประกันชีวิต และผู้เอาประกันชีวิต ต่างก็เปิดเผยความจริงไม่หมด (ปิดบังข้อมูลบางส่วนที่จะเอื้อประโยชน์เพื่อให้การทำธุรกรรมสัญญาผ่าน ) ท่านเห็นว่า ผิดจริยธรรมหรือไม่ โปรดให้เหตุผล**

ในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต เห็นว่า ผิด เพราะถือว่าเป็นการทุจริตโดยตั้งใจ ขาดความซื่อสัตย์ทำให้ตัวแทนและบริษัทขาดความน่าเชื่อถือ และทำให้เกิดปัญหาตอนเคลมค่าสินไหม

**ตอนที่ ๓ พุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต**

**๓.๑ ท่านคิดว่า สุจริต ๓ ประการ (กายสุจริต๓ วจีสุจริต ๔ มโนสุจริต ๓ ) มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไร โปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต**

ในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต ให้ความสำคัญถึงความสุจริตกับธุรกิจประกันชีวิตเป็นส่วนใหญ่ โดยประกอบอาชีพนี้ด้วยความศรัทธา เชื่อมั่น คิดดีทั้งกาย วาจา และใจ

**๓.๒ ท่านคิดว่า ฆราวาสธรรม ๔ ประการ ( สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ ) มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไร โปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต**

ในพุทธจริยธรรมหมวด ฆราวาสธรรม ๔ ประการในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิต เห็นว่าสัจจะเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง การพูดกับผู้เอาประกันชีวิตต้องเปิดเผยความจริงไม่ปิดบังเงื่อนไขต่างๆที่สำคัญต่อผู้เอาประกันชีวิต รวมถึงต้องซื่อสัตย์ ความยับยั้งชั่งใจเมื่อเก็บเบี้ยจากผู้เอาประกัน

ชีวิตก็ต้องนำส่งให้ทางบริษัทไม่ควรนำเงินผู้เอาประกันชีวิตไปใช้ ต้องอดทนต้องสภาวะต่างๆที่ต้องเจอ และต้องรู้จักเสียสละมองเห็นประโยชน์ส่วนรวมก่อนประโยชน์ส่วนตนเสมอ

**๓.๓ ท่านคิดว่าเบญจศีล หรือ ศีล๕ ประการ มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไรโปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต**

ศีล ๕ นั้น เป็นพื้นฐานสำคัญของการดำเนินชีวิตของทุกคนที่ควรพึงมีอย่างยิ่ง เพราะธุรกิจประกันชีวิตนั้นจะต้องทำให้ผู้เอาประกันชีวิตเชื่อมั่นในตัวแทน ดังนั้นการรักษาศีล ๕ ของตัวแทนจะทำให้ตัวแทนประพฤติปฏิบัติตนในการประกอบอาชีไปในทางที่ถูกที่ควร

**ตอนที่ ๔ ปัญหาและอุปสรรคของการใช้เฉพาะจรรยาบรรณในธุรกิจการประกันชีวิต**

**๔.๑ ท่านคิดว่า ปัญหาหลักของการไม่อาจรักษามาตรฐานจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพธุรกิจประกันชีวิตคือเรื่องอะไร**

ตัวแทน ไม่ซื่อสัตย์ต่อตัวเอง บริษัท และผู้เอาประกันชีวิต รู้ว่าจรรยาบรรณคืออะไรแต่กลับไม่ปฏิบัติ เมื่อตัวแทนละเลยจรรยาบรรณของการประกอบอาชีพธุรกิจประกันแล้วจึงทำให้เกิดปัญหาตามมาคือ ทำให้ความเชื่อมั่นของผู้เอาประกันชีวิตหายไป และทำให้ลุกค้าเกิดความเสื่อมศรัทธาในธุรกิจประกันชีวิต

**๔.๒ ท่านคิดว่าการที่ไม่สามารถรักษามาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตเอาไว้ จะมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในธุรกิจนี้ประการใดบ้าง และในระดับใด**

มาก การที่ไม่สามารถรักษามาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตไว้ได้นั้นส่งผลให้ธุรกิจประกันชีวิตจะเติบโตไปได้ช้าเพราะ บุคลากรไม่มีจรรยาบรรณ ขาดความน่าเชื่อถือ ส่งผลทำให้ความเชื่อถือในตลาดของประกันลดลง

**๔.๓ ท่านคิดว่า หลักพุทธจริยธรรมที่กล่าวมาจะช่วยส่งเสริมมาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตเอาไว้ และสร้างความเชื่อมั่นในธุรกิจนี้ได้หรือไม่**

ได้เป็นอย่างมาก หากตัวตัวแทนทุกคนมีการปฏิบัติตามจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัดก็จะส่งผลให้ธุรกิจประกันมีความเจริญเติบโต และสร้างความเชื่อมั่นให้กลุ่มผู้เอาประกันชีวิตได้มากขึ้น และการนำหลักพุทธจริยธรรมมาปรับใช้กับการประกอบอาชีพนี้จะทำให้บุคลากรมีความตระหนักในอาชีพที่ตัวเองทำอยู่

**ตอนที่ ๕ แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมเพื่อแก้ปัญหาทางจริยธรรมของธรกิจประกันชีวิต**

ขอให้ท่านเสนอแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรม คือ สุจริต ๓ ฆราวาสธรรม ๔ และเบญจศีล ในการนำมาแก้ไขปัญหาจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต โปรดระบุรายหมวดพุทธจริยธรรม

**๕.๑ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดสุจริต ๓**

แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดสุจริต ๓ ในมุมมองของกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตจะให้ความสำคัญกับตัวเองเป็นหลัก ตัวแทนจะต้องซื่อสัตย์ สุจริต ต่อตัวเอง ผู้เอาประกันชีวิต และบริษัท ทั้งกาย วาจา และใจ

**๕.๒ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดฆราวาสธรรม ๔**

เป็นธรรมที่ผู้ทำอาชีพประกันควรนำมาเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ เช่น เมื่อตัวแทนมีโอกาสเป็นผู้ให้ก็ควรให้ไม่ว่าจะเป็นสิ่งของ หรือความรู้เพื่อเป็นวิทยาทาน

**๕.๓ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดเบญจศีล เบญจธรรม**

พุทธจริยธรรมหมวดเบญจศีล เบญจธรรม เป็นธรรมะที่ใช้ควบคุมตัวแทนให้อยู่ในศีลธรรม เพื่อเป็นแบบอย่างให้ตัวแทนรุ่นต่อไป และเพื่อให้ธุรกิจประกันมีตัวแทนที่ประกอบอาชีพอย่างซื่อสัตย์สุจริต สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้ธุรกิจประกันในอนาคตมีความเจริญรุ่งเรือง เป็นที่ยอมรับต่อสังคมมากขึ้น

## คำสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลวิจัย

**ตอนที่ ๑ กลุ่มผู้เอาประกันชีวิต**

**ตอนที่ ๒ ธุรกิจการประกันชีวิตและบริบททางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต**

**๒.๑ ท่านคิดว่า ความเชื่อมั่นของธุรกิจประกันชีวิตขึ้นอยู่กับปัจจัยอะไร**

ส่วนใหญ่ผู้เอาประกันชีวิตมีเห็นว่าปัจจัยของธุรกิจประกันชีวิตหลักๆ คือความไว้วางใจในตัวแทน และความมั่นคงของบริษัทรวมถึงผลิตภัณฑ์ของทางบริษัท

**๒.๒ ในธุรกิจประกันชีวิต ควรมีจริยธรรมมากในเรื่องใด โปรดระบุเป็นรายด้าน**

จริยธรรมที่ธุรกิจประกันชีวิตควรจะมีหลักๆคือความซื่อสัตย์สุจริต ไม่ว่าจะเรื่องของการให้คำมั่นสัญญาต่างๆ กับผู้เอาประกันชีวิต หรือการให้ข้อมูลหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ผู้เอาประกันชีวิตพึงจะทราบตัวแทนจะต้องเสนอความจริงทั้งหมด รวมถึงการเก็บเบี้ยผู้เอาประกันชีวิต ต้องมีจริยธรรมเป็นอย่างมาก

**๒.๓ การที่ตัวแทนประกันชีวิต และผู้เอาประกันชีวิต ต่างก็เปิดเผยความจริงไม่หมด (ปิดบังข้อมูลบางส่วนที่จะเอื้อประโยชน์เพื่อให้การทำธุรกรรมสัญญาผ่าน) ท่านเห็นว่า ผิดจริยธรรมหรือไม่ โปรดให้เหตุผล**

ผิด โดยส่วนใหญ่ผู้เอาประกันชีวิตให้เหตุผลว่าเป็นการขาดคุณธรรม เพราะการที่ต่างฝ่ายต่างเปิดเผยความจริงไม่หมดเป็นเพราะมุ่งหวังผลประโยชน์จากฝ่ายตรงข้าม ดังนั้น การเปิดเผยความจริงทั้งสองฝ่ายไม่ว่าจะเป็นตัวแทนหรือผู้เอาประกันชีวิตจะต้องให้ข้อมูลที่เป็นจริง หากมีปัญหาเกิดขึ้นมาการปกปิดข้อมูลต่างๆที่ผ่านมานั้นจะส่งผลเสียเป็นอย่างมากและทำให้ผู้เอาประกันชีวิตขาดความไว้วางใจ และภาพลักษณ์ของบริษัทก็จะเสียหาย

**ตอนที่ ๓ พุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต**

**๓.๑ ท่านคิดว่า สุจริต ๓ ประการ (กายสุจริต ๓ วจีสุจริต ๔ มโนสุจริต ๓) มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไร โปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต**

พุทธธรรมหมวดสุจริต ๓ ในมุมมองของผู้เอาประกันชีวิตที่ทำประกันชีวิตนั้นส่วนมากเห็นว่าพุทธธรรมหมวดนี้สำคัญมากในการประกอบอาชีพธุรกิจประกัน เพราะ ในหมวดมโนสุจริต ๓ เป็นเรื่องของการคิด ซึ่งก็กล่าวถึง ตัวแทนจะต้องคิดในสิ่งที่ดี คิดว่าผู้เอาประกันชีวิตจะได้รับผลประโยชน์ที่ดีอย่างไรบ้าง เมื่อคิดดีแล้วก็แสดงออกมาจากการพูดคือวจีสุจริต ๔ ซึ่งตัวแทนจะต้องพูดข้อมูลอันเป็นข้อเท็จจริงทั้งหมดต่อผู้เอาประกันชีวิต ไม่ปกปิดเงื่อนไขต่างๆ และกายสุจริต ๓ กล่าวคือการ

แสดงออกทางกริยา ซึ่งตัวแทนนั้นจะต้องปฏิบัติหน้าที่ต่ออาชีพนี้อย่างซื่อสัตย์ เช่นเรื่องการเก็บเบี้ยประกันของลูก ตัวแทนต้องไม่นำเงินของผู้เอาประกันชีวิตไปใช้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าสุจริต ๓ ประการมีความสัมพันธ์ต่อธุรกิจประกันชีวิต

**๓.๒ ท่านคิดว่า ฆราวาสธรรม ๔ ประการ (สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ) มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไร โปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต**

ฆราวาสธรรม ๔ ประการ เป็นพุทธธรรมที่คนทำอาชีพธุรกิจประกันจะต้องมีโดยมุมมองของเอาประกันชีวิตให้รายละเอียดดังนี้

**สัจจะ** ตัวแทนประกันจะต้องรักษาคำพูดที่ให้ไว้กับเอาประกันชีวิต และต้องไม่ปกปิดเงื่อนไขต่างๆ ในสัญญาเพราะผู้เอาประกันชีวิตที่ทำประกันส่วนใหญ่จะเชื่อมั่นในตัวแทนและภาพลักษณ์ของบริษัทหากมีปัญหาขึ้นมาจำทำให้ภาพลักษณ์ทั้งตัวแทนและบริษัทแย่ลง

**ทมะ** การฝึกตนให้ตัวเองมีข้อมูลความรู้ใหม่ๆ มาแนะนำเอาประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอเป็นสิ่งที่ดีต่อผู้เอาประกันชีวิต

**ขันติ** มุมมองของเอาประกันชีวิตเห็นว่าการที่ตัวแทนต้องเข้าหาผู้เอาประกันชีวิตแต่ละครั้งนั้นบางครั้งต้องใช้ความอดทนมากเพราะเอาประกันชีวิตบางรายก็อาจจะปฏิเสธ หรือ ผลัดวันชำระเบี้ยทำให้ตัวแทนต้องเข้าหาหลายครั้งดังนั้นต้องมีความอดทนสูง

**จาคะ** การให้ที่ให้ด้วยใจบริสุทธิ์คือตัวแทนจะมีของมาให้โดยไม่คิดว่าผู้เอาประกันชีวิตท่านนั้นจะทำประกันหรือไม่แต่เป็นการให้เพื่อสร้างความสัมพันธ์

**๓.๓ ท่านคิดว่าเบญจศีล หรือ ศีล ๕ ประการ มีความสัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิตอย่างไรโปรดให้รายละเอียดถึงความสำคัญของพุทธธรรมหมวดนี้กับธุรกิจประกันชีวิต**

เบญจศีล เบญจธรรม คือคุณธรรมพื้นฐานที่บ่งบอกให้เห็นถึงความเป็นมนุษย์ซึ่งพุทธธรรมหมวดนี้เป็นหลักธรรมที่ควรพึงมีในทุกอาชีพมุมมองของผู้เอาประกันชีวิตซึ่งในมุมมองของผู้เอาประกันชีวิตส่วนใหญ่เห็นว่าข้อมุสา เป็นข้อที่ตัวแทนควรให้ความสำคัญมากที่สุด เพราะการขายประกัน หากตัวแทนพูดปกปิดข้อมูล และเงื่อนไขต่างๆแก่ลุกค้าจะส่งผลเสียต่อเอาประกันชีวิตและทำให้ผู้เอาประกันชีวิตขาดความไว้วางใจ และมองภาพลักษณ์ของบริษัทในมุมมองที่แย่ลง

**ตอนที่ ๔ ปัญหาและอุปสรรคของการใช้เฉพาะจรรยาบรรณในธุรกิจการประกันชีวิต**

**๔.๑ ท่านคิดว่า ปัญหาหลักของการไม่อาจรักษามาตรฐานจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพธุรกิจประกันชีวิตคือเรื่องอะไร**

มุมมองของผู้เอาประกันชีวิตส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาหลักของการไม่อาจรักษามาตรฐานจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพธุรกิจประกันคือเรื่องของความซื่อสัตย์ เช่น เรื่องของการเก็บเบี้ยผู้เอาประกันชีวิตแต่ไม่นำส่งให้ทางบริษัทและนำเงินผู้เอาประกันชีวิตไปใช้จนทำให้เกิดปัญหาขึ้นภายหลัง รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ตัวแทนต้องเจอ เช่น ผู้เอาประกันชีวิต หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

**๔.๒ ท่านคิดว่าการที่ไม่สามารถรักษามาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตเอาไว้ จะมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในธุรกิจนี้ประการใดบ้าง และในระดับใด**

ในมุมมองของผู้เอาประกันชีวิตส่วนใหญ่คิดว่าการที่ไม่สามารถรักษามาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตเอาไว้ในระดับ มาก และกระทบหลายด้าน เพราะ ถ้าไม่รักษามาตรฐานจรรยาบรรณจะมีการบอกต่อถึงความไม่ประทับใจในการให้บริการ หรือในเงื่อนไขตอนทำสัญญา การขาดจรรยาบรรณจะทำให้ผู้เอาประกันชีวิตขาดความไว้วางใจในตัวแทนและบริษัทส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายจนทำให้คนไม่สนใจทำประกัน

**๔.๓ ท่านคิดว่า หลักพุทธจริยธรรมที่กล่าวมาจะช่วยส่งเสริมมาตรฐานจรรยาบรรณของธุรกิจประกันชีวิตเอาไว้ และสร้างความเชื่อมั่นในธุรกิจนี้ได้หรือไม่**

ได้แน่นอน กลุ่มผู้เอาประกันชีวิตมองว่าประกันชีวิตเป็นสิ่งที่ดีและต้องควบคู่กับการบริการที่ดีด้วย ตัวแทนต้องมีความซื่อสัตย์ดูแลผู้เอาประกันชีวิตอย่างสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย การนำหลักพุทธจริยธรรมมาใช้ร่วมกับจรรยาบรรณจะทำให้ธุรกิจประกันและผู้ที่อยู่ในสายอาชีพนี้เจริญขึ้น มีแนวทางในการทำงานที่ถูกต้อง ส่งผลให้ผู้เอาประกันชีวิตเชื่อถือ และไว้วางใจที่จะทำประกันมากขึ้น

**ตอนที่ ๕ แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมเพื่อแก้ปัญหาทางจริยธรรมของธรกิจประกันชีวิต**

ขอให้ท่านเสนอแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรม คือ สุจริต ๓ ฆราวาสธรรม ๔ และเบญจศีล ในการนำมาแก้ไขปัญหาจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต โปรดระบุรายหมวดพุทธจริยธรรม

**๕.๑ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดสุจริต ๓**

แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรมหมวดสุจริต ๓ ในมุมมองของผู้เอาประกันชีวิตหากทั้งสองฝ่ายทั้งตัวแทนและผู้เอาประกันชีวิตไม่คิดโลภไม่หวังแต่ผลประโยชน์ หรือการที่ตัวแทนและผู้เอาประกันชีวิตต่างก็พูดความจริงไม่หมดปกปิดข้อเท็จจริงทำให้เกิดปัญหาภายหลัง และการนำเบี้ยผู้เอา

ประกันชีวิตไปใช้โดยไม่นำส่งให้ทางบริษัท ปัญหาต่างๆ เหล่านี้หากนำพุทธจริยธรรม หมวดสุจริต๓ มาประยุกต์ใช้ก็จะทำให้การประกอบอาชีพธุรกิจประกันนี้มีความเชื่อมั่นมากขึ้น

**๕.๒ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดฆราวาสธรรม ๔**

ฆราวาสธรรม๔ เป็นหลักธรรมที่ผู้ประกอบธุรกิจประกันพึงมีเป็นอย่างยิ่งหลักธรรมนี้จะช่วยเป็นแนวทางดำเนินให้เราประสบความสำเร็จและนำความรู้ในวิชาชีพไปช่วยเหลือคนอื่นได้มาก หลักธรรมนี้หากบริษัทประกันและตัวแทนนำมาใช้บริการผู้เอาประกันชีวิตตั้งแต่ก่อนทำระหว่างทำจนกระทั่งหลังจากเป็นผู้เอาประกันชีวิตแล้วโดยนำ สัจจะ ทมะ ขันติ จาคะ มาเป็นตัวช่วยก็จะทำให้ธุรกิจประกันชีวิตมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคมมากขึ้น

**๕.๓ แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรม หมวดเบญจศีล**

ในข้อนี้หมวดเบญจศีล ข้อมุสา เป็นข้อที่กลุ่มค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากผู้เอาประกันชีวิตเห็นว่าหากตัวแทนและผู้เอาประกันชีวิตไม่ปกปิดความลับหรือพูดความจริงทั้งหมด ภาพลักษณ์ของการทำประกันชีวิตก็จะดีขึ้น ผู้คนก็จะเชื่อมั่นมากขึ้น

# ภาคผนวก ง.
# จดหมายร่วมอภิปรายกลุ่มย่อย

ที่ ศธ ๖๑๒๔.๑ (๑๐)/ว ๙๗

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตเชียงใหม่
วัดสวนดอก พระอารามหลวง ต.สุเทพ อ.เมือง
จ.เชียงใหม่ ๕๐๒๐๐
โทร. (๐๕๓) ๒๗๘๖๖๗, ๒๗๕๑๔๕, ๒๗๐๔๕๑,
๒๑๐๓๗๕ มือถือ ๐๘๗-๑๘๕๗๓๗๓
โทรสาร. ๐๕๓-๒๗๐๔๕๒

๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง เชิญร่วมอภิปรายกลุ่มย่อย (Focus Group)

เรียน คุณกชกร วารินศิริรักษ์, คุณชลิดา เอกชัยพัฒนกุล, รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์, คุณนวรัตน์ ศิริเขต

ด้วย **นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๔๑๐๕๐๒๒** เป็นนิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา (ภาคสมทบ) ของบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่ ได้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง "พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต BUDDHIST ETHICS FOR LIFE INSURANCE BUSINESS" และจะได้มีการจัดอภิปรายกลุ่มย่อยในเรื่องดังกล่าว

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการทำดุษฎีนิพนธ์ของนิสิตเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์ ทางบัณฑิตศึกษาฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในลักษณะงานวิจัยดังกล่าว จึงใคร่ขอเชิญเข้าร่วมอภิปรายกลุ่ม (Focus Group) **วันพฤหัสบดีที่ ๒๐ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป** โดยนิสิตจะเข้าไปประสานด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและเข้าร่วมอภิปรายกลุ่ม และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์)
รองผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่
ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่

บัณฑิตศึกษา มจร วิทยาเขตเชียงใหม่ โทร. ๐-๕๓๒๗-๘๙๖๗ ต่อ ๓๓๑
ผู้ประสานงาน นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ โทร. ๐๖๕-๔๙๓๖๒๙๒

# บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตศึกษา มจร วิทยาเขตเชียงใหม่ โทร. ๐-๕๓๒๗-๘๙๖๗ ต่อ ๓๑๑

ที่ ศธ ๖๑๒๔.๑ (๑๐) / ว ๔๐ วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง เชิญร่วมอภิปรายกลุ่มย่อย (Focus Group)

นมัสการ/เรียน พระครูสิริปริยัตยานุศาสก์, ดร., ผศ.ดร.พูนชัย ปันธิยะ, ดร.พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์

ด้วย **นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ เลขประจำตัวนิสิต ๕๙๐๔๑๐๕๐๒๒** เป็นนิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา (ภาคสมทบ) ของบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่ ได้ทำดุษฎีนิพนธ์ เรื่อง "พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต BUDDHIST ETHICS FOR LIFE INSURANCE BUSINESS" และจะได้มีการจัดอภิปรายกลุ่มย่อยในเรื่องดังกล่าว

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการทำดุษฎีนิพนธ์ของนิสิตเป็นไปด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์ ทางบัณฑิตศึกษาฯ ได้พิจารณาเห็นว่า ท่านเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในลักษณะงานวิจัยดังกล่าว จึงใคร่ขอเชิญเข้าร่วมอภิปรายกลุ่ม (Focus Group) **วันพฤหัสบดีที่ ๒๐ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป** โดยนิสิตจะเข้าไปประสานด้วยตนเอง

จึงนมัสการ/เรียนมาเพื่อทราบและเข้าร่วมอภิปรายกลุ่ม และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ดร.พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์)
รองผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่

**กำหนดการ**

**การสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group)**

**เพื่อวิทยานิพนธ์ เรื่อง**

**"พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต"**

**วันพฤหัสบดีที่ ๒๐ เดือน ธันวาคม พุทธศักราช ๒๕๖๑**

**ณ ห้องประชุม ๑๒๒ อาคาร มจร ๑ ชั้น ๒**

**มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่ ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่**

---

**(เวลา ๑๓.๐๐ น. – ๑๕.๐๐ น.)**

เวลา ๑๓.๐๐ น. - กลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนาทำการลงทะเบียน

เวลา ๑๓.๒๐ น. - พระครูสิริปริยัตยานุศาสก์, ดร. ผู้อำนวยการวิทยาลัยสงฆ์เชียงใหม่ เป็นประธานกล่าวบูชาพระรัตนตรัย

- ดร.พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์ ผู้ดำเนินรายการสนทนากล่าวต้อนรับ
- นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ ผู้จัดทำดุษฎีนิพนธ์กล่าวต้อนรับ และแจ้งวัตถุประสงค์ของการเสวนา
- แนะนำผู้ทรงคุณวุฒิ

เวลา ๑๓.๔๐ น. - เริ่มการสนทนากลุ่มย่อย

- ผู้วิจัยนำเสนอพุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต
- ผู้ดำเนินรายการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ เปิดประเด็นคำถาม (วิพากย์)
- ผู้ดำเนินรายการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสนทนาได้ร่วมเสนอแสดงความคิดเห็น
- วิเคราะห์และสรุปประเด็นที่สำคัญ พร้อมทั้งหาแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงร่วมกัน
- นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ ผู้ทำดุษฎีนิพนธ์นิพนธ์กล่าวขอบคุณผู้เข้าร่วมเสวนา และมอบของที่ระลึกแก่ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เข้าร่วมสนทนา

เวลา ๑๕.๐๐ น. - ปิดการเสวนา

- ถ่ายภาพหมู่ร่วมกัน

**ผู้ดำเนินรายการ** **ดร.พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์** ที่ปรึกษาดุษฎีนิพนธ์

**ผู้จัดทำดุษฎีนิพนธ์** นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ โทร. ๐๖๕-๔๙๓๖๒๙๒

# ภาคผนวก จ.
# ภาพประกอบการสนทนากลุ่ม
# (Focus Group)

# ภาพการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ลายมือชื่อผู้เข้าร่วมอภิปรายกลุ่มย่อย (Focus Group)
ดุษฎีนิพนธ์เรื่อง "พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต"
โดย นางสาวกรณัฐสุมิน เดชะเบญจรัตน์ นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา
วันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๐๐ น. เป็นต้นไป
ณ ห้อง ๑๒๓ ชั้น ๒ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่

| ที่ | ชื่อ | ลายมือชื่อ | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| ๑ | พระครูสิริปริยัตยานุศาสก์, ดร. | | |
| ๒ | ดร.พิสิฏฐ์ โตตะสุโพธิ์ | | |
| ๓ | รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์ | | |
| ๔ | ผศ.ดร.พูนชัย ปันธิยะ | | |
| ๕ | คุณกชกร วารินศิริรักษ์ | | |
| ๖ | คุณชลิตา เอกชัยทัฬหกุล | | |
| ๗ | คุณนวรัตน์ ศิริเขต | | |
| ๘ | คุณลัพรบถ ฤทธิ์เต็ม | | |
| ๙ | นางสาวกรณัฐสุมิน เดชะเบญจรัตน์ | | |
| ๑๐ | | | |
| ๑๑ | | | |
| ๑๒ | | | |
| ๑๓ | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

# ภาคผนวก ฉ.
# ภาพประกอบการสัมภาษณ์

รศ.ดร.วิโรจน์ อินทนนท์

คุณกชกร วารินศิริรักษ์

คุณกชกร วาริบศิริรักษ์
ผศ.ดร.พูนชัย ปันธิยะ

การจัดห้องเรียนแบบนี้!
[ห้อง 122, 123, 124]
เพื่อให้เกิดการอภิปราย
และ
สัมมนาในระดับชั้น ป.โท, ป.เอก

# ประวัติผู้วิจัย

| | |
|---|---|
| **ชื่อ – นามสกุล** | นางสาวกรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์ |
| **ว/ด/ป เกิด** | ๒๓ สิงหาคม ๒๕๐๔ |
| **สถานที่เกิด** | ภูมิลำเนา จังหวัดสระบุรี<br>ที่อยู่ปัจจุบัน ๘๘/๓๗ หมู่ ๕ ตำบลสันกลาง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๓๐ |
| **ประวัติการศึกษา** | พ.ศ. ๒๕๒๓ จบหลักสูตรชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมารีย์วิทยา จังหวัดนครราชสีมา<br>พ.ศ. ๒๕๔๗ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัยนเรศวรจังหวัดพิษณุโลก<br>พ.ศ. ๒๕๕๑ จบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่<br>พ.ศ. ๒๕๕๙ กำลังศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่ |
| **ประวัติการทำงาน** | พ.ศ. ๒๕๓๘ เป็นตัวแทนทำธุรกิจขายประกันชีวิต บมจ.อลิอัลซ์ อยุธยาประกันชีวิต<br>พ.ศ. ๒๕๓๙ – ๒๕๔๙ เป็นตัวแทนระดับผู้บริหาร ตำแหน่งผู้จัดการภาคอาวุโส (SDM) ของ บมจ.อลิอัลซ์ อยุธยา ประกันชีวิต<br>พ.ศ. ๒๕๕๐ – ปัจจุบัน เป็นตัวแทนระดับผู้บริหาร ตำแหน่งผู้อำนวยการ (VP) และตำแหน่งผู้จัดการประจำสาขาจังหวัดเชียงใหม่ ของ บริษัท ไอเอ็นจี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) |