

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“การประกันภัย” เป็นเรื่องสำคัญที่มีผลต่อการดำรงชีวิตของคนเราเป็นอย่างมาก เป็นตัวช่วยในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ดำเนินไปได้ตามปกติ เพราะความไม่แน่นอนนั้นเกิดขึ้นได้เสมอ ความไม่แน่นอนที่ว่านี้มีทั้งในเรื่องสุขภาพร่างกาย ชีวิต ทรัพย์สิน ที่อาจจะพบกับการสูญเสีย การพลัดพรากจากบุคคลอันเป็นที่รักหรือเป็นเสาหลักในครอบครัวจากเหตุเภทภัยต่าง ๆ ที่เราไม่สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อผู้ที่ได้ประสบกับเหตุการณ์เหล่านี้ต่อการดำรงชีวิตให้อยู่ได้ตามปกติ เพราะไม่ได้เตรียมการไว้ล่วงหน้า หรือไม่รู้จักการจัดการความเสี่ยงภัยด้วยวิธีการประกันภัยก่อนที่จะภัยอันตรายจะมาถึง นอกจากนี้แล้วการประกันภัยยังเป็นธุรกิจที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจของประเทศและช่วยรองรับความเสี่ยงภัยในชีวิตหรือทรัพย์สินให้กับประชาชน หรือผู้เอาประกันภัย โดยการระดมเงินที่อยู่ในรูปของเบี้ยประกันภัยจากประชาชน และองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ที่ซื้อความคุ้มครองความเสี่ยงภัยในรูปแบบของกรมธรรม์ประเภทต่าง ๆ มาบริหารในลักษณะกองทุนแล้วนำเบี้ยที่ได้ไปลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสร้างความสมบูรณ์ทางการเงินของบริษัทให้แข็งแกร่งมีเงินสำรองเพียงพอสามารถรองรับการบริหารความเสี่ยงภัยที่จะเกิดขึ้นต่อผู้เอาประกันภัยเมื่อได้รับความเดือดร้อน

การประกันภัยเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อสถานะความเป็นอยู่ของประชาชนเป็นอย่างมาก แต่เป็นที่น่าเสียดายที่สถิติการทำประกันภัยของประชาชนในประเทศยังอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่มากนัก เมื่อเทียบกับอัตราส่วนของจำนวนประชากรทั่วประเทศ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้สืบเนื่องมาจากมีปัจจัยหลายอย่างที่เป็นตัวแปร ทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญในระบบการประกันภัย อาทิ ความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในเรื่องการประกันภัย การได้รับข่าวสารเชิงลบ บริษัทประกันภัยล้ม (ถูกเพิกถอนใบอนุญาตไม่ให้ดำเนินธุรกิจ) เป็นต้น โดยเฉพาะการที่บริษัทประกันภัยต้องถูกเพิกถอนใบอนุญาตล้วนมีสาเหตุหลายประการ ทั้งการบริหารกิจการผิดพลาด ซึ่งทำให้กิจการขาดทุน การฉ้อฉลของผู้บริหารทำให้ฐานะการเงินของบริษัทล้มเหลว ก่อให้เกิดปัญหาการขาดสภาพคล่องมีภาวะหนี้สินสูงจึงนำไปสู่การล้มละลายและต้องปิดกิจการลงในที่สุด ปัจจัยเหล่านี้ มีส่วนสำคัญในการก่อให้เกิดความไม่มั่นคงในระบบธุรกิจประกันภัย ทำให้ประชาชนหรือผู้เอาประกันภัย และนักลงทุนไม่มีความเชื่อมั่น ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ร้ายแรงต่อผู้เกี่ยวข้องในระบบธุรกิจประกันภัยทั้งหมด โดยเฉพาะปัญหาที่มาจากการปิดบริษัทให้ดำเนินกิจการต่อ ด้วยสาเหตุที่มาจากการบริหารงานของผู้นำในองค์กรธุรกิจประกันภัย ที่ไม่นำเอาหลักคุณธรรม จริยธรรม มาใช้ในการบริหารองค์กรซึ่งเป็นคุณสมบัติของการเป็นผู้นำองค์กรที่ดี จึงทำให้กลไกการบริหารงานล้มเหลวมีผลกระทบต่อความเสื่อมและความเจริญขององค์กรส่งผลกระทบต่อสังคมที่เกี่ยวข้องโดยรวม ด้วยหลักคุณธรรมและจริยธรรมเป็นปัจจัยสำคัญของการเป็นผู้บริหารในการบริหารองค์กรธุรกิจที่ต้องเกี่ยวข้องกับประชาชนในสังคมโดยรวมของประเทศที่จะไม่กระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของเขา หากผู้นำขาดซึ่ง

คุณธรรมและจริยธรรม ย่อมทำให้ผู้นำนั้นขาดความชอบธรรมในการทำหน้าที่ในองค์กรนั้นต่อไป ทั้งนี้เนื่องจากคุณธรรมและจริยธรรม ถือเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของความเป็นผู้นำที่ดีทำให้ได้รับการยอมรับ เชื่อถือศรัทธา จากบุคคลต่าง ๆ ทั้งในองค์กรและในสังคมโดยทั่วไป ดังนั้น ปัญหาการขาดคุณธรรมและจริยธรรมของความเป็นผู้นำ ย่อมทำให้ไม่เป็นที่ยอมรับต่อบุคคลทั่วไปในองค์กรและในสังคมส่งผลกระทบต่อหลักการบริหารงานและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรให้เสื่อมลง และนำมาซึ่งความล้มเหลวขององค์กรในอนาคต

จากปัญหาที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะประชาชนคนหนึ่งที่ต้องฝากชีวิตและทรัพย์สินไว้กับบริษัทประกันภัยให้ดูแลและคุ้มครองภัย ด้วยการจ่ายเบี้ยประกันตามสัญญาความคุ้มครอง และเป็นผู้ที่นับถือศาสนาพุทธ ทราบดีว่าหลักธรรมคำสั่งสอนขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้านั้นทรงคุณค่าเนกอนันต์อย่างยิ่ง ได้รับการยอมรับระดับสากลเพราะเป็นหลักธรรมที่สามารถนำไปใช้แล้วแก้ไขปัญหาได้ เพียงแต่นำไปประยุกต์ใช้อย่างจริงจังก็จะนำความผาสุกมาถึงสังคมนั้นได้อย่างแน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในหมวดพละ ๔ ซึ่งเป็นแนวความคิดกำหนดคุณสมบัติครอบคลุมทุกด้านของการเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ทั้ง ร่างกาย สติปัญญา และจิตใจ ซึ่งจะนำมาสู่การเป็นผู้นำที่ดีที่สังคมต้องการ มีความสามารถในการบริหารกิจการได้อย่างถูกต้องตรงตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา และสร้างความเชื่อมั่นในระบบประกันภัยให้กับประชาชนในสังคมไทย

๑.๒ วัตถุประสงค์การวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในหมวดพละ ๔ ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้นำองค์กร

๑.๒.๒ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีต่อคุณลักษณะของผู้นำองค์กรตามหลักพละ ๔

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของบุคลากรธุรกิจประกันวินาศภัยต่อการนำหลักพละ ๔ มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการบริหารกิจการของผู้นำองค์กร

๑.๓ ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณลักษณะของผู้นำองค์กรตามหลักพละ ๔ ในธุรกิจประกันภัย” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาคุณลักษณะของผู้นำองค์กรตามหลักพละ ๔ ในกลุ่มธุรกิจประกันวินาศภัยขนาดกลาง

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านตัวแปร

(๑) ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน

(๒) ตัวแปรตาม คือ คุณลักษณะของผู้นำองค์กรตามหลักพละ ๔ ในธุรกิจประกันภัย ประกอบด้วย ปัญญาพละ วิริยะพละ อดวิชชพละ และสังคพละ

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ บุคลากรดำรงตำแหน่งผู้บริหารในกลุ่มบริษัทประกันวินาศภัย จำนวน ๒,๓๑๕ คน^๑ ปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ และสาขาของบริษัท

๑.๓.๔ ขอบเขตด้านสถานที่

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะบริษัทประกันวินาศภัยที่มีสถานที่ตั้งสำนักงานใหญ่ รวมทั้งสาขาของบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

๑.๓.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการทำการศึกษาวิจัย เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ – ธันวาคม ปี พ.ศ.๒๕๕๕ รวมระยะเวลา ๑๑ เดือน

๑.๔ ปัญหาที่ต้องการทราบ

๑.๔.๑ คุณลักษณะผู้นำตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในหมวดผละ ๔ ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้นำองค์กรเป็นอย่างไร

๑.๔.๒ บุคลากรในธุรกิจประกันวินาศภัยมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของผู้นำองค์กรตามหลักผละ ๔ อย่างไร

๑.๔.๓ บุคลากรในธุรกิจประกันวินาศภัยมีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำหลักผละ ๔ มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการบริหารกิจการของผู้นำองค์กรอย่างไร

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ บุคลากรในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของผู้นำในธุรกิจประกันวินาศภัยตามหลักผละ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๒ บุคลากรในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของผู้นำในธุรกิจประกันวินาศภัยตามหลักผละ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๓ บุคลากรในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของผู้นำในธุรกิจประกันวินาศภัยตามหลักผละ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๔ บุคลากรในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของผู้นำในธุรกิจประกันวินาศภัยตามหลักผละ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๕ บุคลากรในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของผู้นำในธุรกิจประกันวินาศภัยตามหลักผละ ๔ แตกต่างกัน

๑.๕.๖ บุคลากรในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณลักษณะของผู้นำในธุรกิจประกันวินาศภัยตามหลักผละ ๔ แตกต่างกัน

^๑สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, ข้อมูลสถิติประกันภัย ๒๕๕๓, เข้าถึงข้อมูลเมื่อวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๕, <http://www.oic.or.th>

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่บ่งชี้ให้เห็นความดีหรือลักษณะประจำตัว

ผู้นำองค์กร หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงสุดของธุรกิจประกันวินาศภัยขนาดกลาง ดำรงตำแหน่งประธานกรรมการ กรรมการบริหาร

หลักพละ ๔^๒ หมายถึง ธรรมอันเป็นกำลัง, ธรรมอันเป็นพลังทำให้ดำเนินชีวิตด้วยความมั่นใจไม่หวั่นต่อภัยทุกอย่าง มี ๔ ประการ ดังนี้

(๑) ปัญญาพละ หมายถึง กำลังปัญญา หรือกำลังแห่งความรู้ ความฉลาด

(๒) วิริยะพละ หมายถึง กำลังความเพียร ความขยัน

(๓) อนวัชชพละ หมายถึง กำลังสุจริตหรือกำลังความบริสุทธิ์ การกระทำที่ไม่มีโทษ คือ มีกายกรรม วาจากรรม มโนกรรมบริสุทธิ์ เช่น มีความประพฤติและหน้าที่การงานสุจริต ไม่มีข้อบกพร่องเสียหาย ไม่รุกรานให้ร้ายใคร ทำการงานด้วยเจตนาบริสุทธิ์

(๔) สังคหพละ หมายถึง กำลังการสงเคราะห์ คือ การยึดเหนี่ยวน้ำใจคนและประสานหมู่ชนให้มีความสามัคคี ด้วยการสงเคราะห์ ๔ ประการ คือ

- ทาน การให้ การแบ่งปัน คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ หมายถึงอามิสทาน ตลอดถึงการให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน หมายถึงธรรมทานหรือวิทยาทาน คือ แนะนำสั่งสอนให้ความรู้ความเข้าใจ จนเขารู้จักพึ่งตนเองได้ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงอภัยทาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการผูกไมตรีให้คงอยู่ตลอดเวลา

- ปิยวาจา วาจาเป็นที่รัก คือ กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยินดี ทำให้เกิดความเชื่อถือนิยมนิยมและเคารพนับถือกัน ช่วยชี้แจงแนะนำหลักความจริงความถูกต้องดีงามแก่ผู้คนที่ต้องการ

- อุตถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

- สมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ความเสมอภาคปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ไม่เอาเปรียบ ไม่ถือสูงต่ำ ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

บุคลากรระดับบริหาร หมายถึง บุคลากรของบริษัทประกันวินาศภัยขนาดกลางที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลาง ได้แก่ รองผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการฝ่าย และผู้บริหารระดับต้น ได้แก่ ผู้จัดการแผนก ผู้จัดการสาขา หัวหน้าแผนก หัวหน้าทีม

^๒ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม Dictionary of Buddhism*, พิมพ์ครั้งที่ ๑๘, (นนทบุรี : พิมพ์การพิมพ์, ๒๕๕๓), หน้า ๑๖๙-๑๗๐, ๑๔๓.

ธุรกิจประกันภัย หมายถึง กลุ่มธุรกิจประกันวินาศภัยขนาดกลาง ดำเนินกิจการทางด้านการรับประกันวินาศภัย อาทิ ประกันภัยรถยนต์ ประกันอัคคีภัย ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และประกันภัยเบ็ดเตล็ด

องค์กรภาครัฐ หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีหน้าที่กำกับดูแลการประกอบธุรกิจประกันภัยและคุ้มครองสิทธิของผู้เอาประกันภัย

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. ได้ทราบหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในหมวดพละ ๔ ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้นำองค์กร

๒. ได้ทราบความคิดเห็นของบุคลากรในธุรกิจประกันวินาศภัยที่มีต่อคุณลักษณะของผู้นำองค์กรตามหลักพละ ๔

๓. ได้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของบุคลากรธุรกิจประกันวินาศภัย ต่อการนำหลักพละ ๔ มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการบริหารกิจการของผู้นำองค์กร

๔. ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณลักษณะของผู้นำองค์กรได้