

## พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต Buddhist Morality for Life Insurance Business

กรณัฐสุมิน เตชะเบญจรัตน์<sup>1</sup>

พระครูสิริปริยัตยานุศาสตร์<sup>1</sup>, พระบุญทรง ปุณฺณธโร<sup>1</sup>, พิสิฏฐ์ โคตรสุโพธิ์<sup>1</sup>,

ปรุตม์ บุญศรีตัน<sup>2</sup>

Koranutsumin Techabenjarat<sup>1</sup>

Phrakrusiripariyattayanusath<sup>1</sup>, Phisit Kotsupho<sup>1</sup>, Boonsong Puññadharo<sup>1</sup>

Parud Boonsriton<sup>2</sup>

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตเชียงใหม่<sup>1</sup>, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่<sup>2</sup>

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Chiang Mai Campus<sup>1</sup>, Chiang Mai University

Corresponding Author, E-mail: koranutsumin@hotmail.com

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาบริบทและสภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต 2) เพื่อศึกษาพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต 3) เพื่อวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันชีวิต เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 12 ท่าน และการจัดสนทนากลุ่มย่อย จำนวน 7 ท่าน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดเชียงใหม่ เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์และเขียนบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า 1) บริบทและสภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต การประกันชีวิตได้เปิดดำเนินธุรกิจในสมัยรัชกาลที่ 5 ปัญหาจริยธรรมการทำประกันชีวิตในเมืองไทย คือ ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต สังคมปัจจุบันขาดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 2) หลักพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต ประกอบด้วย ปาปนิกรธรรม 3, เบญจศีลและเบญจธรรม, สุจริต 3 และ ฆราวาส

ธรรม 4 สำหรับ 3) แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตที่เป็นหลักสำคัญได้แก่ การนำฆราวาสธรรม 4 คือ (1) สัจจะ มีสัจจะต่อกัน จัดอบรมบรรยายธรรม (2) ทมะ การฝึกฝน การสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าวัดปฏิบัติธรรม (3) ชั้นดี ความอดทน จัดทำสื่อการเรียนรู้ชีวิตงดงามด้วยชั้นดีธรรม (4) จาคะ ความเสียสละ การจัดทำบุญตักบาตร มาเป็นหลักในธุรกิจการประกอบธุรกิจการประกันชีวิต ตามแนวทางพุทธจริยธรรม

**คำสำคัญ :** พระพุทธศาสนา; จริยธรรม; ธุรกิจประกันชีวิต

## Abstract

This dissertation is of three objectives: 1) to investigate the context and the ethical problems concerned the life insurance business, 2) to study the Buddhist Ethics related to it. and 3) to analyze the guidelines for applying Buddhist Ethics into life insurance business. Its methodology was the qualitative research, started with documentaries data, the in-depth interview with 12 persons and the focus group discussion with 7 persons by purposive selection whom having concerned the life insurance business. Research tool is the in depth interview. The data were critically analyzed, then, synthetically reported by descriptive report.

Here are the findings: 1) On the contexts and the life insurance business's ethical problems, it was found that this business has been established and run in the King Rama V time. In that time, almost Thai people still have less knowledge about the life insurance business and its operations. 2) Regarding the Buddhist Ethics related to the life insurance business, they are 3 Pāṇḍita dhammas (the qualities of a successful shopkeeper), Pañcasīla (the Five Precepts) and Pañca-dhammas (the five virtues) the 3 Sucaritas (the good conducts), and 4 Gharavāsadhammas (the householder's virtues), and 3) on the guidelines for applying Buddhist Ethics into life insurance business, it has to to apply 4 Gharavāsadhammas: there are (1) Sacca: (truth and honesty), (2) Dama: (taming and training oneself; adjustment), (3) Khanti: (tolerance; forbearance),

(4) Caga: (liberality; generosity) as the fundamental principle in doing the life insurance business according to Buddhist Ethics.

**Keywords:** Buddhism; Morality; Insurance Business

## บทนำ

วิถีชีวิตของมนุษย์ในปัจจุบันต้องดิ้นรนประกอบอาชีพ ส่วนหนึ่งเลือกลงทุนในธุรกิจที่ตนคิดว่าดีที่สุด เพื่อแสวงหารายได้นำมาเป็นค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน สร้างความมั่นคงให้แก่ตนเอง และครอบครัว รายได้ส่วนหนึ่งที่เหลือใช้จะกลายเป็นเงินสะสมหรือเงินออม ซึ่งการมีเงินออมนั้นช่วยสร้างความมั่นใจว่าตนเองและครอบครัวจะมีเงินเพียงพอสำหรับการใช้จ่ายยามฉุกเฉินในอนาคต การพัฒนาการความคิดในการใช้เงินสะสมหรือเงินออมของมนุษย์นั้น มีหลากหลายรูปแบบ อาทิ การฝากธนาคาร ลงทุนในอสังหาริมทรัพย์ เงินฝาก ทองคำ หุ้น ตราสารต่างๆ และการประกันชีวิต

ในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ย่อมตั้งอยู่บนพื้นฐานของความไม่แน่นอนและความเสี่ยง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถคาดเดาได้ เช่น อุบัติเหตุ การเจ็บป่วย ภัยธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม เป็นต้น โดยเฉพาะในปัจจุบัน มนุษย์ต้องประสบกับปัญหา การเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศและสิ่งแวดล้อม มีการค้นพบโรคซึ่งอุบัติขึ้นใหม่อยู่เสมอ ๆ เหตุการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้เมื่อเกิดขึ้นแล้ว ย่อมสร้างความเสียหายต่อตนเอง บุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง สังคม และประเทศชาติ การที่ครอบครัวสูญเสียรายได้ อันเนื่องมาจากสมาชิกในครอบครัว เสียชีวิต ทูพพลภาพหรือเป็นผู้สูงอายุ ย่อมส่งผลกระทบต่อครอบครัวที่ต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ยังคงมีอยู่ในปัจจุบัน (กุลเชษฐ วัฒนผล, 2556: 1)

การประกันชีวิตคือการที่บุคคลผู้หนึ่งเรียกว่า “ผู้เอาประกันภัย” ได้จ่ายเงินจำนวนหนึ่ง เรียกว่า “เบี้ยประกันภัย” ตามจำนวนที่กำหนดไว้ในสัญญา (กรมธรรม์) ให้กับบริษัทประกันภัย เพื่อซื้อความคุ้มครองตามที่ระบุเป็นเงื่อนไขไว้ในกรมธรรม์ อาทิ ถ้าผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตภายในเวลา ที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์หรือมีอายุยืนยาวจนครบกำหนดตามที่ระบุไว้ บริษัทประกันภัยจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งเรียกว่า “จำนวนเงินเอาประกันภัย” ให้แก่ผู้รับประโยชน์หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี ทั้งนี้เงื่อนไขความคุ้มครองจะมีหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับการเลือกซื้อตามความเหมาะสมของผู้เอาประกันภัยเป็นหลัก โดยตัวแทนประกันชีวิตจะเป็นผู้ซึ่งบริษัทประกันชีวิตมอบหมาย ให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกัน

ชีวิตกับบริษัท ซึ่งตัวแทนเหล่านี้จะเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้เอาประกันมากที่สุด และมีหน้าที่คอยให้บริการต่างๆ แก่ผู้เอาประกันภัย เริ่มตั้งแต่การแนะนำการกรอกข้อความในใบคำขอเอาประกันภัย การส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย การเก็บเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยในแต่ละงวด รวมถึงการให้คำแนะนำต่างๆ ให้ผู้ประกันภัยปฏิบัติให้ถูกต้องตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัย การดำเนินการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และการให้บริการในด้านอื่นๆ ด้วยหรือถ้าหากผู้เอาประกันภัยมีปัญหาหรือสงสัยประการใดเกี่ยวกับกรมธรรม์ที่ได้ทำประกันชีวิตไว้ก็สามารถสอบถามหรือขอคำแนะนำกับตัวแทนประกันชีวิตที่มาติดต่อกับท่านก็ได้ (เกรียงไกร ธนากรไพศาล, 2555 : 6)

ในปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ถือครองกรมธรรม์ประมาณ ร้อยละ 36 ของประชากรทั้งหมด มีบริษัทประกันชีวิตในประเทศไทยทั้งสิ้น 24 บริษัท (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2558: 11) จากการเพิ่มจำนวนของบริษัทประกันชีวิต ซึ่งบริษัทแต่ละแห่ง ต้องแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ ที่เข้ามาแย่งส่วนแบ่งทางการตลาดในธุรกิจ ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตเกิดปัญหาต่างๆ ตามมา ได้แก่ การไม่จ่ายค่าสินไหม การจ่ายเงินผลตอบแทนไม่ครบตามโฆษณา การเปลี่ยนเงื่อนไขสัญญาในกรมธรรม์ตามสัญญาประกันชีวิตโดยไม่บอกกล่าว การปฏิเสธการต่อสัญญาประกัน การขายประกันฟุ้งของธนาคารพาณิชย์ การทำบัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิตแบบแถมประกันฟุ้ง การกู้สินเชื่อแบบมีประกัน การซื้อประกันกับธนาคาร การโฆษณาเกินจริง พฤติกรรมของตัวแทนขายประกัน การบริการหลังการขาย การปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม (Esanbiz Community News, 2561: ออนไลน์) จากสภาพปัญหาดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรนำเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาปรับประยุกต์เป็นแนวทางในการแก้ไขเพื่อยกระดับจริยธรรมของบริษัทประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิต รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันชีวิต ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะเป็นกรณีศึกษาเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้พุทธธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตและการพัฒนาส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตให้ได้รับการยอมรับในสังคมไทยต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาบริบทและสภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต
2. เพื่อศึกษาพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต
3. เพื่อวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต

## ระเบียบวิธีวิจัย

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

1. การศึกษาข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพุทธจริยธรรม และแนวคิดทฤษฎีของธุรกิจประกันชีวิต และหลักการประกันชีวิต จากเอกสารปฐมภูมิ (Primary Source) ได้แก่ จากคัมภีร์พระไตรปิฎก ฉบับแปลภาษาไทย ของมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช 2539 และทุติยภูมิจากเอกสารชั้นรอง (Secondary Source) ได้แก่ วรรณกรรม ตำรา หนังสือ บทความ นิตยสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ใช้ประชากรจำนวน 12 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา ประกอบด้วย พระสงฆ์ นักวิชาการ และอาจารย์มหาวิทยาลัย จำนวน 3 ท่าน กลุ่มผู้บริหารที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิต จำนวน 3 ท่าน กลุ่มตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 3 ท่าน และกลุ่มลูกค้าผู้รับบริการ จำนวน 3 ท่าน เพื่อร่วมกันสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการประยุกต์หลักพุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต

3. การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 7 ท่าน จากการคัดเลือกในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่สัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มละ 1-2 คน เพื่อร่วมกันสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต

4. เครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัย จำนวน 2 ชุด คือ

1) แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ประกอบไปด้วย 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้การสัมภาษณ์ มี 7 รายการ ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับธุรกิจการประกันชีวิตและบริบททางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการใช้เฉพาะจรรยาบรรณในธุรกิจการประกันชีวิต ตอนที่ 5 คำถามที่ต้องการแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมเพื่อแก้ปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิตทั้ง 4 ตอน มีข้อคำถามตอนละ 3 คำถาม

เมื่อสร้างแบบสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยได้นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้ประเมินค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาและวัตถุประสงค์ (IOC) ได้ค่าเฉลี่ยที่ เกิน 0.6 ถือว่าแบบสอบถามมีคุณภาพ

2) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้วิจัยจะได้คัดเลือกสรุปประเด็นสำคัญจาก คำตอบแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ตอนที่ 2 ถึงตอนที่ 5 นำมาเสนอในการประชุมกลุ่มเพื่อให้ความคิดเห็นที่มีความสมบูรณ์และแนวทางการนำพุทธจริยธรรมมาบูรณาการในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตที่สามารถปฏิบัติได้ในสังคมปัจจุบัน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จัดกลุ่มคำตอบ ประเมินคุณค่าและจัดลำดับความสำคัญของคำตอบที่สะท้อนถึงสภาพการณ์ ปัญหา และทางออกทุกประเด็นอย่างมีความสมเหตุสมผล

6. สรุปผลการวิจัย และรายงานผลแบบพรรณนาเชิงบรรยาย

## ผลการวิจัย

### 1. บริบท และสภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต

การประกันชีวิตมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต เพราะชีวิตต้องมีความมั่นคงและปลอดภัย การประกันชีวิตได้เปิดดำเนินธุรกิจมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 เป็นต้นมา สภาพปัญหาการทำประกันชีวิตในประเทศไทย ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพราะเหตุว่าธุรกิจประกันชีวิตยังขาดการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตให้กับประชาชนและสังคม การสร้างภาพพจน์ที่ดี และความศรัทธาที่มีต่อธุรกิจการประกันชีวิต ในส่วนของตัวแทนประกันชีวิต ถึงแม้จะมีจรรยาบรรณวิชาชีพ 10 ประการที่ต้องปฏิบัติตาม แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อการสร้างความศรัทธาในวิชาชีพ ธุรกิจประกันชีวิตก็ต้องเผชิญกับปัญหาความเชื่อมั่นลดลง จากการขายประกันผ่านธนาคารที่เดินเกมรุกมากเกินไป ทำให้พนักงาน ซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตต่างเร่งทำยอดขายโดยไม่ระมัดระวังความถูกต้องของข้อมูลที่ให้กับลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขาย จนปีที่ผ่านมาสัดส่วนเบี้ยประกันชีวิตผ่านช่องทางธนาคารมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเป็น 43.95% ของเบี้ยรับรวม ทั้งที่เริ่มตลาดในช่วง 10 ปีที่ผ่านมาเอง สัดส่วนดังกล่าวใกล้เคียงกับช่องทางการขายผ่านตัวแทนที่มีมากกว่า 60 ปี ซึ่งอยู่ที่ 49.33% ของเบี้ยรับรวม ขณะเดียวกัน ยังมีปัญหาการขายประกันผู้สูงอายุ ที่มีเนื้อหาโฆษณาคลุมเครือจนประชาชนเข้าใจผิด และเมื่อซื้อแล้วไม่สามารถเรียกร้องสินไหมทดแทนได้ตามที่เข้าใจ ก่อให้เกิดเรื่องราวร้องเรียนตามหน่วยงานต่างๆ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบจำนวนมาก (โพสท์ทูเดย์, 2561: ออนไลน์) คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้เปิดเผยเรื่องราวร้องเรียนยอดนิยม 5 อันดับที่เกี่ยวข้องกับประกันชีวิตในปี พ.ศ. 2558 ก็คือ

1) กรณีบริษัทปฏิเสธโดยอ้างว่าผู้เอาประกันปกปิดข้อเท็จจริงในใบคำขอ

2) กรณีคนกลาง (ตัวแทน นายหน้า ธนาคารพาณิชย์) บอกว่าเป็นโครงการพิเศษ หรือบอกว่าเป็นการฝากเงิน โดยไม่บอกให้ผู้เอาประกันรู้ว่าเป็นการทำประกันชีวิต

3) กรณีถูกรบวงวนโดยการเสนอขายประกันภัยทางโทรศัพท์ หรือยังไม่ได้ตกลง ทำประกันแต่บริษัทส่งกรมธรรม์มาให้ผู้เอาประกันและมีการหักเงินจากบัตรเครดิต

4) กรณีบริษัทจ่ายค่าสินไหมทดแทนไม่เป็นไปตามเงื่อนไข โดยอ้างว่าไม่มีความจำเป็นทางการแพทย์ หรือเกิดจากโรคที่เป็นมาก่อน

5) กรณีกรมธรรม์ที่บริษัทออกให้ไม่เป็นไปตามที่ตัวแทนเสนอขายตามที่ตกลงกับผู้เอาประกันภัย (ผู้จัดการออนไลน์, 2561: ออนไลน์)

อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คป.ภ.) ได้เน้นย้ำการกำกับดูแลพฤติกรรมทางการตลาดของบริษัทประกันภัยให้มากขึ้น ซึ่งจะให้ความสำคัญต่อการเปิดเผยข้อมูล และการปรับปรุงระบบการแจ้งเตือนภัยล่วงหน้า แก่บริษัทประกันภัย และจะมีการพัฒนามาตรการการตรวจติดตามอย่างเข้มข้น นอกจากนี้ ได้ริเริ่มให้นำระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทด้านการประกันภัยมาใช้อย่างเป็นทางการและเป็นระบบและเต็มรูปแบบเพื่อรองรับข้อพิพาทด้านประกันภัย โดยเบื้องต้นจะเปิดศูนย์ไกล่เกลี่ย รวมทั้งจะมีการขยายเครือข่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบอนุญาโตตุลาการในส่วนภูมิภาคให้มีความเข้มแข็ง เนื่องจากเล็งเห็นว่า การประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมของประเทศชาติ ทั้งในด้านการสร้างหลักประกันความมั่นคงของครอบครัวผู้เอาประกัน การระดมเงินออมเพื่อพัฒนาประเทศ เกิดการลงทุนและการจ้างแรงงานเพิ่มขึ้น ถึงแม้ธุรกิจประกันชีวิตจึงเป็นธุรกิจที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก แต่เมื่อมองสัดส่วนการทำประกันชีวิตในประเทศแล้วยังมีสัดส่วนที่น้อยมาก เพราะส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้เจริญเติบโต ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องช่วยกันสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดี เพื่อให้ประชาชนทั่วไปยอมรับและเชื่อมั่นในธุรกิจด้วยการตระหนักในจรรยาบรรณ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตัวแทน ส่วนหนึ่งเพราะธุรกิจประกันชีวิตยังขาดการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตให้กับประชาชนและสังคม เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจประกันชีวิต และความศรัทธาที่มีต่อธุรกิจการประกันชีวิต บริษัทจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี พร้อมทั้งการสร้างศรัทธาให้เกิดแก่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต ในส่วนของตัวแทนประกันชีวิต ถึงแม้จะมีจรรยาบรรณวิชาชีพ 10 ประการที่ต้องปฏิบัติตาม คือ ความซื่อสัตย์สุจริต การให้บริการที่ดี การรักษาความลับ การเปิดเผยข้อความจริงต่อผู้เอาประกัน การไม่เสนอแนะผู้เอาประกันทำประกัน

เกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกัน การไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันสละกรมธรรม์เดิม เพื่อทำสัญญาใหม่ การไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าเบี้ยประกัน เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันชีวิต การไม่กล่าวให้ร้ายทัณฑ์แทนประกันชีวิต หรือบริษัทอื่น หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ เพิ่มเติมอยู่เสมอ การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ (โอฬาร จันทร์คำ, 2556: 240-242) แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อการสร้างความศรัทธาในวิชาชีพ

## 2. หลักพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต

การประกันชีวิต นอกจากจะมีหลักจรรยาบรรณของวิชาชีพแล้ว สิ่งหนึ่งที่เป็นเหตุสำคัญให้ธุรกิจประกันชีวิตได้รับความเชื่อถือจากประชาชนและสังคม คือ การมีหลักจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ โดยเฉพาะหลักพุทธธรรมนั้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธุรกิจประกันชีวิตได้เช่นเดียวกัน สามารถสรุปหลักพุทธจริยธรรมได้ดังนี้

ธุรกิจประกันชีวิต การสร้างหลักประกันให้แก่สังคม และเพื่อให้ธุรกิจประกันชีวิตมีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้า ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องช่วยกันสร้างความเชื่อถือและศรัทธาให้เกิดขึ้น โดยใช้หลักปาปนิคธรรม 3 (พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม 20 ข้อ 20: 163-164) ดังนี้ 1) จักขุมา คือ การสร้างวิสัยทัศน์ทางธุรกิจประกันชีวิตที่สอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบันและแนวโน้มของธุรกิจประกันชีวิตในอนาคต 2) วิรูโร คือ การสร้างศรัทธาต่อธุรกิจการประกันชีวิต บริษัทจะต้องมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี 3) นิสสยสัมปันโน คือ การสร้างศรัทธาให้เกิดแก่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า นอกจากนั้นแล้ว ธุรกิจประกันชีวิตก็ต้องประกอบด้วยหลักเบญจศีลเบญจธรรม คือ ข้อ 2 เว้นจากอทินนาทาน ไม่ลักทรัพย์ของผู้อื่นมาเป็นของตน ความประพฤติหรือดำเนินชีวิตที่ปราศจากการเบียดเบียนผู้อื่นทางด้านทรัพย์สินและกรรมสิทธิ์ และข้อ 4 เว้นจากมุสาวาท คำพูดที่ไม่เป็นความจริง ความประพฤติหรือการดำเนินชีวิตที่ปราศจากการเบียดเบียนผู้อื่นด้วยวาจาเท็จโกหกหลอกลวงตัดรอนประโยชน์หรือแกล้งทำลาย (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2552: 769-770)

ส่วนตัวแทนประกันชีวิต ในฐานะเป็นคนสำคัญในการสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจประกัน จึงควรพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีจริยธรรมที่ดี ทั้งต่อตนเอง บริษัท เพื่อนร่วมอาชีพ และผู้เอาประกันชีวิต โดยมีหลักพุทธจริยธรรมสำคัญๆ คือ

1) จริยธรรมต่อตนเอง โดยใช้หลักปาปนิคธรรม 3 ดังนี้ (1) จักขุมา (Conceptual Skill) คือ การชำนาญในการใช้ความคิด หรือ ทักษะทางด้านความคิด (2) วิรูโร (Technical Skill) คือ ความชำนาญการด้านเทคนิค หรือ ทักษะทางการปฏิบัติ

งาน (3) นิสสัยสัมปันโน (Human Relation Skill) คือ ความชำนาญด้านมนุษยสัมพันธ์ หรือ ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), 2549: 15) นอกจากนั้นแล้ว ตัวแทนประกันชีวิตก็ต้องประกอบด้วยหลักเบญจศีลเบญจธรรม เช่นเดียวกับเจ้าของธุรกิจประกันชีวิต คือ ข้อ 2 เว้นจากอทินนาทาน และข้อ 4 เว้นจากมุสาวาท โดยการประกอบการทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

2) จริยธรรมต่อบริษัทประกันชีวิต โดยใช้หลักสุจริต 3 (พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม 11 ข้อ 201: 163-164) ดังนี้ (1) มโนสุจริต คือ มีความซื่อสัตย์ต่อบริษัท คือ ความไม่โลภอยากได้ของเขา และมีความเห็นชอบตามคลองธรรม (2) วจิสฺสุจริต คือ การพูดคำจริงไม่โกหกหลอกลวง การไม่พูดเพื่อเจ้อไร้สาระ การไม่พูดส่อเสียด และการไม่พูดคำหยาบ (3) กายสุจริต คือ ไม่ยกยอกผลประโยชน์ของบริษัท ซึ่งถือเป็นการลักทรัพย์

3) จริยธรรมต่อเพื่อนร่วมอาชีพ โดยใช้หลักสุจริต 3 ดังนี้ (1) มโนสุจริต คือ ซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ความไม่โลภอยากได้ลูกค้ำของคนอื่น และก็ไม่พยายามพองร้าย และมีจิตคิดไม่ตรีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ คือ ความเห็นชอบตามคลองธรรม (2) วจิสฺสุจริต คือ การพูดคำจริงไม่โกหกหลอกลวง การไม่พูดเพื่อเจ้อไร้สาระ ด้วยเรื่องที่เกิดขึ้นความจริง และไม่ให้ร้ายป้ายสีซึ่งกันและกัน คือ การไม่พูดส่อเสียด และการไม่พูดคำหยาบ (3) กายสุจริต คือ ประพฤติตนอยู่ในหลักเบญจศีลเบญจธรรม

4) จริยธรรมต่อผู้เอาประกันชีวิต โดยใช้หลักฆราวาสธรรม 4 (พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม 15 ข้อ 845: 316) ดังนี้ (1) สัจจะ คือ มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันชีวิต และรักษาความลับของผู้เอาประกัน (2) ทมะ คือ การฝึกฝน การข่มใจ ฝึกหัดตนนิสัย ปรับตัวเองให้สามารถเผชิญสถานการณ์ต่างๆ ในขณะที่ทำงานกับลูกค้ำ ฝึกหัดตนนิสัย ปรับปรุงตนให้เจริญก้าวหน้าด้วยสติปัญญา การรู้จักบังคับควบคุมอารมณ์ (3) ชันติ คือ มีความอดทนอดกลั้นในการให้บริการและรักษาประโยชน์ต่อผู้เอาประกันชีวิตด้วยความเอาใจใส่ อดทนต่อคำพูดหรือการกระทำของเอาประกันชีวิตที่เราไม่พอใจ และยังต้องอดทนอดกลั้นต่อการบีบบังคับของกิเลสหรือความโลภ (4) จาคะ คือ การเสียสละตนเอง ในการที่จะสงเคราะห์ช่วยเหลือลูกค้ำด้วยความเต็มใจ หยิบยื่นเวลาและเสียสละตนในการสงเคราะห์ดูแลผลประโยชน์ต่างๆ ให้แก่ลูกค้ำอย่างเต็มที่ด้วยความมีเมตตากรุณา

จริยธรรมของผู้เอาประกันชีวิตเองที่ควรมีจริยธรรมของตนเองเช่นเดียวกัน ตามหลักฆราวาสธรรม 4 ดังนี้ 1) สัจจะ ความจริง ซื่อตรง 2) ทมะ การฝึกฝน 3) ชันติ ความอดทน 4) จาคะ ความเสียสละ มีความซื่อสัตย์ในการเปิดเผยข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับสุขภาพและรายได้ของตนเอง เปิดเผยข้อความจริงเกี่ยวกับข้อมูลของตนให้ตัวแทนประกันชีวิตได้รับทราบทั้งหมด

### 3. แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต

พุทธจริยธรรมเน้นการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายสูงสุดในชีวิต อันเป็นจุดมุ่งหมายที่หลุดพ้นจากโลกทางวัตถุเพื่อเข้าสู่การเสวยความสุขอย่าง ประมัตต์ คือ นิพพาน หลักเกณฑ์ทางจริยธรรม ซึ่งท่านผู้รู้มีพระพุทธเจ้า เป็นต้น ได้ทรงวางไว้ เพื่อเป็นมาตรฐานความประพฤติของมนุษย์ ตั้งแต่พื้นฐานเบื้องต้น ท่ามกลางและระดับสูง เพื่อให้มนุษย์ดำเนินชีวิตอันดีงามตามอุดมคติเท่าที่มนุษย์จะขึ้นให้ถึงได้ ให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์มีสติปัญญา มีความสุขอันสมบูรณ์ที่สุด การประกันชีวิตควรกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมขึ้น เพื่อให้บุคลากรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่ามาตรฐานที่กำหนดขึ้นนี้จะไม่ใช่การแก้ปัญหาทางจริยธรรมที่เป็นสากลก็ตาม แต่ถือเป็นวิธีการที่ช่วยให้บุคลากรสามารถตัดสินใจกับปัญหาทางจริยธรรมได้อย่างเหมาะสม และเข้าใจผลกระทบจากการปฏิบัติก่อนที่จะทำการตัดสินใจ องค์กรสามารถดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) การกำหนดกรอบทางจริยธรรมและสร้างหลักความเชื่อถือในองค์กรธุรกิจประกันชีวิต องค์กรจะต้องพัฒนากรอบทางจริยธรรมให้ชัดเจน เป็นรูปธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติได้ในแต่ละประเด็น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์กร การกำหนดกรอบทางจริยธรรมนั้นมีกระบวนการที่สำคัญ 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การรับรู้ทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ก่อนที่องค์กรจะทำการตัดสินใจปัญหาใดทางจริยธรรมได้อย่างเหมาะสม ควรต้องรู้ถึงสถานการณ์ที่เป็นอยู่ องค์กรจะต้องกำหนดประเด็นทางจริยธรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพราะองค์กรต่างๆ ส่วนใหญ่ยังขาดความเข้าใจอย่างเพียงพอ ดังนั้นเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าว องค์กรต้องพิจารณาถึงปัญหาทางจริยธรรม ในแต่ละประเด็นไม่ว่าจะเป็นในด้านความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ ต่อลูกค้า ความยุติธรรม ความเอาใจใส่ต่อชุมชน สิ่งแวดล้อม และอื่นๆ

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรมักจะขัดแย้งกัน เช่น พนักงานต้องการให้องค์กรปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงานอย่างเคร่งครัด ลูกค้าต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม ผู้ถือหุ้นต้องการผลตอบแทนระดับสูง ชุมชนต้องการให้องค์กรมีความเอาใจใส่ต่อสังคม เป็นต้น องค์กรจึงต้องรักษาดุลยภาพของเป้าหมายที่ขัดแย้งกัน และเลือกว่าจะสร้างความพอใจให้กับกลุ่มใดและในระดับใดก่อนตัดสินใจ ผู้บริหารต้องพิจารณาผลประโยชน์ที่ขัดแย้งกันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียว่ากลุ่มใดมีความสำคัญในสถานการณ์นั้นๆ

ขั้นตอนที่ 3 การสร้างทางเลือกในทางปฏิบัติโดยองค์กรต้องพิจารณาถึงทาง

เลือกที่เป็นไปได้ และผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละทางเลือกกว่ามีต่อกลุ่มใดบ้างและในระดับใด จำแนกผลดีผลเสียในแต่ละทางเลือก

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดทางเลือกที่ดีที่สุดและปฏิบัติ ซึ่งองค์กรควรคำนึงถึงความสอดคล้องกับเป้าหมายค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร การตัดสินใจทางจริยธรรมจึงไม่ใช่ภาระงานที่ง่าย ดังนั้น กรอบทางจริยธรรมที่องค์กรกำหนดขึ้นนี้ จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องรับรู้ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับกลุ่มต่างๆ

2) การหลักจรรยาบรรณ จรรยาบรรณ (Ethical) คือ ข้อความที่บ่งบอกถึงมาตรฐานเชิงพฤติกรรมอะไรบางอย่างที่คาดหวังไว้ใช้เป็นแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการปฏิบัติ และหลักทางจริยธรรมที่องค์กรคาดหวังว่าจะได้รับจากบุคลากร แม้จรรยาบรรณจะไม่ให้หลักประกันเกี่ยวกับพฤติกรรมทางจริยธรรมก็ตาม แต่จรรยาบรรณได้สร้างมาตรฐานเชิงพฤติกรรมให้กับองค์กร การจัดการด้านจริยธรรม โดยทั่วไปเกิดจากความต้องการของผู้บริหาร ไม่ว่าจะเป็นหลักความเชื่อและจรรยาบรรณ ดังนั้น การสร้างแบบอย่างทางจริยธรรมที่ดี ผู้บริหารจะต้องเน้นที่การประพฤติตัวเป็นแบบอย่างมากกว่าการใช้การพูดหรือการกำหนดแต่นโยบาย

3) การประกาศใช้หลักจรรยาบรรณ องค์กรจะต้องดำเนินการเมื่อพบว่ามีการกระทำที่ละเมิดหลักจรรยาบรรณ ถ้าบุคลากรภายในองค์กรเรียนรู้ว่าจะไม่ได้รับการลงโทษ เมื่อมีการละเมิดจรรยาบรรณ จรรยาบรรณที่สร้างขึ้นมาจะไม่มี ความหมาย การที่องค์กรกำหนดจรรยาบรรณเป็นสิ่งที่ยาก แต่การที่จะคงไว้นั้นเป็นเรื่องที่ยุ่ยาก ถ้าต้องนำมาใช้ใน ชีวิตประจำวัน

4) การฝึกอบรมการประพฤติปฏิบัติจริยธรรม การปลูกฝังจริยธรรมเพื่อสร้างเป็น วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่องค์กรต้องดำเนินการต่อจากการสร้างจรรยาบรรณและการประกาศ ใช้ องค์กรจะต้องแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้ตกลงใจ ที่จะปฏิบัติตามหลักจริยธรรมที่ องค์กรกำหนดอย่างมั่นคง ซึ่งวิธีการที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ การฝึกอบรม เพื่อปลูกจิต สำนึกที่ถูกต้องให้กับบุคลากรได้ทราบถึงระบบค่านิยมที่ยึดถือปฏิบัติ

5) การเลือกบุคลากรที่เหมาะสม จริยธรรมส่วนหนึ่งเป็นเรื่องของพื้นฐานของ แต่ละบุคคล ดังนั้น การเลือกบุคลากรที่มีหลักการและค่านิยมทางศีลธรรมที่ดีจะให้หลัก ประกันเกี่ยวกับปัญหาการละเมิดจริยธรรม เพราะการตัดสินใจทางจริยธรรมบุคลากรจะต้อง มีข้อผูกพันต่อจริยธรรม เพื่อให้การแก้ไขปัญหาและทำในสิ่งที่ถูกต้องในสถานการณ์ต่างๆ

6) การตรวจสอบจริยธรรม เป็นวิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งในการประเมินประสิทธิผล

ของระบบจริยธรรมเกี่ยวกับเรื่องข้อกำหนดต่างๆ ที่ระบุว่าสิ่งใดดีถูกต้อง และสิ่งใดไม่ดีไม่ถูกต้อง โดยองค์กรอาจตั้งคณะกรรมการจริยธรรม เพื่อทำการตรวจสอบติดตามผลและทบทวนความเข้าใจในทางปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรม ตลอดจนการกำหนดหลักเกณฑ์ เพื่อแก้ไขปัญหาด้านจริยธรรม

7) การสร้างวัฒนธรรมการติดต่อสื่อสาร สภาพแวดล้อมทางจริยธรรมนั้นต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรรายงานการละเมิดจริยธรรมที่พวกเขาได้พบเห็นผ่านช่องทางที่เหมาะสม การสร้างการมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานทางจริยธรรม โดยการสนับสนุนให้เสนอข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับมาตรฐานทางจริยธรรมที่กำหนด ทั้งนี้เพราะผู้บริหารคงไม่สามารถเขียนจรรยาบรรณให้กับบุคลากรปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน ดังนั้นบุคลากรควรมีส่วนในการกำหนดและปรับปรุงคุณภาพของมาตรฐานทางจริยธรรมให้กับองค์กรด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า การจัดทำแนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมเพื่อแก้ปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต โดยมีการนำเสนอนโยบายและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการส่งเสริมพุทธจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต

แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต ตามหลักธรรมวาสนธรรม 4

1) สัจจะ การมีสัจจะต่อกัน จัดให้มีการอบรมบรรยายธรรมตามโอกาสต่าง ๆ ในวันสำคัญทางศาสนาหรือโอกาสสำคัญๆ ในสถานที่ต่างๆ ตามความเหมาะสม ซึ่งบางองค์กรจะจัดให้มีการบรรยายธรรมทุกเดือน โดยให้ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทประกันชีวิต และบุคคลทั่วไปที่สนใจสามารถเข้าร่วมได้โดยการสอดแทรกหลักธรรมที่เกี่ยวข้องกับสัจธรรมของวัฏจักรชีวิต และการดำรงชีวิตที่ดีในยุคปัจจุบัน

2) ทมะ การฝึกฝน การสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงาน ได้เข้าวัดปฏิบัติธรรมตามสมควรแก่กาลเวลา และโอกาส ทั้งยังเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าปฏิบัติธรรมเช่นเดียวกัน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพราะทางบริษัทฯ ถือว่าถ้าบุคคลผู้เข้าปฏิบัติธรรมแล้วนำธรรมะมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ นั่นถือว่าเป็นกำไรมหาศาล ที่จะหยิบยื่นให้กับสังคม

3) ชันติ ความอดทน จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องชีวิตงดงามด้วยชันติธรรมและการนำหลักพุทธจริยธรรมไปใช้ในการดำเนินชีวิต โดยการแจกสื่อธรรมะ เช่น หนังสือ ซีดีธรรมะ หรือสื่อออนไลน์ทุกครั้งที่มีการบรรยายธรรม หรือในโอกาสพิเศษต่างๆ และจัดทำสื่อธรรมะเพื่อสมนาคุณให้กับลูกค้า ถือเป็นการเผยแพร่ธรรมในอีกรูปแบบหนึ่ง

4) จาคะ ความเสียสละ การจัดทำบุญตักบาตรในวันสำคัญทางศาสนา เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ ได้นิมนต์พระมารับบิณฑบาตและแสดงธรรม วันครบรอบจัดตั้ง

บริษัท เพื่อให้ผู้บริหารและพนักงานได้ทำบุญในวันสำคัญทางศาสนา และมีการให้ผู้บริหารและพนักงานประกอบพิธีรดน้ำขอพรจากผู้บริหารหรือพนักงานอาวุโส เพื่อเป็นการแสดงถึงความกตัญญูตเวทีต่อผู้มีพระคุณ

5) การส่งเสริมบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม Corporate Social Responsibility (CSR) เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร Corporate Image แก่กลุ่มคนต่างๆ ในสังคม โดยมีการจัดกิจกรรมแก่สังคมดำเนินธุรกิจตามหลักการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนใน 3 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้แก่เยาวชน การประกวดการวาดภาพ การให้ทุนการศึกษา กิจกรรมเกี่ยวกับการอนุรักษ์ธรรมชาติและสัตว์ป่า เป็นต้น

## อภิปรายผล

การประกันชีวิตได้เปิดดำเนินธุรกิจในสมัยรัชกาลที่ 5 สภาพปัญหาการทำประกันชีวิต ประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพราะเหตุว่าธุรกิจประกันชีวิตยังขาดการสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจประกันชีวิตให้กับประชาชนและสังคมสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐภิญญิษฐ์ ศรีเพชร พบว่าถึงแม้ธุรกิจประกันชีวิตจะมีการเติบโตค่อนข้างสูงขึ้นไปในอดีต แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนประชากรที่ทำประกันชีวิตในประเทศไทยยังมีจำนวนค่อนข้างน้อย มีเพียงร้อยละ 28 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ดังได้กล่าวไปแล้วว่า การประกันชีวิตเป็นธุรกิจด้านบริการประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเป็นสถาบันการเงินที่เป็นแหล่งระดมเงินออมของประชาชน รวมทั้งยังเป็นเงินออมของบุคคลและครอบครัว จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ทุกคนควรมีกรรมธรรม์ประกันชีวิต ที่ประกอบด้วยประกันชีวิต ประกันสุขภาพ และการออมเงินอย่างน้อยคนละ 1 กรรมธรรม์ เพราะกรรมธรรม์ประกันชีวิตเป็นเครื่องมือทางการเงินที่สามารถรับรองยอดเงินสุดท้าย และสามารถตอบสนองความต้องการจำเป็นทางการเงินที่แท้จริง (Financial Needs) ของผู้ซื้อประกันชีวิตได้ ดังนั้น ผู้ที่ทำธุรกิจประกันชีวิตต้องจรรยาบรรณต่ออาชีพ ต้องทำตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ร่วมอาชีพและสร้างให้เกิดการยอมรับบทบาทของตนให้เกิดขึ้นในสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตต้องเน้นในด้านความโปร่งใส ชัดเจน ปฏิบัติตามสัญญา การจ่ายสินไหมทดแทนตามเงื่อนไข พัฒนาตัวแทนให้สร้างความสัมพันธ์ที่ดี และมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า การใช้กลยุทธ์สร้างความพึงพอใจให้เกิดบ่อยๆ เพื่อให้เกิดความไว

วางใจ และต้องมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายอย่างเป็นธรรม (ณัฐฐ์ภูอิสร ศรีเพชร, 2558: 86)

การประยุกต์พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจประกันชีวิต ควรจัดให้มีการอบรมบรรยายธรรมแก่ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทประกันชีวิต ลูกค้า และบุคคลทั่วไป สนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าวัดปฏิบัติธรรม จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักพุทธจริยธรรมไปใช้ในการดำเนินชีวิต จัดทำบุญตักบาตรในวันสำคัญทางศาสนา สอดคล้องกับงานวิจัยของพระครูปลัดสุวัฒน เมธาคุณ พบว่า ปัจจุบันนักธุรกิจและองค์กรต่างๆ ให้ความสนใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมตลอดจนความรับผิดชอบต่อสังคมเพิ่มมากขึ้น แม้ว่าการปฏิบัติตามหลักจริยธรรมและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมจะทำให้ธุรกิจหรือองค์กรมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น แต่ทั้งสองสิ่งนี้ก็มีผลดีต่อธุรกิจเช่นกัน คือเป็นการสร้างภาพพจน์อันจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะมีผลกระทบต่อยอดขายขององค์กรด้วย จริยธรรมไม่ใช่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ หากแต่เป็นคุณค่าและหลักเกณฑ์ทางศีลธรรมหรือคุณธรรมที่เกิดจากจิตสำนึกภายใน จริยธรรมธุรกิจจึงเป็นคนละสิ่งกับกฎหมายธุรกิจ ดังนั้น จริยธรรมธุรกิจจึงมีลักษณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการตระหนักรู้ภายในของตนเอง คือปัจเจกบุคคลรับรู้และพัฒนาตนเองโดยหน้าที่ ไม่ต้องมีผู้อื่นมาบังคับให้กระทำ คือรู้หน้าที่ของตนว่าควรกระทำอะไร อย่างไรให้ถูกต้องเหมาะสมโดยไม่มีสิ่งใดหรือใครมาบังคับ เป็นการตัดสินใจกระทำอย่างมีอิสระภายในตนเอง หลักจริยธรรมจึงเป็นหลักแห่งการสำนึกในตนเอง ภายในจิตสำนึกของบุคคลที่จะรู้คุณ รู้โทษในการกระทำ รู้ว่าถ้าทำสิ่งใดแล้วเกิดโทษภัยแก่ตนเองแล้วก็ย่อมเกิดโทษภัยแก่ผู้อื่นเขาย่อมไม่ทำสิ่งนั้นลงไป เนื่องจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น เทคโนโลยี และการสื่อสาร เพื่อให้เท่าทันกับโลกาภิวัตน์ที่เคลื่อนไปอย่างรวดเร็ว สิ่งเหล่านี้สร้างความเจริญให้กับคนไทยในด้านวัตถุอย่างต่อเนื่องแต่กลับสร้างความเสื่อมถอยทางด้านจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาเชิงจริยธรรมมากมายในการดำเนินชีวิตของคนไทยสังคมปัจจุบันในทุกกลุ่มอาชีพ (พระครูปลัดสุวัฒน เมธาคุณ, 2555: บทคัดย่อ) และสอดคล้องกับงานวิจัยของธราพงศ์ ลิ้มสุทธิวันภูมิ พบว่า แนวทางประยุกต์พุทธจริยธรรมสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตที่สำคัญ โดยเฉพาะการขายประกันชีวิตผ่านช่องทางตัวแทนประกันชีวิต ยังเป็นช่องทางการขายที่บริษัทประกันภัยต้องการเสมอ และคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิตที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในอาชีพประกอบด้วย ต้องรู้จักนำเทคโนโลยีมาใช้ในการขาย ต้องเป็นตัวแทนเต็มเวลาและเป็นมืออาชีพ ต้องพัฒนาตัวเองตลอดเวลา และต้องมีความซื่อสัตย์ทั้งต่อตัวเอง บริษัทประกันภัย และผู้เอาประกัน (ธราพงศ์ ลิ้มสุทธิวันภูมิ, 2559: 63)

## สรุป

หลักพุทธจริยธรรมกับการประยุกต์ใช้ในการประกอบธุรกิจประกันชีวิตมีความสอดคล้องกันธุรกิจที่ขาดจากหลักพุทธจริยธรรมนั้น จะอยู่ไม่ได้ในระยะยาว นักธุรกิจมีการประยุกต์ใช้พุทธจริยธรรมในการประกอบธุรกิจการประกันชีวิต โดยเฉพาะในการดำเนินธุรกิจนั้น นักธุรกิจมีความเชื่อในทางพระพุทธศาสนา และมีบทบาทในการเลือกดำเนินธุรกิจที่ไม่ขัดต่อหลักศีลธรรม เพราะมีความรู้เกี่ยวกับ บาป บุญ คุณ โทษ ซึ่งมีผลจากความรู้อุบัติกรรม จึงส่งผลออกมาสู่พฤติกรรมการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม บริบทและสภาพปัญหาทางจริยธรรมของธุรกิจประกันชีวิต การประกันชีวิตได้เปิดดำเนินธุรกิจในสมัยรัชกาลที่ 5 สภาพปัญหาการทำประกันชีวิตประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต หลักพุทธจริยธรรมที่สัมพันธ์กับธุรกิจประกันชีวิต การมีหลักจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพ ได้แก่ หลักปาปนิกรธรรม 3 หลักเบญจศีล เบญจธรรม เว้นจากมุสาวาท โดยใช้หลักสุจริต 3 จริยธรรมต่อผู้เอาประกันชีวิต โดยใช้หลักฆราวาสธรรม 4 หลักสัจจะและกายสุจริต แนวทางการประยุกต์พุทธจริยธรรมโดยการอบรมบรรยายธรรมแก่ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทประกันชีวิต ลูกค้า และบุคคลทั่วไป การสนับสนุนให้ผู้บริหารและพนักงานเข้าวัด ปฏิบัติธรรม การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการนำหลักพุทธจริยธรรมไปใช้ในการดำเนินชีวิต การจัดทำบุญตักบาตรในวันสำคัญทางศาสนา และการส่งเสริมบทบาทความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร แก่กลุ่มคนต่างๆ ในสังคม

## บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ ชิมแสง. (10 ตุลาคม 2559). **ปัญหาผู้ประกอบการทำธุรกิจประกัน**. สืบค้นเมื่อ 27 มีนาคม 2561, แหล่งที่มา: <https://www.esanbiz.com/3290>.
- ณัฐภูมิสิทธิ์ ศรีเพชร. (2558). แนวทางการสร้างความไว้วางใจของลูกค้าในธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี**. 3(2), 86.
- ธราพงศ์ ลิ้มสุทธิวันภูมิ. (2559). การศึกษาช่องทางการขายหลักของบริษัทประกันชีวิตผ่านตัวแทนประกันชีวิต. **วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์**. 11(2), 63.
- นवलพรรณ ลำซ่า. (2559). **ความรับผิดชอบต่อสังคมของบริษัทประกันภัยในสังคมประชาธิปไตย**. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยรัฐธรรมนุญ สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.
- ผู้จัดการออนไลน์. (21 ธันวาคม 2561). **คปภ.เผย 5 ปัญหาใหญ่ที่บริษัทประกันโดนร้องเรียนมากที่สุดในปี 58**. สืบค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2561. แหล่งที่มา <https://mgronline.com/mutualfund/detail/9590000030858>.
- พระครูปลัดสุวัฒน เมธาคณ. (2555). ศึกษาการบูรณาการหลักพุทธจริยศาสตร์ในการดำเนินชีวิตของคนไทยในสังคมปัจจุบัน. **วิทยานิพนธ์สาขาวิชาพุทธศาสนมหาบัณฑิต. บัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย**.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). (2552). **การพัฒนาที่ยั่งยืน**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สหธรรมิก.
- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมมจิตโต). (2549). **พุทธวิธีบริหาร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- วารุณี อินวันนา. (9 มกราคม 2559). **ธุรกิจประกันปี 59 ความเสี่ยงยังรุนแรง**. สืบค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2561, <https://www.posttoday.com/finance/insurance/408302>.
- วรรณเพ็ญ มูลสุวรรณ. (2559). การขาดจริยธรรมในการดำเนินงานขององค์การธุรกิจ. **วารสารรัชต์ภาคย์**. 10(19), 23 - 34.
- มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). **พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- \_\_\_\_\_ . พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2549).  
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สมาคมประกันชีวิตไทย. (2558). รายงานสถิติธุรกิจประกันชีวิต ประจำปี 2553-2557.  
กรุงเทพมหานคร: สมาคมประกันชีวิตไทย.
- โอฬาร จันทร์คำ. (2556). “จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ พร้อมทั้ง  
กรณีศึกษา” คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต. กรุงเทพมหานคร:  
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ).