



การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถ์ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตใน จังหวัดแพร่ An Application of *Saṅgahavatthu* for Life Insurance Sales in Phrae Province

ไพศาล ชัยธีรศักดิ์

พระครูสุนทรธรรมนิทัศน์, เกียรติศักดิ์ ฟองคำ

Phaisan Chaithirasak

Phra Khru Sunthon Thammanithat, Kriangsak Fongkham

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตแพร่

Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Phree Campus

Email : Paisal.kenny@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีในการประกอบกิจการขายประกันชีวิต ในจังหวัดแพร่ (2) เพื่อศึกษาหลักสังคหัตถ์ 4 ในพระพุทธศาสนาเถรวาท (3) เพื่อประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถ์ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ขายประกัน จำนวน 237 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้เอาประกัน จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นการวิจัย จำนวน 10 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ขายประกันชีวิตมีการประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถ์ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิต ในจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) โดยเรียงจากด้านที่มากไปหาด้านที่น้อย ได้แก่ ด้านปิยวาจา ด้านสมานัตตตา ด้านอรรถจริยา และด้านทาน ตามลำดับ

2. หลักสังคหัตถ์ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ ได้แก่ (1) ด้านทาน มีความจริงใจใการให้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับกรรมธรรม์ การให้คำปรึกษาแก่ผู้เอาประกันด้วยความเต็มใจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นหลัก (2) ด้านปิยวาจา มีศิลปะในการพูด ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร หรือให้ข้อมูลต้องเข้าใจง่าย สร้างความไว้วางใจด้วยการเป็นนักฟังที่ดี (3) ด้านอรรถจริยา การพัฒนาบุคลิกภาพสร้างสัมพันธ์ที่ระหว่งกัน การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้เอาประกันรู้สึกสบายใจ (4) ด้านสมานัตตตา การดูแลเอาใจใส่ผู้เอาประกันหลังการขาย มีความรับผิดชอบ คอยให้คำปรึกษาผู้เอาประกันได้ตลอดเวลา ให้ความเชื่อใจว่าผู้เอาประกันชีวิตจะได้รับการบริการที่ดีจากผู้ขายประกันชีวิต

3. การประยุกต์ใช้หลักสังคหัตถ์ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ ได้แก่ (1) ด้านทาน การให้ข้อมูลที่ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการซื้อประกันชีวิต ตรงต่อความต้องการของผู้เอาประกัน มีไหวพริบในการตอบข้อคำถามให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตได้ดี (2) ด้านปิยวาจา มีความซื่อสัตย์ มีความจริงใจในการให้บริการ ตรงไปตรงมาในการให้ข้อมูลที่ไม่เกินความจริงเกี่ยวกับการทำประกัน



ชีวิต เพื่อรักษาผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้เอาประกันชีวิต (3) ด้านอรรถกริยา ผู้ขายประกันชีวิตต้องมีวินัย และมีความรับผิดชอบตอผู้เอาประกันชีวิต มีความขยันอดทนในการทำงาน พัฒนาตนเองให้มีความชำนาญในทักษะการขายประกัน (4) ด้านสมานัตตตา รักษามาตรฐานของการให้บริการเพื่อรักษาผลประโยชน์ให้แก่ผู้เอาประกัน พุดคยทำเข้าใจเห็นใจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้เอาประกัน ดูแลเอาใจใส่ให้คำปรึกษาตลอดเวลา และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ขายประกันชีวิตด้วยกัน

คำสำคัญ: การประยุกต์ใช้, หลักสังคหวัตถ 4 กิจการขายประกันชีวิต

Abstract

The research consisted of the following objectives: 1) to study concepts and theories of life insurance sales in Phrae province; 2) to study *Saṅgahavatthu* (the Four Bases of Social Solidarity) in Theravada Buddhism; and 3) to apply *Saṅgahavatthu* for life insurance sales in Phrae province. The study applied mixed-methods research in which the quantitative data was collected from 237 persons of insurance seller and a sample of 50 persons of the insured by employing questionnaires. The acquired data were analyzed by using frequency, percentage, means, standard deviation (S.D.). While the qualitative data were collected from 10 key informants who had the qualifications in line with the research questions by employing interview forms. The acquired data were proceeded by content analysis. The results of the research are found as follows:

1) An application of *Saṅgahavatthu* for life insurance sales in Phrae province overall is at a high level ($\bar{X} = 3.96$), in which the aspect on *Piyavācā* (Kindly Speech) has the highest level, followed by *Samānattatā* (Impartiality), *Attacariyā* (Useful Conduct), and *Dāna* (Giving), respectively.

2) An application of *Saṅgahavatthu* for life insurance sales in Phrae province is found in the following aspects: (1) On *Dāna* refers to providing important information on the insurance policy in a sincere manner, willingly providing advice to the insured by considering mainly the benefits of the insured; (2) On *Piyavācā* by having the art of speaking, the language used for communication and providing information that is easy to understand. Building credibility by being a good listener; (3) On *Attacariyā* by developing the personality, building a good relationship and paying respect for one another in order to make the insured feel pleasant; and (4) On *Samānattatā* by providing attention to the insured consistently even after the sale, being responsible for and providing advice to the insured at all times, giving affirmation that the insured will receive a good service from the insurance sellers.



3) The guidelines for applying *Saṅgahavatthu* for life insurance sales in Phrae province are found as follows: (1) On *Dāna* refers to providing the information on the importance of buying life insurance, choosing the life insurance that meets the needs of the insured, being resourceful and sharp in responding the questions and giving advice on life insurance; (2) On *Piyavācā* refers to honesty, sincerity in giving service, being straightforward in providing real information on life insurance in order to maintain the maximum benefit of the insured; (3) On *Attacariyā* refers to the discipline of the insurance seller and the responsibility for the insured as well as having patience and diligence in working, developing oneself to have expertise and skills in insurance sales; (4) On *Samānattatā* refers to the consistency in keeping the standards of service in order to protect the benefits of the insured, talking with the insured in order to understand and acknowledge the needs of the insured, taking care and providing advice at all times, and building a good relationship among the insurance sellers.

Keywords: An Application, *Saṅgahavatthu*, Life Insurance Sales

บทนำ

การประกันชีวิตถือว่าเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญอย่างหนึ่งในการให้บริการทางการเงินแก่ระบบเศรษฐกิจ งานของบริษัทประกันชีวิตก็คือ การระดมเงินออมจากเอกชนในรูปของการเก็บค่าเบี้ยประกันซึ่งมีลักษณะคล้ายการฝากออมทรัพย์พิเศษ (โพธิ์ จรรย์โกมล, 2525 : อัดสำเนา) โดยมีเงื่อนไขว่าหากผู้เอาประกันชีวิต เสียชีวิตลงในระหว่างสัญญาหรือมีชีวิตอยู่จนครบสัญญา บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินก้อนหนึ่งให้ตามประเภทของสัญญาหรือเงินก้อนหนึ่งพร้อมดอกเบี้ย (คณะกรรมการรณรงค์ระดมเงินออมธนาคารแห่งประเทศไทย, 2542 : 23) จากบทบาทที่สำคัญต่อเศรษฐกิจ และสังคมของบริษัทประกันชีวิตประกอบกับการได้รับการยอมรับจากประชาชนมากขึ้นส่งผลให้ธุรกิจประกันชีวิตมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วโดยในวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2540 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้จัดตั้งบริษัทประกันชีวิตจำนวน 12 บริษัท จากเดิมที่มี 13 บริษัท รวมเป็น 25 บริษัท (กระทรวงพาณิชย์, 2542 : 13.) เช่นเดียวกับองค์กรอื่น ๆ ที่จะพบปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาที่เกิดจากบุคคลากรขาดความภักดีของผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตในทุกระดับ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงหรือตัวแทนบริษัทที่ลาออกจากบริษัท หรือเปลี่ยนบริษัทใหม่ และลูกค้ามีการหยุดส่งชำระเบี้ยประกันแก่บริษัทประกันชีวิต เป็นต้น (ชานิณี ยศพันธ์, 2557 : 3)

คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน จัดเวทีสาธารณะ“ความร่วมมือในการดูแลผู้บริโภค กรณีปัญหาผู้บริโภคกับการทำธุรกิจประกันภัย” เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานรัฐ สถาบันการเงิน ในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการให้บริการธุรกิจประกัน พบว่า ปัญหาด้านประกันชีวิต อุบัติเหตุ ประกันสุขภาพ มีปัญหาคือ มีการขายประกันทางโทรศัพท์ บริษัทประกันบอกกล่าวสัญญา



ไม่จ่ายค่าสินไหม การจ่ายเงินผลตอบแทนไม่ครบตามโฆษณา การเปลี่ยนเงื่อนไขสัญญาในกรมธรรม์ตามสัญญาประกันชีวิตโดยไม่บอกกล่าว การปฏิเสธการต่อสัญญาประกัน การขายประกันฟุ้งของธนาคารพาณิชย์ (การทำบัตรเอทีเอ็ม บัตรเดบิตแบบแถมประกันฟุ้ง การกู้สินเชื่อแบบมีประกัน การซื้อประกันกับธนาคาร) การโฆษณาเกินจริง พฤติกรรมของตัวแทนขายประกัน การบริการหลังการขาย การปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม ด้านประกันวินาศภัย พบปัญหาบริษัทประกันปฏิเสธการจ่ายค่าสินไหม บริษัทประกันไม่ส่งมอบกรมธรรม์ และด้านประกันภัยรถยนต์ พบปัญหาประวิงเวลาการจ่ายค่าสินไหม ไม่จ่ายค่าสินไหมตามกรมธรรม์ การสอบถามข้อมูลประกัน (คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน, 2563)

ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ พบปัญหาตัวแทนขายประกันยังขาดความรู้ความเข้าใจในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำประกันที่ชัดเจน การใช้ภาษาที่ฟังแล้วไม่เข้าใจ การพูดจาที่ไม่ค่อยน่าประทับใจ การให้บริการแก่ลูกค้าไม่เท่าเทียมกัน ขาดความเป็นกันเองทำให้การให้บริการไม่สมอบต้นเสมอปลาย ส่งผลให้ตัวแทนขายประกันขาดความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า ขาดสมาธิเวลาเจอปัญหาการให้บริการโดยไม่ได้คำนึงถึงความเสียหายหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคม ชุมชน และบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขายประกันชีวิตทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับสภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ คือ ตัวแทนขายประกันขาดความเต็มใจในการให้บริการ ทำตามหน้าที่มากกว่าทำด้วยใจ ให้ความช่วยเหลือแนะนำให้ความรู้ไม่ชัดเจน ไม่กระจำจ การพูดจาไม่ประทับใจลูกค้า ไม่เป็นกันเองกับลูกค้า ไม่ให้บริการแบบสมอบต้นเสมอปลาย ขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของการบริการ ประเด็นปัญหาการละเลยไม่ให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตมักเกิดขึ้นบ่อย เมื่อมีการขายสินค้าเกิดขึ้นความคาดหวังที่ดีจะได้รับบริการที่หลังการขายย่อมตามมา ตัวแทนประกันชีวิตละเลยไม่ให้อข้อมูลในเรื่องผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนผ่านกรมธรรม์ประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตนอกจากจะให้การอบรมตัวแทนประกันชีวิตเรื่องการให้บริการที่ดีแล้วนั้น บริษัทต้องตระหนักถึงผลที่จะเกิดขึ้นทั้งการเสื่อมเสียชื่อเสียง จะถูกฟ้องร้องได้ (นิภา อัจฉริยาภิบาล, 2561 : 70)

จากปัญหาข้างต้น เห็นได้ว่าเป็นปัญหาทางคุณธรรมจริยธรรมของผู้ประกอบกิจการขายประกันชีวิต ด้วยคุณธรรมจริยธรรมมีความจำเป็นต่อการดำเนินกิจการขายประกันชีวิต เป็นการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อกลูกค้า ช่วยสร้างบรรทัดฐานให้กับธุรกิจการขายประกันให้มีความสมดุลระหว่างรายได้กับความรับผิดชอบต่อสังคม และต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อลูกค้า หรือผลประโยชน์ส่วนร่วมมากกว่าส่วนตน ดังนั้นเมื่อผู้ประกอบกิจการขายประกันชีวิตนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้กับการประกอบกิจการขายประกันชีวิต เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตให้ได้รับการยอมรับเรื่องคุณธรรมจริยธรรมเป็นธุรกิจที่ได้รับการยอมรับจากสังคม สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า และสร้างความมั่นคงในอาชีพให้เป็นฐานในการดำเนินชีวิตที่ถูกต้อง

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา ได้แก่หลักสังคหวัตถุ 4 มาประยุกต์ใช้กับการประกอบกิจการขายประกันชีวิต และแนวทางปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของบริษัทประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิต ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นการณศึกษาเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้หลักพุทธธรรมในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ การ



พัฒนาส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิตให้เจริญเติบโต และการยกระดับการประกันชีวิตในสังคมไทยให้ได้การยอมรับเพิ่มมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่” สำหรับวัตถุประสงค์ที่ต้องการนำเสนอในบทความนี้มี 3 ข้อ คือ

1. เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎีในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่
2. เพื่อศึกษาหลักสังคหวัตถุ 4 ในพระพุทธศาสนาเถรวาท
3. เพื่อประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปร ดังนี้

1. ตัวแปรของการวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วยความคิดเห็นของผู้ประกอบกิจการขายประกันชีวิตที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ ได้แก่ 1) ด้านทาน 2) ด้านปิยวาจา 3) ด้านอรรถจริยา 4) ด้านสมานัตตตา
2. ตัวแปรของการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การศึกษาเอกสาร หนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการขายประกันชีวิต และศึกษาพระไตรปิฎก มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ฉบับภาษาไทย เอกสารทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. เชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ จำนวน 582 คน ใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 237 คน
2. เชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นตัวแทนผู้ประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญของงานวิจัย จำนวน 15 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Selection) (สุวิมล ติรกานันท์, 2555 : 170)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เชิงปริมาณ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire)



2. เชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ประกอบไปด้วย 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เชิงปริมาณ ผู้วิจัยหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตามโดยการใช้การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์เสนอข้อมูล

2. เชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา พร้อมทั้งนำเสนอโดยวิธีการพรรณนาอ้างอิงคำพูดของบุคคล

ผลการวิจัย

การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ (ผู้ขายประกันชีวิต) ได้แก่ 1. ด้านทาน (การให้) 2. ด้านปิยวาจา (พูดจาไพเราะ) 3. ด้านอรรถจริยา (บำเพ็ญประโยชน์) 4. ด้านสมานัตตตา (ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย) มีรายละเอียดดังแสดงในตาราง ดังนี้

(n = 237)

| ข้อ | การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม | ระดับการประยุกต์ใช้ | | ความหมาย |
|-----|---|---------------------|--------------|------------|
| | | \bar{X} | S.D. | |
| 1 | ด้านทาน (การให้) | 3.86 | 0.526 | มาก |
| 2 | ด้านปิยวาจา (พูดจาไพเราะ) | 4.03 | 0.590 | มาก |
| 3 | ด้านอรรถจริยา (บำเพ็ญประโยชน์) | 3.95 | 0.501 | มาก |
| 4 | ด้านสมานัตตตา (ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย) | 4.01 | 0.600 | มาก |
| | ภาพรวม | 3.96 | 0.507 | มาก |

จากตาราง พบว่า ผู้ขายประกันชีวิตที่ตอบแบบสอบถามมีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีการประยุกต์ใช้อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านปิยวาจา (พูดจาไพเราะ) มีระดับการประยุกต์ใช้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสมานัตตตา (ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย) มีระดับการประยุกต์ใช้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมา คือ ด้านอรรถจริยา (บำเพ็ญประโยชน์) มีระดับการประยุกต์ใช้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) และด้านทาน (การให้) มีระดับการประยุกต์ใช้อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด

หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ (ผู้ขายประกัน) จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ผู้ขายประกันชีวิตต้องมีความจริงใจ มีคุณธรรมจริยธรรม มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ เป็นกรอบในการทำงาน โดยยึดหลักปฏิบัติในการประกอบวิชาชีพนั้น ๆ เพื่อให้มีมาตรฐานทาง



วิชาการ และมีความเป็นธรรมต่อทุกฝ่ายจรรยาบรรณเป็นมาตรฐาน รวมไปถึงการสร้างบุคลิกภาพที่ดีสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เอาประกัน ได้แก่ (1) ด้านทาน การแบ่งปันด้านข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ซึ่งกันและกัน โดยการอธิบายผลประโยชน์ให้ผู้ประกันตนให้เข้าใจได้ง่าย แจกแจงรายละเอียดอย่างชัดเจนถูกต้อง ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นและเกิดความต้องการในที่สุด เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต การให้ข้อมูลเพื่อช่วยแก้ปัญหา วิเคราะห์รูปแบบประกันชีวิตที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด (2) ปิยาจา การรู้จักพูดกันอย่างเป็นมิตร มีไมตรีต่อกัน การใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย ช่วยสร้างความเชื่อมั่น และความจริงใจ ทำให้ลูกค้ามองการประกันชีวิตในแง่ดีที่จะทำให้เกิดการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า ใช้คำพูดที่น่าเชื่อถือ ให้คำแนะนำที่มีประโยชน์กับผู้ประกันตน เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ประกันตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) อัจฉริยา สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของตัวแทนประกัน ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี มีความจริงใจ พัฒนาตนเองด้วยการหาความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์เพื่อรักษาผลประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตน แนะนำการประกันชีวิตในรูปแบบต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ประกันตน ตอบสนองต่อความเห็นของลูกค้า รวมถึงอ้างอิงบุคคลที่มีความเหมาะสมในองค์กรให้ลูกค้าเมื่อจำเป็น การไม่ทำลายผลประโยชน์ของผู้ประกันตน (4) สมานัตตยา ปฏิบัติต่อผู้ประกันตน และเพื่อนร่วมงานด้วยความสม่ำเสมอ ด้วยการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตให้ดำเนินการดูแลผู้ประกันตนให้เป็นวัฒนธรรมเดียวกันทั้งบริษัท โดยการติดตามดูแลผู้ประกันตนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งมีวิธีการที่มีประสิทธิผลมากที่สุด คือ การฝึกอบรมปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องให้กับตัวแทนประกันได้ทราบถึงระบบค่านิยมที่ถูกต้องในการปฏิบัติในการดูแลผู้ประกันตนให้มีความสม่ำเสมอ สร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ตัวแทนประกัน และความไว้วางใจให้แก่บริษัท ดังนั้น ผู้ขายประกันชีวิตต้องมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ตรงไปตรงมา ไม่พูดเกินความจริงเกี่ยวกับข้อมูลกรมธรรม์ การให้บริการ การให้คำปรึกษาแก่ผู้เอาประกันด้วยความเต็มใจ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นหลัก มีศิลปะในการพูด ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร หรือให้ข้อมูลต้องเข้าใจง่าย สร้างความไว้วางใจ ด้วยการเป็นนักฟังที่ดีเกี่ยวกับความต้องการเพื่อผู้ขายประกันจะได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการทำประกันได้ตรงตามความต้องการของผู้เอาประกัน การเตรียมความพร้อมเรื่องข้อมูลการทำประกันเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เอาประกัน การพัฒนาบุคลิกภาพสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ทำให้ผู้เอาประกันรู้สึกสบายใจ และการดูแลเอาใจใส่ผู้เอาประกันหลังการขาย มีความรับผิดชอบ คอยให้คำปรึกษาผู้เอาประกันได้ตลอดเวลา ให้ความเชื่อใจว่าผู้เอาประกันชีวิตจะรับบริการบริการที่ดีจากผู้ขายประกันชีวิต

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่” มีประเด็นการอภิปรายผล ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ชี้ให้เห็นว่า ผู้ประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ ปฏิบัติตนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ในการขาย



ประกันชีวิตให้แก่ผู้ประกันตน ได้แก่ ทาน การแบ่งปัน ให้สิ่งของแก่กันและกันด้วยความเต็มใจ ปิยวาจา พุดจา อ่อนหวาน มีความอ่อนน้อมถ่อมตน อุตถจริยา การทำตนให้เป็นประโยชน์แก่ตนเองและผู้อื่น และสมานัตตตา ทำงานเต็มความรู้ความสามารถอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ (พระสุนทร ธรรมธโร (บุญคง), 2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง” ผลการวิจัย พบว่า การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง มีการประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าชุมชนวัดหนองสนมมีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 มาใช้ในชุมชนวัดหนองสนมเป็นอย่างดี

สรุป

การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ 4 ด้าน ได้แก่

ด้านทาน (การให้) การให้ข้อมูลประกันชีวิตที่ชัดเจน การให้ข้อมูลที่ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการซื้อประกันชีวิต การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นลักษณะของการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ข้อมูลของกรมธรรม์ด้วยความจริงใจที่มีความอนุเคราะห์ซึ่งกันและกัน ดังนั้น การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับข้อมูลการทำประกันชีวิต และข้อมูลของผู้เอาประกันสามารถแนะนำหรือให้ข้อมูลที่มีความสำคัญ มีความจำเป็น ตรงต่อความต้องการของผู้เอาประกันสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ขายประกัน และไม่ตื่นตระหนกกับปัญหาที่เกิดขึ้น มีไหวพริบในการตอบข้อคำถามให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตได้ดี

ด้านปิยวาจา (พุดจาไพเราะ) การไม่ปิดบังข้อมูล ใช้คำพูดที่มีความชัดเจน ใช้คำพูดที่ไพเราะ อ่อนหวาน มีสัจจะ สื่อสารถต่อผู้ประกันตน เป็นส่วนสำคัญที่จะเอาชนะใจผู้ประกันตนได้ ผู้ประกอบกิจการขายประกันชีวิตต้องมีสัจจะวาจาที่มั่นคง ใช้คำพูดที่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์แก่ผู้ประกันตน ดังนั้น ผู้ขายประกันชีวิตที่ดีต้องมีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ และมีความจริงใจในการให้บริการแก่ผู้เอาประกันชีวิต ตรงไปตรงมาในการให้ข้อมูลที่ไม่เกินความจริงเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพื่อรักษาผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้เอาประกันชีวิต

ด้านอุตถจริยา (บำเพ็ญประโยชน์) มีความเสียสละ ให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เป็นกัลยาณมิตรที่ดีซึ่งกันและกัน และการฝึกฝนพัฒนาตนเองตลอดเวลา เป็นการประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตน หรือผู้ที่มาเป็นลูกค้าซื้อแบบกรมธรรม์ประกันชีวิต ช่วยเหลือให้เขาได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสม และรับสิทธิประโยชน์เป็นอย่างดี ดังนั้น การสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ขายประกันชีวิตต้องมีวินัย และมีความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันชีวิต มีความขยันอดทนในการทำงาน กระตือรือร้นเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำประกัน พัฒนาตนเองให้มีความชำนาญในทักษะการขาย เช่น ฝึกการพุดให้ข้อมูลให้มีความชำนาญ เป็นต้น

ด้านสมานัตตตา (ทำตนเสมอต้นเสมอปลาย) มีความรับผิดชอบในหน้าที่ การรักษามาตรฐานของการให้บริการ ดูแลผู้ประกันตนหลังการขายเสมอ เพื่อรักษาผลประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตน การให้บริการหลังการขายซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้ผู้เอาประกัน ด้วยการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตให้ดำเนินการดูแลผู้ประกันตน ดังนั้น ความสัมพันธ์ที่ตระห่างผู้ขายประกัน



กับผู้เอาประกันสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้เอาประกันให้เกิดความประทับใจในบริการ มีบุคลิกภาพที่ดี พูดคุย ทำเข้าใจเห็นใจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้เอาประกัน ดูแลเอาใจใส่ให้คำปรึกษาตลอดเวลา และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ขายประกันชีวิตด้วยกัน

สรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้สังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ พบว่า (1) ด้านทาน การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับข้อมูลการทำประกันชีวิต ให้ข้อมูลประกันชีวิตที่ชัดเจน การให้ข้อมูลที่ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการซื้อประกันชีวิต ตรงต่อความต้องการของผู้เอาประกันสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้ขายประกัน และไม่ตื่นตระหนกกับปัญหาที่เกิดขึ้น มีไหวพริบในการตอบข้อคำถามให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตได้ดี (2) ด้านปิยวาจา ผู้ขายประกันชีวิตที่ดีต้องมีความซื่อสัตย์ต่ออาชีพ และมีความจริงใจในการให้บริการแก่ผู้เอาประกันชีวิต ไม่ปิดบังข้อมูล ใช้คำพูดที่มีความชัดเจน ใช้คำพูดที่ไพเราะอ่อนหวาน ตรงไปตรงมาในการให้ข้อมูลที่ไม่เกินความจริงเกี่ยวกับการทำประกันชีวิต เพื่อรักษาผลประโยชน์สูงสุดให้แก่ผู้เอาประกันชีวิต (3) ด้านอรรถจริยา การสร้างทัศนคติที่ดีของผู้ขายประกันชีวิตต้องมีวินัย และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ต่อผู้เอาประกัน หรือผู้ที่มาเป็นผู้ซื้อแบบกรมธรรม์ประกันชีวิต ช่วยเหลือให้เขาได้รับการคุ้มครองที่เหมาะสม มีความขยันอดทนในการทำงาน กระตือรือร้นเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำประกัน พัฒนาตนเองให้มีความชำนาญในทักษะการขาย เช่น ฝึกการพูดให้ข้อมูลให้มีความชำนาญ เป็นต้น (4) ด้านสมานัตตตา ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ขายประกันกับผู้เอาประกันสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้เอาประกันให้เกิดความประทับใจในบริการ รักษามาตรฐานของการให้บริการเพื่อรักษาผลประโยชน์ให้แก่ผู้เอาประกัน พูดคุยทำความเข้าใจเพื่อให้ทราบความต้องการของผู้เอาประกัน ดูแลเอาใจใส่ให้คำปรึกษาตลอดเวลา และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ขายประกันชีวิตด้วยกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรศึกษาหลักปฏิบัติตนตามหลักสังคหวัตถุ 4 ให้อยู่ภายใต้กรอบของจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต ให้รู้จักมุ่งหมายที่แท้จริงของการขายประกันชีวิตเพื่อประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน
2. ส่งเสริมให้บุคลากรในบริษัทได้รับการอบรม พัฒนาบุคลิกภาพด้านการขายด้วยหลักพุทธจริยธรรม ให้เกิดความรู้ความเข้าใจความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ประกันตน และสามารถแก้ปัญหาทุกอย่างได้ โดยเฉพาะปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบัน และเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ประกันตน

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่” ผู้วิจัยได้นำหลักสังคหวัตถุ 4 มาเป็นแนวปฏิบัติในการประกอบกิจการขายประกันชีวิตในจังหวัดแพร่ โดยการแบ่งปันด้านข้อมูลซึ่งกันและกัน โดยการอธิบายผลประโยชน์ให้ผู้ประกันตนให้เข้าใจได้ง่าย



การรู้จักพูดกันอย่างเป็นมิตร มีไมตรีต่อกัน การใช้ภาษาในการสื่อสารที่เข้าใจง่าย พัฒนาดนเองด้วยการหาความรู้เกี่ยวกับกรรมธรรมเพื่อรักษาผลประโยชน์ให้แก่ผู้ประกันตน และการปฏิบัติต่อผู้ประกันตน และเพื่อนร่วมงานด้วยความสม่ำเสมอ ด้วยการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ตัวแทนประกันชีวิตที่การพัฒนาบุคลากรและองค์กรธุรกิจที่ยั่งยืนเชิงพุทธมีความเจริญอย่างยั่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาหลักธรรมที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทั้งตัวแทนประกันชีวิต และผู้ประกันตนสามารถนำหลักธรรมมาใช้ร่วมกันได้
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิต เพื่อเพิ่มช่องทางการตลาดให้กับธุรกิจการขายประกันชีวิต
3. ควรศึกษาการพัฒนาบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตตามหลักพุทธธรรมที่สามารถพัฒนากระบวนการขายประกันชีวิตไปสู่ความสำเร็จ

บรรณานุกรม

กระทรวงพาณิชย์. 20 ปีกรมการประกันภัย. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงพาณิชย์, 2542.

คณะกรรมการรณรงค์ระดมเงินออมธนาคารแห่งประเทศไทย. เอกสารรณรงค์ส่งเสริมการประหยัดและการออม. กรุงเทพมหานคร: ประชุมทองพรินทร์ติ้ง กรู๊ป, 2542.

คณะกรรมการองค์การอิสระเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน, ปัญหาผู้บริโภคกับการทำธุรกิจประกัน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <https://www.esanbiz.com/3290> [15 กรกฎาคม 2563].

ชานิณี ยศพันธ์. “การวิเคราะห์ความภักดีต่อการประกันชีวิตของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) ภาคพระนคร”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2557.

นิภา อัจฉริยาภิบาล. “การปรับใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2561.

พระสุนทร ธรรมธโร (บุญคง). “การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในชุมชนวัดหนองสนม จังหวัดระยอง”. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 2560.

โพธิ์ จรรย์โกมล. “การพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตเพื่อความมั่นคงแห่งชาติ”. เอกสารการวิจัยส่วนบุคคล. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรในที่ 24, 2525). (อัดสำเนา).