

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อวางพื้นฐานความคิดนำไปสู่กรอบการวิจัยให้บรรลุจุดมุ่งหมายการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต ผู้วิจัยเสนอเนื้อหาสาระสำคัญตามลำดับดังนี้

#### 1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 ตัวแทนประกันชีวิต ในประเทศไทย
- 1.2 การควบคุมตาม พ.ร.บ. ประกันชีวิต พ.ศ. 2535
- 1.3 จรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต 10 ประการ
- 1.4 จรรยาบรรณ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตัวแทนประกันชีวิต
- 1.5 ทฤษฎีการพัฒนาบุคคล
- 1.6 การพัฒนามนุษย์แนวพุทธศาสนา
- 1.7 มรรคมีองค์ 8
- 1.8 การอบรมแนวพุทธศาสนา

#### 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### ตัวแทนประกันชีวิต ในประเทศไทย

ธุรกิจประกันชีวิตหลังจากได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวนเช่นเดียวกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ กิจการอสังหาริมทรัพย์ ต่าง ๆ นับตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา และจำนวนตัวแทนประกันชีวิตมีแนวโน้มเติบโตอย่างเห็นได้ชัดดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนตัวแทนประกันชีวิต

ปี	จำนวนตัวแทนประกันชีวิต (ที่ได้รับใบอนุญาต)	% เพิ่มขึ้น
2540	151,896	17 %
2541	184,437	20 %
2542	217,548	15 %
2543	279,896	28.66 %
2544	328,878	17.50 %

ที่มา : สมาคมประกันชีวิตไทย (2545 : 12)

สมาคมประกันชีวิตไทย ( 2541 : 2 – 6 ) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้จำนวนตัวแทนประกันชีวิตในช่วง 2540 – 2544 มีความเติบโตขึ้นอย่างชัดเจนพอจะสรุปได้ดังนี้

1. การเพิ่มขึ้นของบริษัทประกันชีวิตใหม่อีก 13 บริษัท รวมบริษัทที่ดำเนินกิจการอยู่แล้ว 13 บริษัท รวมเป็น 26 บริษัท ส่งผลให้บริษัทต่าง ๆ ลงทุนในการสร้างตัวแทนใหม่เพิ่มขึ้น

วิโรจน์ ว่องประเสริฐ (2543 : 2 – 3 ) ให้ทัศนะเกี่ยวกับตัวแทนไว้ว่าตัวแทนหรือคนประกันชีวิต ยังเป็นปัจจัยของธุรกิจประกันชีวิตที่สำคัญที่สุดต่อไป เพราะธุรกิจประกันชีวิตในเมืองไทย ยังคงต้องใช้ระบบคนกลางที่จะออกตลาดเชิญชวนให้ประชาชนผู้บริโภคออกมารับประกันชีวิตกับบริษัท ซึ่งต่างกับระบบธนาคารที่ผู้บริโภคเข้าหาธนาคารเอง

จะเห็นว่า บริษัทประกันชีวิตยังต้องการตัวแทนจำนวนมากขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับโอกาสที่มีและการสร้างตัวแทนก็ยังคงจะเป็นระบบที่ไม่มีจุดจบของทุก ๆ บริษัทในธุรกิจประกันชีวิต ดังนั้นเมื่อบริษัทในธุรกิจประกันชีวิตมากขึ้นความต้องการตัวแทนก็มากขึ้นทำให้มีการลงทุนในการสร้างตัวแทนใหม่มากขึ้นไปด้วย

2. แรงผลักดันจากวงการธุรกิจอื่นที่ถดถอย ในภาวะเศรษฐกิจที่ผันผวนหลายธุรกิจต่างประสบปัญหา ธุรกิจถดถอยลงทำให้ปลดพนักงานออกเป็นจำนวนมาก หลายคนหันมาสนใจจริงจังกับการเริ่มต้นชีวิตใหม่ในวงการประกันชีวิต

สมาคมประกันชีวิตไทย ( 2543 : 2 – 3 ) ได้กล่าวถึงประเด็นการว่างงานของประชาชนกับงานประกันชีวิต ไว้ว่างานประกันชีวิตยังเป็นอีกแหล่งหนึ่งซึ่งสามารถต้อนรับผู้ว่างงานเหล่านี้ได้เป็นอย่างดี

3. ทศนคติต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิตและการยอมรับของประชาชน การประกันชีวิตได้รับการส่งเสริมจากรัฐบาลให้ฐานะสถาบันการเงินนี้มีส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศ อาชีพตัวแทนประกันชีวิตในปัจจุบันทั่วไปยอมรับว่าเป็นอาชีพที่มีความสง่างามที่จะเชิดหน้าชูตาอยู่ในสังคมได้

สมาคมประกันชีวิตไทยได้จัดงานมอบรางวัลตัวแทนคุณภาพดีเด่น หรือ TNQA ( THAILAND NATIONAL QUALITY AWARD ) เป็นประจำทุกปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้ธุรกิจประกันชีวิตมีตัวแทนที่มีคุณภาพ เชิดชูเกียรติ ให้กำลังใจตัวแทนที่มีจรรยาบรรณ ( สมาคมประกันชีวิตไทย 2545 : 4 – 5 )

4. ปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความต้องการในการพัฒนารายได้ตนเองของประชาชน จากภาวะเศรษฐกิจที่ทำให้รายได้ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ทำให้คนต้องหาอาชีพเพื่อหารายได้เพิ่มส่วนหนึ่งเข้าสู่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต

สมาคมประกันชีวิตไทย ( 2545 : 4 – 5 ) ได้สรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันชีวิตยุคใหม่ ไว้ว่า

1. ตัวแทนที่ขาดอุดมการณ์ ขาดความรับผิดชอบ ขาดจรรยาบรรณ หรือทำงานมุ่งหวังที่เงินมากกว่ามุ่งหวังทางคุณธรรม ตัวแทนเหล่านี้จะลดลงไป จะเริ่มหายไปจากวิชาชีพจากบริษัทประกันชีวิต เหตุผลก็คือ ระบบข่าวสารข้อมูลของธุรกิจประกันชีวิตเริ่มมีมากขึ้น มีทั้งในโทรทัศน์ วิทยุหนังสือพิมพ์สัปดาห์ และรายเดือน และอีกทั้งข้อมูลข่าวสารระหว่างบริษัทกับบริษัทเริ่มมีมากขึ้น ทำให้คนที่ไม่ดีเป็นที่รับรู้ในวงการ จึงไม่สามารถจะหลอกใคร ได้อีกแล้ว

2. แต่ละบริษัทจะต้องแข่งขันในการสร้างตัวแทน ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ การคาดหวังจะได้แบบชุบมือเปิบคงจะหมดไป คือ บริษัทหนึ่งสร้างและสอน แต่อีกบริษัทหนึ่งเอาไปทั้งหมด คงหายไปจากวงการ ทุกบริษัทจะต้องทำหน้าที่สร้างและสอน และให้เกิดความคงอยู่ได้ด้วยบริษัทเอง (Recruit And Retail)

3. ตัวแทนยุคใหม่จะต้องพัฒนาความรู้ความสามารถมากขึ้น หยุดอยู่กับที่ไม่ได้แล้ว เพราะบริษัทต่างประเทศเข้ามาจำนวนมาก แล้วก็เป็นที่ยอมรับว่า เทคโนโลยีและระบบเขาดีกว่าเรา การแข่งขันในทางธุรกิจจะมีมากขึ้น ผู้ไม่พัฒนาก็จะล้าหลังตามไม่ทัน เป็นต้น การให้ความสำคัญในการบริการลูกค้าด้วยการสร้างความประทับใจในด้านการบริหาร เช่น ความรวดเร็ว การตรงต่อเวลา และให้ความสำคัญในโอกาสอันสำคัญของลูกค้า ตลอดจนการทำตนเป็นที่ปรึกษาทางการเงินของลูกค้ามากขึ้น ด้วยวิธีการแบบวิเคราะห์รายได้ รายจ่ายของลูกค้าเป็นหลัก

4. การบริหารของผู้บริหารตัวแทนจะใช้ระบบจูงใจ โน้มน้าวด้วยรางวัลเพียงอย่างเดียวคงไม่ได้แล้ว แต่ผู้บริหารตัวแทนจะต้องพัฒนาตนเองขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง สามารถจะถ่ายทอดวิทยายุทธได้ด้วยตนเอง เป็นต้น และจะต้องจัดระบบการทำงานให้กับตนเองและให้กับตัวแทนมากขึ้น เรียกว่า “มวยวัด” จะต้องหมดไปและจะต้องระดับมวยเวทีทั้งมาตรฐานหรือ ระดับ “สภามวยไทยโลก”

5. การจัดระบบการพัฒนาตัวแทน จะต้องมีความมาตรฐานมากขึ้น เนื่องจากในขณะนี้ ผู้บริโภคโอกาสจากบริษัทที่มีมากขึ้นอีกเท่าตัว การเรียนรู้ ู งู ู ปลา ู และการขายแบบการขอจะเริ่มมีน้อยลง บริษัทที่วางแผนการอบรมเป็นขั้นตอนเหมือนแผนการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการหรือ การจัดศูนย์ฝึกอบรมหรือโรงเรียนประกันชีวิต จะทำให้ตัวแทนได้รับรู้ เขาต้องเรียนอะไรและจากนั้นจะต้องทำอะไร เพื่อไปเรียนอะไร หลักสูตรต้องมีวัตถุประสงค์คุณสมบัติของผู้เข้าอบรมที่ชัดเจน ตารางการเรียนการสอน และกำหนดวันอย่างชัดเจน

6. บทบาทของสมาคมตัวแทนประกันชีวิตไทย จะต้องสร้างบทบาทมากขึ้นและจัดกิจกรรมที่สร้างคุณประโยชน์ และมาตรฐานตัวแทนสูงขึ้น การรวมตัวของสมาคมตัวแทนประกันชีวิตไทย ในระยะหลังเป็นเรื่องน่าชื่นชมอย่างยิ่ง ไม่ได้มีการแยกสมาคมกับชมรมแบบในอดีต

วิโรจน์ ว่องประเสริฐ ( 2543 : 2 – 5 ) ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิตไว้ว่า ทุกวันนี้ตัวแทนหรือบริษัทประกันชีวิตมักจะทำให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีหรือที่เรียกว่า การพัฒนาทางด้านวัตถุ แต่การพัฒนาทางด้านจิตใจมีการให้ความสำคัญในเรื่องนี้น้อยมาก เพื่อการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต การเชิญชวนผู้ร่วมงานให้ทำงาน ถ้าเน้นไปที่ตัวเงินเป็นสำคัญ ก็จะได้ตัวแทนที่เห็นแก่ตัวมากขึ้น จริงอยู่โดยธรรมชาติไม่ต้องไปแนะนำให้คุณเห็นแก่ตัว เห็นแก่ได้ ก็เป็นอยู่โดยธรรมชาติอยู่แล้ว แต่การชวนเชิญ และการสอนให้มีจริยธรรม มีคุณธรรม มีจิตใจเสียสละและมีจิตวิญญาณของนักบริหารที่ดี ให้ความจริงใจและรักลูกค้า จึงเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึงอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพตัวแทน และจะเป็นหนทางสู่ความมั่นคงและเจริญเติบโตของธุรกิจประกันชีวิตในระยะยาวได้อย่างแน่นอน

### **การควบคุมตาม พ.ร.บ. ประกันชีวิต พ.ศ. 2535**

การควบคุมตัวแทนและนายหน้าประกันชีวิต ตาม พ.ร.บ.ประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มีสาระที่สำคัญดังนี้

#### **1. ความหมายของคำว่า “ ตัวแทนประกันชีวิต ”**

ตัวแทนประกันชีวิตหมายความว่า ผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท

#### **2. ความหมายของคำว่า “ นายหน้าประกันชีวิต ”**

นายหน้าประกันชีวิต หมายความว่า ผู้ซึ่งซื้อหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทโดยกระทำเพื่อบาเหน็จเนื่องจากการนั้น

จากความหมายดังกล่าวแสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างตัวแทนประกันชีวิตกับนายหน้าประกันชีวิต คือ ตัวแทนประกันชีวิตต้องอยู่ในสังกัดของบริษัทประกันชีวิต ส่วนนายหน้าประกันชีวิตไม่ต้องสังกัดบริษัทนายหน้าประกันชีวิตจะหาลูกค้าส่งให้บริษัทไหนก็ได้ ถ้าบริษัทนั้นเป็นบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักรไทย

#### **3. การกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต**

กฎหมายบัญญัติห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิต โดยมีได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนประกันชีวิตใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตให้ระบุด้วยว่าเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใด

การกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือกระทำการเป็นนายหน้าประกันชีวิต คือ การชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท หรือกระทำการซื้อหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทโดยหวังบาเหน็จ เนื่องจากการนั้น และคำว่าบริษัทในที่นี้หมายความว่าถึงเฉพาะบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตรวม 12 บริษัท ยกเว้นบริษัทไทยรับประกันภัยต่อ เพราะบริษัทไทยรับประกันภัยต่อจะไม่มีมารับประกันภัย

โดยตรง สำหรับผู้ที่ฝ่าฝืนกระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือนายหน้าประกันชีวิตโดยมิได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน กฎหมายได้วางบทกำหนดโทษไว้ว่า “ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ”

ปัญหามีว่าถ้าผู้ใดกระทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทหรือกระทำการซื้อหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตโดยหวังบำเหน็จเนื่องจากการนั้นให้กับบริษัทประกันชีวิตที่อยู่ในต่างประเทศ หรือกับบุคคลใด ๆ นอกจากบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตทั้ง 12 บริษัทที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เช่น นาย ก. ชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตใดอิชิที่อยู่ในประเทศญี่ปุ่นซึ่งไม่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย การกระทำการดังกล่าวนี้ไม่เรียกว่ากระทำการเป็นตัวแทนประกันชีวิต เพราะบริษัทใดอิชิไม่ใช่บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย แต่การกระทำความดังกล่าวก็เป็นความผิดตามพระราชบัญญัติประกันชีวิตเช่นเดียวกัน แต่เป็นความผิดอีกกรณีหนึ่ง ซึ่งกฎหมายได้บัญญัติไว้ในมาตรา 83 วรรคหนึ่งว่า “ห้ามมิให้ผู้ใดชักชวนแนะนำหรือกระทำให้ด้วยประการใด ๆ เพื่อให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในต่างประเทศหรือกับบุคคลใด ๆ นอกจากผู้ที่ได้รับอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตตามพระราชบัญญัตินี้ ” ซึ่งหากผู้ใดฝ่าฝืนกระทำ กฎหมายได้วางบทกำหนดโทษไว้ว่า “ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ ”

**ข้อยกเว้น** ข้อห้ามของกฎหมายดังกล่าวนี้ มีข้อยกเว้นไว้ในวรรคสองของมาตราดังกล่าวไว้ว่า “ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับแก่กรณีที่นายหน้าประกันชีวิตซึ่งได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนให้ทำการซื้อหรือจัดการให้ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตตามพระราชบัญญัตินี้ ทำสัญญาประกันต่อกับผู้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในต่างประเทศ ”

#### 4. คุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต มาตรา 29

คุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตนั้น กฎหมายได้บัญญัติไว้เฉพาะคุณสมบัติของบุคคลธรรมดาเท่านั้น นิติบุคคลไม่มีการกำหนดคุณสมบัติให้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้ คุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตกฎหมายได้กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

1. บรรลุนิติภาวะแล้ว ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 19 ได้บัญญัติว่า “เมื่อมีอายุสี่สิบปีบริบูรณ์ บุคคลย่อมพ้นจากภาวะผู้เยาว์ และบรรลุนิติภาวะ” ฉะนั้นบุคคลที่บรรลุนิติภาวะแล้วจึงหมายถึงบุคคลที่มีอายุสี่สิบปีบริบูรณ์ขึ้นไป และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 20 ยังได้บัญญัติว่า “ผู้เยาว์ย่อมบรรลุนิติภาวะเมื่อทำการสมรส หากการสมรสนั้นได้ทำตามบทบัญญัติมาตรา 1448 ” มาตรา 1448 บัญญัติว่า “ การสมรสจะทำได้ต่อเมื่อชายและหญิงมีอายุ 17 ปีบริบูรณ์แล้ว แต่ในกรณีที่มีเหตุสมควร ศาลจะสั่งให้ทำการ

สมรสก่อนนั้นไม่ได้ ฉะนั้นการบรรลุนิติภาวะจึงอาจมีได้อีกกรณีหนึ่ง คือ การบรรลุนิติภาวะโดยการสมรสตามบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าว "

2. มีภูมิลำเนาในประเทศไทย คำว่า " ภูมิลำเนา " หมายถึง ถิ่นอันบุคคลนั้นมีสถานที่อยู่เป็นแหล่งสำคัญ ( ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 44 )

3. ไม่เป็นคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ

4. ไม่เคยต้องโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่กระทำโดยทุจริต เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต

ความผิดซึ่งกฎหมายบัญญัติให้ถือเอาการกระทำโดยทุจริตเป็นองค์ประกอบความผิด ได้แก่ ความผิดฐานลักทรัพย์ ชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ฉ้อโกง และยกยอก ตามประมวลกฎหมายอาญา ส่วนความผิดที่ไม่เจตนาทุจริตเป็นองค์ประกอบความผิดย่อมไม่ทำให้ขาดคุณสมบัติตามข้อนี้

5. ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลายตามกฎหมายว่าด้วยให้ล้มละลาย

6. ไม่เป็นนายหน้าประกันชีวิต

7. ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต หรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตในระยะเวลาสามปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต

8. ได้รับการศึกษาวิชาประกันชีวิตจากสถาบันการศึกษาที่นายทะเบียนประกาศกำหนดหรือสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตได้ตามสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนประกาศกำหนด

#### 5. คุณสมบัติของผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต

ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต มี 2 ประเภท คือ บุคคลธรรมดาประเภทหนึ่งและนิติบุคคลอีกประเภทหนึ่ง

คุณสมบัติที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต ต่อมาได้รับแต่งตั้งให้เป็นกรรมการ ผู้จัดการ พนักงาน หรือลูกจ้างในบริษัทประกันชีวิตกฎหมายบัญญัติว่า ให้ใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตของผู้นั้นสิ้นสุดลง

สำหรับผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตในกรณีที่ผู้ขอเป็นนิติบุคคลต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. นิติบุคคลนั้นมีสำนักงานแห่งใหญ่ในประเทศไทย

2. กิจการดังกล่าวอยู่ในขอบวัตถุประสงค์ของนิติบุคคลนั้น

3. นิติบุคคลนั้นมีพนักงานหรือลูกจ้างที่ได้รับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตตาม พระราชบัญญัตินี้เป็นผู้ทำการแทนนิติบุคคลดังกล่าว และ

4. นิติบุคคลนั้นต้องไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิตในระยะเวลาสามปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต

## 6. การขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ผู้ที่มีคุณสมบัติในการเป็นตัวแทนประกันชีวิตตามที่กล่าวมาแล้วในข้อ 4. ประสงค์จะเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใด ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทนั้นต่อนายทะเบียน พร้อมด้วยหนังสือแสดงความต้องการของบริษัทให้ผู้นั้นเป็นตัวแทนประกันชีวิต

เมื่อนายทะเบียนได้พิจารณาคำขอเป็นที่พอใจแล้วให้ออกใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทที่แสดงความต้องการ เมื่อได้ออกใบอนุญาตแล้วให้แจ้งให้บริษัททราบ

ผู้ที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใดอยู่แล้ว อาจขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอื่นอีกได้คำขอรับใบอนุญาตเช่นว่านี้ ผู้ขอต้องยื่นหนังสือแสดงความยินยอมของบริษัทที่ผู้นั้นเป็นตัวแทนประกันชีวิตอยู่แล้ว พร้อมด้วยหนังสือแสดงความต้องการของบริษัทใหม่ ซึ่งต้องมีข้อความแสดงไว้ด้วยว่า บริษัทใหม่ได้ทราบแล้วว่า ผู้ขอเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทใดอยู่แล้ว เมื่อนายทะเบียนได้ออกใบอนุญาตให้แจ้งให้บริษัทที่เกี่ยวข้องทราบ

ขอรับใบอนุญาตหนังสือแสดงความต้องการ หนังสือคำให้ความยินยอมและใบอนุญาตให้ทำตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด

## 7. การขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต

บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนตามกฎหมายประสงค์จะเป็นนายหน้าประกันชีวิต ให้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตต่อนายทะเบียน

เมื่อนายทะเบียนได้พิจารณาคำขอเป็นที่พอใจแล้ว ก็ให้ออกใบอนุญาตให้คำขอรับใบอนุญาตและใบอนุญาตให้ทำตามแบบที่นายทะเบียนกำหนด

## 8. การรับเบี่ยประกันภัยและการทำสัญญาประกันชีวิตแทนบริษัท

กฎหมายบัญญัติว่า ตัวแทนประกันชีวิตอาจทำสัญญาประกันชีวิตในนามบริษัทได้เมื่อได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัท

ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิต ผู้ใดกระทำการฝ่าฝืน คือรับเบี่ยประกันภัยและทำสัญญาประกันชีวิตแทนบริษัทโดยมิได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัท กฎหมายบัญญัติว่า “ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ”

ในทางปฏิบัติที่กระทำกันอยู่ในปัจจุบัน บริษัทมอบอำนาจให้ตัวแทนประกันชีวิตรับเบี่ยประกันภัยแทนบริษัทได้เท่านั้น ส่วนการทำสัญญาประกันชีวิตแทนบริษัท ยังไม่มีการมอบอำนาจให้ตัวแทนประกันชีวิตกระทำได้

## 9. หน้าที่ของนายหน้าประกันชีวิต

นายหน้าประกันชีวิตมีหน้าที่จะต้องปฏิบัติตามที่พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 กำหนดไว้ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

9.1 นายหน้าประกันชีวิตต้องมีสำนักงานตามที่ระบุไว้ในคำขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต ในกรณีที่มีการย้ายสำนักงาน นายหน้าประกันชีวิตต้องแจ้งต่อนายทะเบียนเป็นหนังสือภายในห้าวันนับแต่วันที่ย้าย

### บทกำหนดโทษ

นายหน้าประกันชีวิตผู้ใดไม่มีสำนักงานตามที่ระบุไว้ในคำขอรับใบอนุญาตหรือตามที่ได้แจ้งว่าได้ย้ายไป ต้องระวางโทษปรับตั้งแต่หนึ่งหมื่นบาทถึงห้าหมื่นบาท

นายหน้าประกันชีวิตไม่แจ้งการย้ายสำนักงานตามข้อ 9.1 ต้องระวางโทษปรับหนึ่งหมื่นบาท

9.2 ต้องจัดทำ ลงรายการและเก็บรักษาสมุดทะเบียนและสมุดบัญชีเกี่ยวกับธุรกิจของนายหน้าประกันชีวิต

นายหน้าประกันชีวิตต้องจัดทำสมุดทะเบียนและสมุดบัญชีเกี่ยวกับธุรกิจของนายหน้าประกันชีวิตตามแบบและรายการที่นายทะเบียนกำหนด

เมื่อมีเหตุจะต้องลงในสมุดทะเบียนและสมุดบัญชีตามวรรคหนึ่ง ให้นายหน้าประกันชีวิตลงรายการเกี่ยวกับเหตุนั้นในสมุดทะเบียนและสมุดบัญชีเช่นว่านั้น ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่มิเหตุอันจะต้องลงรายการนั้น ( มาตรา 75 )

นายหน้าประกันชีวิตต้องเก็บรักษาสมุดทะเบียนและสมุดบัญชีเกี่ยวกับธุรกิจของนายหน้าประกันชีวิตไว้ที่สำนักงานของนายหน้าประกันชีวิตไม่น้อยกว่าห้าปีนับแต่วันลงรายการครั้งสุดท้ายในสมุดทะเบียนและสมุดบัญชีนั้น ( มาตรา 76 )

### บทกำหนดโทษ

1. นายหน้าประกันชีวิตผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 75 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท และปรับอีกไม่เกินวันละสองพันบาทตลอดเวลาที่ยังฝ่าฝืนอยู่

2. นายหน้าประกันชีวิตผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 76 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท

9.3 ต้องปฏิบัติตามคำสั่งเรียกของนายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่และให้ความสะดวกแก่นายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่ตามมาตรา 80

มาตรา 80 บัญญัติว่า “เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบการปฏิบัติของนายหน้าประกันชีวิตนายทะเบียนและพนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจเรียกให้นายหน้าประกันชีวิตส่งสมุดทะเบียน สมุดบัญชี หรือเอกสารใด ๆ มาเพื่อตรวจสอบ หรือจะเข้าไปในสำนักงานของนายหน้าประกันชีวิตในระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกเพื่อตรวจสอบดังกล่าวแล้วก็ได้

ที่ ๑๓

อรรถราชบัณฑิตยสถานกำหนดว่า "ผู้ปฏิบัติ" หมายความว่า ผู้ปฏิบัติ  
มาตรา 81 รัฐธรรมนูญ ๑๘

**๑๒. การอุทธรณ์คำสั่งพิพากษาของศาลอุทธรณ์**

ผู้ยื่นอุทธรณ์

ผู้ยื่นอุทธรณ์คำสั่งพิพากษาของศาลอุทธรณ์ในชั้นอุทธรณ์  
มาตรา ๑๓๖

๓. คำพิพากษาในชั้นอุทธรณ์อาจอุทธรณ์ต่อศาลฎีกาได้

มาตรา ๗๒ ( มาตรา ๗๒ )

๒. ศาลฎีกาจะรับอุทธรณ์คำสั่งพิพากษาชั้นอุทธรณ์ได้

๑. การทำคำพิพากษาชั้นอุทธรณ์โดยศาลอุทธรณ์

มาตรา ๑๓๖

มาตรา ๑๓๖ ศาลฎีกาจะรับอุทธรณ์คำสั่งพิพากษาชั้นอุทธรณ์ได้  
มาตรา ๑๓๖

**๑๑. การอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลอุทธรณ์**

มาตรา ๑๓๖ ศาลฎีกาจะรับอุทธรณ์คำสั่งพิพากษาชั้นอุทธรณ์ได้

มาตรา ๑๓๖

มาตรา ๑๓๖ ศาลฎีกาจะรับอุทธรณ์คำสั่งพิพากษาชั้นอุทธรณ์ได้

มาตรา ๑๓๖ ศาลฎีกาจะรับอุทธรณ์คำสั่งพิพากษาชั้นอุทธรณ์ได้

**๑๐. การอุทธรณ์คำพิพากษาของศาลอุทธรณ์**

มาตรา ๑๓๖

มาตรา ๑๓๖ ศาลฎีกาจะรับอุทธรณ์คำสั่งพิพากษาชั้นอุทธรณ์ได้

**บทกำหนดโทษ**

มาตรา ๑๓๖

มาตรา ๑๓๖ ศาลฎีกาจะรับอุทธรณ์คำสั่งพิพากษาชั้นอุทธรณ์ได้

### จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต 10 ประการ

สมาคมประกันชีวิตไทยได้กำหนดข้อปฏิบัติ สำหรับตัวแทนประกันชีวิตไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ
2. ให้บริการที่ดีย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
3. รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
4. เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อการพิจารณา รับประกันหรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์
5. ไม่เสนอแนะผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยหรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์
6. ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันชีวิต
7. ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์
8. ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนหรือบริษัทอื่น
9. หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ
10. ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

### จรรยาบรรณ หน้าที่ และความรับผิดชอบของตัวแทนประกันชีวิต

การประกันชีวิตมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อพัฒนาการทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศทั้งในด้านช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงพื้นฐานแก่ครอบครัวของผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ผู้นำครอบครัวซึ่งเป็นผู้เอาประกันชีวิตประสบเคราะห์กรรม และในด้านการระดมเงินออมจากประชาชนในรูปของเบี้ยประกันเพื่อนำไปลงทุนในกิจกรรมต่าง ๆ อันจะนำมาซึ่งการจ้างงาน รายได้และการไหลเวียนของเงินตรา ธุรกิจประกันชีวิตจึงเป็นธุรกิจที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างมาก แต่เมื่อมองสัดส่วนการทำประกันชีวิตของประชากรในประเทศแล้วปรากฏว่า ใน 100 คน มีผู้ทำประกันชีวิตเพียง 13 – 14 คนเท่านั้น ส่วนที่เหลืออีกกว่าร้อยละ 80 คนยังไม่ตัดสินใจคิดทำประกันชีวิต เมื่อมองถึงสาเหตุที่ประชาชนไม่ทำประกันชีวิตแล้วจะเห็นได้ว่ามิใช่เป็นเพราะประชาชนส่วนนี้ไม่มีความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย แต่เป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และวิธีการเอาประกันชีวิต

ขาดศรัทธาและความเชื่อมั่นว่าการประกันชีวิตจะเป็นที่พึงพิงเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของตนได้และอีกส่วนหนึ่งเกิดความกลัวระแวงว่าจะถูกบริษัทประกันชีวิตหลอกลวงเอาเปรียบ

ดังนั้น ตัวแทนประกันชีวิตจึงมีบทบาทอย่างยิ่งที่จะช่วยสร้างภาพพจน์และทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มีต่อธุรกิจ เพราะตัวแทนจะเป็นผู้ติดต่อใกล้ชิดกับประชาชนเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการและวิธีการเอาประกันภัยที่ถูกต้องแก่ประชาชน การบริการของตัวแทนจึงเป็นสิ่งสำคัญและการที่ตัวแทนประกันชีวิตมีความตระหนักในจรรยาบรรณ หน้าที่และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อผู้เอาประกันชีวิตและบริษัทที่ตนสังกัดอยู่จะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจประกันชีวิตเจริญก้าวหน้า อันจะนำไปสู่การพัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไป และแน่นอนที่สุดประโยชน์ย่อมจะตกแก่ธุรกิจประกันชีวิตส่วนรวม และตัวแทนประกันชีวิตที่มีความประพฤติดีมี จรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของการสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาของประชาชนผู้เอาประกันชีวิตที่มีต่อธุรกิจประกันชีวิต

ดังได้กล่าวแล้วว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตในบ้านเราไม่เจริญก้าวหน้าเท่าที่ควร เป็นเพราะประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจและขาดศรัทธาต่อธุรกิจ ดังนั้นจึงจำเป็นที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิตจะต้องพยายามร่วมมือกันสร้างความเชื่อถือศรัทธาอาจสรุปได้ดังนี้คือ

1. **สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประกันชีวิต** ในธุรกิจประกันชีวิตผู้ที่ใกล้ชิดประชาชนผู้เอาประกันชีวิตมากที่สุด คือ ตัวแทนประกันชีวิต การที่ผู้เอาประกันชีวิตจะเข้าใจการประกันชีวิตได้ดี ตัวแทนประกันชีวิตผู้เข้าไปพบจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดีก่อนจึงจะสามารถถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนหรือผู้เอาประกันชีวิตได้ แต่ถ้าหากตัวแทนมีความรู้ไม่ดีพอแทนที่จะสร้างศรัทธากลับจะเป็นการทำลายภาพพจน์หรือสร้างความเข้าใจผิดได้

2. **สร้างศรัทธาต่อการประกันชีวิต** การที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันชีวิตเป็นอย่างดี ในบางครั้งก็ยังไม่เอื้ออำนวยต่อการขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตเท่าที่ควร เพราะในประเทศไทยทั้งในอดีตและปัจจุบันยังมีปัญหาบางประการที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือศรัทธาในธุรกิจว่า จะสามารถช่วยแบ่งเบาหรือรับผิดชอบต่อความเสี่ยงแทนผู้เอาประกันได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ ทั้งนี้เป็นเพราะในบางกรณีตัวแทนประกันชีวิตซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดขาดความรับผิดชอบในวิชาชีพมุ่งขายแต่เพียงหวังผลตอบแทนในระยะสั้น ทำให้ไม่ชี้แจงเงื่อนไขข้อยกเว้นในบางส่วนเป็นเหตุให้เกิดปัญหาค่าสินไหมทดแทนในภายหลัง ดังนั้นจึงเป็นปัญหาว่าจะทำอย่างไรให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นศรัทธาว่าเขาจะได้รับความคุ้มครองจากการประกันชีวิตได้รับการบริการที่ดีและได้รับการผ่อนคลายความเดือดร้อนหรือสนองความต้องการของเขาในยามเดือดร้อนได้

**3. สร้างศรัทธาให้เกิดแก่วิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต** ดังได้กล่าวแล้วว่าหน้าที่ธุรกิจประกันชีวิตในบ้านเรายังไม่เจริญก้าวหน้ามากเท่าที่ควร สาเหตุหนึ่งเป็นเพราะยังมีตัวแทนประกันชีวิตบางคนที่ขาดความรับผิดชอบ ขาดคุณสมบัติไปสร้างความเข้าใจผิด ภาพพจน์ผิด ๆ ต่อการประกันชีวิตจากความไม่รู้ไม่เข้าใจการประกันชีวิตดีพอ จากการฉ้อฉลอำพรางบางประการเพื่อหวังผลประโยชน์เฉพาะหน้า ซึ่งเป็นการทำลายธุรกิจประกันชีวิตด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งรีบพัฒนาคุณภาพตัวแทนประกันชีวิตให้มีมาตรฐาน มีความรู้ความสามารถทั้งในด้านวิชาการและการขาย สามารถให้บริการแก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพกับทั้งต้องปลูกฝังทัศนคติและสร้างความเข้าใจแก่ตัวแทนทุกคนว่าอาชีพตัวแทนขายประกัน เป็นอาชีพที่มีเกียรติมีศักดิ์ศรีและมีความมั่นคงเพียงพอสำหรับการดำรงชีพและสร้างฐานะให้มั่นคงได้ ทั้งนี้เพื่อให้ตัวแทนทั้งหลายเกิดความเชื่อมั่นในตนเองและมุ่งปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีจรรยาบรรณและความรับผิดชอบต่อวิชาชีพก็จะนำมาซึ่งความเชื่อถือศรัทธาอีกส่วนหนึ่งด้วย

### **ลักษณะโครงสร้างของธุรกิจประกันชีวิต**

โครงสร้างของธุรกิจประกันชีวิตมีองค์ประกอบอยู่ 4 ประการ ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน คือ

**1. บริษัทประกันชีวิต** ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ต้องอาศัยความสุจริตใจต่อกันเป็นที่ตั้งในด้านของผู้ประกอบการ ผู้บริหารจะต้องมีความสุจริตใจในการประกอบการมิได้มุ่งหวังกอบโกยผลประโยชน์กำไรแต่เพียงอย่างเดียวโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารจะต้องเป็นผู้มีความรู้ทางวิชาการประกันชีวิตเป็นอย่างดี มีความเข้าใจลักษณะเฉพาะของธุรกิจซึ่งเป็นการลงทุนในระยะยาวมีคุณภาพในการจัดการ และมีการกำหนดนโยบายบริหารที่ชัดเจน

**2. ตัวแทนประกันชีวิต** มีความแตกต่างจากธุรกิจสาขาอื่น ๆ เพราะเป็นการขายความคุ้มครองซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน การขายสินค้าประเภทนี้จำเป็นต้องอาศัยคนกลางเป็นผู้ไปติดต่อกับประชาชนโดยตรง คนกลางเหล่านี้คือ ตัวแทนประกันชีวิตนั่นเอง ตัวแทนประกันชีวิตเป็นหัวใจสำคัญของบริษัทประกันชีวิต หากบริษัทใดมีตัวแทนดีมีคุณภาพอยู่มาก ธุรกิจของบริษัทนั้นก็เจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง และยิ่งทุกบริษัทมีตัวแทนที่มีความรู้ความสามารถเป็นมาตรฐานเดียวกันด้วยแล้วธุรกิจประกันชีวิตในประเทศจะเจริญก้าวหน้าทัดเทียมประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย

**3. ประชาชน** หากประชาชนมีความเข้าใจการประกันชีวิต ดีธุรกิจจะเจริญก้าวหน้ากว่าปัจจุบันอีกมาก ปัจจุบันประชาชนยังมองการประกันชีวิตเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งโดยมองถึงกำไรขาดทุนและเอาไปเปรียบเทียบกับการมีเงินออมฝากไว้กับธนาคารจึงเป็นหน้าที่ของตัวแทนที่จะต้องชี้แจงสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน สร้างความศรัทธาให้เกิดขึ้นซึ่ง

นอกจากจะช่วยให้ประชาชนมีหลักประกันความมั่นคงสำหรับครอบครัวแล้ว ยังเป็นการลดภาระด้านสวัสดิการทางสังคมแก่ประชาชนของรัฐบาลอีกด้วย เพราะ สถาบันประกันชีวิตจะเข้าไปรับภาระส่วนหนึ่งเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของครอบครัวในกรณีที่ผู้นำครอบครัวมีอันเป็นไปก่อนวัยอันควร

**4. ผู้เอาประกันชีวิต** ผู้เอาประกันชีวิตเป็นลูกค้าที่บริษัทและตัวแทนประกันชีวิตจะต้องให้ความรู้ความเข้าใจแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ ในฐานะเป็นผู้เอาประกันชีวิต รวมทั้งการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนหรือการรับเงินครบกำหนดตามกรมธรรม์ โดยสภาพของตลาดธุรกิจประกันชีวิตผู้เอาประกันชีวิตจะได้รับข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตจากตัวแทนที่ไปพบมากที่สุด ฉะนั้น จึงเป็นหน้าที่ของตัวแทนที่จะต้องอธิบายไขข้อข้องใจที่ผู้เอาประกันชีวิตมีอยู่ต้องพยายามสร้างความเข้าใจและที่สุดสร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นอย่างจริงจังว่าผู้เอาประกันชีวิตสามารถที่จะพึงพิงการประกันชีวิตได้เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ นอกจากนั้นตัวแทนประกันชีวิตต้องพิจารณาด้วยว่า ผู้เอาประกันชีวิตมีขีดความสามารถในการซื้อประกันชีวิตมากน้อยเพียงใดไม่ควรมุ่งแต่เพียงให้ขายได้โดยไม่คำนึงถึงผลเสียในอนาคต เช่น ผู้เอาประกันชีวิตไม่มีกำลังส่งเบี้ยประกันภัยและปล่อยให้กรมธรรม์ขาดอายุ ซึ่งนอกจากจะเป็นผลเสียต่อผู้ซื้อเองที่ต้องสูญเสียเงินโดยไม่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนแล้วยังเป็นผลเสียต่อธุรกิจประกันชีวิตทั้งระบบในด้านค่าใช้จ่ายปีแรก และภาพพจน์ของธุรกิจอีกด้วย

#### คุณลักษณะของตัวแทนประกันชีวิตที่ดี

เนื่องด้วยตัวแทนประกันชีวิตมีบทบาทอย่างมากต่อภาพพจน์และความเจริญก้าวหน้าของธุรกิจประกันชีวิตจึงควรที่ตัวแทนทุกท่าน จะต้องตระหนักถึงบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบของตนทั้งที่พัฒนาตนเองให้รอบรู้ ทั้งในด้านหลักวิชาการและในด้านเทคนิคการขาย การขายตลาดโดยทั่วไปตัวแทนที่ดีควรมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี ผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้น ต้องมีการพัฒนาตนเองให้ทันกับความก้าวหน้าของธุรกิจ
2. มีความสามารถในการขายและขยายตลาด ในธุรกิจประกันชีวิตมีวิธีการขายและขยายตลาดอยู่วิธีหนึ่งที่เป็นที่นิยมแพร่หลายมาก และเป็นวิธีการขยายตลาดที่มีประสิทธิภาพ ถ้าอยู่ในระบบและกรอบที่ถูกต้อง วิธีนั้นก็คือ วิธีการสร้างตัวแทน แต่เนื่องจากในปัจจุบันการสร้างตัวแทนใหม่มักจะถูกบิดเบือนโดยตัวแทนเก่าที่อยู่เดิมจะชักชวนเข้ามาเป็นตัวแทนประกันชีวิตมีเจตนาแต่เพียงให้ผู้เข้ามาใหม่ไปขายญาติหรือเพื่อน เมื่ออยู่ไปสักระยะหนึ่งตัวแทนใหม่จะขายให้ญาติหรือเพื่อนจนหมดและไม่สามารถหาตลาดใหม่ได้อีก ส่วนใหญ่จะเลิกหรือออกไปจากตลาดให้ ผู้อยู่เดิมตามเก็บเบี้ยประกันภัยต่อไป เหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะตัวแทนใหม่เหล่านี้ไม่ได้รับการอบรมให้เป็นนักขายอาชีพจริง ๆ ไม่ได้รับการปลูกฝังหรือ

เสริมสร้างความรู้ทางวิชาการอย่างต่อเนื่องและจริงจังแต่ถูกรอบมให้เป็นเพียงเครื่องมืออย่างหนึ่งในการขยายตลาดของตัวแทนเก่าวิธีการนี้เป็นวิธีการที่ผิดและได้ผลเพียงในระยะเวลาสั้นเท่านั้น เพราะหากตัวแทนใหม่ไม่มีการบริการอย่างต่อเนื่องหรือขายโดยไม่รู้จักจริงจะเป็นผลลบต่อผู้เอาประกันชีวิต และในที่สุดก็จะสร้างทัศนคติที่ไม่ดีให้เกิดแก่ธุรกิจโดยส่วนรวมและสะท้อนถึงตลาดของตัวแทนอาชีพในอนาคตด้วย

ความสามารถในการขายจะเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ประกอบกับความเข้าใจในหลักวิชาการ ชนิด ประเภท และรูปแบบของสินค้าใหม่ ๆ ยิ่งขายได้มากเพียงใด เข้าพบลูกค้าได้มากเพียงใดก็จะยิ่งได้รับประสบการณ์เพิ่มมากขึ้น และต้องทำอย่างสม่ำเสมอด้วยเพื่อนำประสบการณ์มาปรับปรุงพัฒนาการขายและขยายตลาดให้มากขึ้น

**3. มีนิสัยในการทำงานดี** คือ ต้องเป็นคนที่มิระเบียบวินัยในการทำงานมีการวางแผน ขยันขันแข็งและความพยายามในการเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องไม่เสนาขายนอกเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัย หรือให้ร้ายเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน เพราะจะนำมาซึ่งทัศนคติที่ไม่ดีของธุรกิจทั้งระบบ

**4. มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ภาระหน้าที่ที่ตัวแทนประกันชีวิตพึงปฏิบัติควรประกอบด้วย**

4.1 ต้องขายและเป็นการขายที่มีคุณภาพสมบูรณ์ต่อลูกค้าที่มีคุณภาพโดยพิจารณาว่า ลูกค้ามีความจำเป็นที่จะต้องมีการประกันชีวิตหรือไม่ และที่สำคัญต้องมีอำนาจซื้อสามารถชำระเบี้ยประกันภัยได้อย่างต่อเนื่องและตลอดไป อย่าอ้อนวอนให้ลูกค้าช่วยซื้อหรือยึดเยียดขายเป็นอันขาด

4.2 ต้องเก็บเงินจากลูกค้าให้ได้ตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัยซึ่งนอกจากจะมุ่งเก็บเงินเพื่อความต่อเนื่องของกรมธรรม์แล้วยังเป็นการเยี่ยมเยียนลูกค้าอย่างสม่ำเสมออีกด้วย

4.3 ต้องให้บริการลูกค้าอย่างเสมอต้นเสมอปลายไม่ทอดทิ้งลูกค้า เพราะเมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อนอกจากเพราะเข้าใจในประโยชน์ของการประกันชีวิตแล้ว ส่วนหนึ่งเกิดความเชื่อถือไว้วางใจผู้เสนอขายว่าจะได้รับการบริการเมื่อเกิดเหตุตามเงื่อนไขในกรมธรรม์การบริการหลังการขายที่ดีจะนำมาซึ่งการขายตลาดครั้งต่อไป

4.4 ต้องประชาสัมพันธ์ธุรกิจและตัวเอง หมายถึงต้องหมั่นพยายามเข้าพบลูกค้าเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อประชาสัมพันธ์แนะนำประโยชน์เกี่ยวกับการประกันชีวิตกับทั้งแนะนำให้ลูกค้ารู้จักและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตด้วย

4.5 ต้องมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่เจริญก้าวหน้า ก็ต่อเมื่อประชาชนเกิดความเชื่อศรัทธาในธุรกิจและเป็นธุรกิจที่อาศัยความสุจริตใจต่อกันอย่างยิ่ง ทั้งฝ่ายผู้รับประกันภัย ผู้เอาประกันภัยโดยผ่านคนกลาง คือ ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย

ดังนั้น ตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องยึดมั่นในจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ มีความสุจริตใจและมีความสำนึกในหน้าที่

ความรับผิดชอบจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต จะเกี่ยวข้องกับบุคคล

3 กลุ่มด้วยกัน คือ

#### 1.5.1 จรรยาบรรณต่อผู้เอาประกันชีวิต

ชื่อสัตย์ต่อลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต

ให้บริการและรักษาประโยชน์ของลูกค้าผู้เอาประกันชีวิต

รักษาความลับของลูกค้าโดยเปิดเผยเฉพาะข้อมูลที่เป็นข้อกำหนดจะต้องแถลงความจริงเพื่อพิจารณารับประกันของบริษัทและข้อมูลนั้นไม่เปิดเผยต่อสาธารณชนทั่วไป

ต้องไม่เสนอขายนอกเงื่อนไขกรมธรรม์

ต้องไม่ยุให้ลูกค้าสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำใหม่

ต้องไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จจากการประกันชีวิตให้กับลูกค้าเพราะนอกจากจะเป็นการทุจริตต่อเพื่อนร่วมอาชีพเดียวกัน การลดค่าบำเหน็จจะมีผลให้บริการหลังการขายไม่สมบูรณ์ เพราะตัวแทนจะไม่มีรายได้เพื่อนำมาเป็นค่าใช้จ่ายในการบริการหลังการขายด้วยและเป็นการผิดกฎหมาย

#### 1.5.2 จรรยาบรรณต่อบริษัทประกันชีวิต

ชื่อสัตย์ต่อบริษัท

รักษาความลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

ต้องเปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันชีวิตต่อบริษัทเพื่อประกอบ การพิจารณารับประกัน

ต้องไม่ให้ร้ายทับถมบริษัทอื่นเพราะจะทำให้เกิดภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อธุรกิจประกันชีวิต

#### 1.5.3 จรรยาบรรณต่อเพื่อนร่วมอาชีพ

ชื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ

ไม่ให้ร้ายทับถมซึ่งกันและกัน

ต้องเป็นคนหมั่นศึกษาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ

ต้องชำระไว้ซึ่งศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ อีกทั้ง

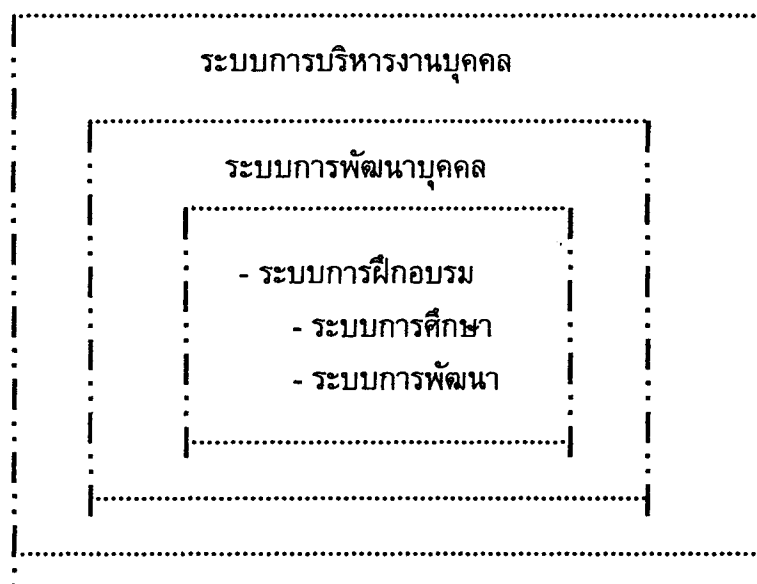
ต้องปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามด้วย

การพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมนานาอารยประเทศไม่เพียงแต่อาศัยมาตรการและการพัฒนาส่งเสริมจากหน่วยงานของรัฐเพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในภาคเอกชน และตัวแทนประกันชีวิตเป็นองค์กรหนึ่งที่จะมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต ซึ่งไม่เพียงแต่จะช่วยให้เกิดการขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตสาขาเดียวเท่านั้น แต่ยังหมายถึงความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงของระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และตัวแทนประกันชีวิตจะเป็นองค์กรหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการช่วยเสริมสร้างความมั่นคงดังกล่าวนี้ด้วย

### ทฤษฎีการพัฒนาบุคคล

การพัฒนาบุคคลมีจุดมุ่งหมายในการที่จะเพิ่มความรู้ (KNOWLEDGE) ทักษะ (SKILLS) และทัศนคติ (ATTITUDE) ในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (BEHAVIORAL CHANGE) ในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ดังนั้น หากจะมองการพัฒนาบุคคลเป็นระบบ จะประกอบด้วยระบบย่อย ดังต่อไปนี้



แผนภูมิ 1 ระบบการพัฒนาบุคคล

ระบบการพัฒนาบุคคล ประกอบด้วยระบบย่อย ดังต่อไปนี้

1. ระบบการฝึกอบรม (TRAINING)
2. ระบบการศึกษา (EDUCATION)
3. ระบบการพัฒนา (DEVELOPMENT)

ทั้งนี้ ระบบย่อยทั้ง 3 ระบบ ย่อมสัมพันธ์กับวิทยาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ เช่น

1. จิตวิทยาการเรียนรู้ (LEARNING PSYCHOLOGY)
2. การรับรู้ (PERCEPTION)
3. แรงจูงใจ (MOTIVATION)
4. พฤติกรรมองค์กร (ORGANIZATIONAL BEHAVIOR)
5. การยอมรับและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (ACCEPTANCE AND RESISTANCE TO CHANGE)
6. การพัฒนาองค์การและการพัฒนาการบริหาร (ORGANIZATION DEVELOPMENT AND MANAGEMENT DEVELOPMENT)

#### ทฤษฎีของแรงจูงใจ (MOTIVATION THEORY)

ไม่มีทฤษฎีใดเพียงทฤษฎีเดียว ที่จะสามารถอธิบายแรงจูงใจของจิตใจคนได้ทั้งหมด แต่ก่อนเคยมีความเชื่อกันว่าแรงจูงใจของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน (DRIVE) ทางด้านสรีระ เช่น ความหิว ความกระหาย เพศ (เป็นแรงผลักดันขั้นปฐมภูมิ) เมื่อสิ่งเหล่านี้ขาดสมดุลในร่างกายจะเป็นแรงขับเคลื่อนให้คนแสวงพฤติกรรม เพื่อให้ภาวะนี้เข้าสู่สมดุล

#### ทฤษฎีสิ่งล่อใจ (INCENTIVE THEORY)

นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่ามนุษย์รู้จักควบคุมพฤติกรรมของตนได้มากพอสมควร เพราะฉะนั้น แรงจูงใจของมนุษย์จึงมีมากกว่าการรักษาสมดุลทางสรีระ ทฤษฎีสิ่งล่อใจนี้มีความเชื่อว่าคนมีเจตจำนงเมื่อมีสิ่งล่อใจหลาย ๆ อย่าง คนจะสามารถเลือกได้ว่าจะเอาอย่างไร มีนักจิตวิทยาบางคนอธิบายเอาไว้ว่าพฤติกรรมบางอย่างที่คนกระทำนั้นทำได้โดยไม่ได้หวังสิ่งล่อใจจากภายนอก แต่ทำเพราะได้รางวัลจากภายใน ตัวรางวัลจากภายในที่สำคัญตัวหนึ่งคือความรู้สึกว่าตนเองได้ทำสิ่งที่ถูกต้อง

#### ทฤษฎีของมาสโลว์ (MASLOW'S THEORY)

MASLOW ได้เสนอลำดับขั้นของความ ต้องการ โดยมีความคิดพื้นฐานว่าความต้องการของคนไม่ได้เร่งด่วนเท่าเทียมกันหมดหากแต่มีอยู่เป็นลำดับขั้น เช่น ความต้องการอาหาร (ยารักษาโรค เสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย เรียกว่าปัจจัยสี่ : ผู้เขียน) อันเป็นความต้องการทางสรีระจะเป็นความต้องการเบื้องต้นเป็นพื้นฐาน ต่อมาก็เป็นความต้องการความปลอดภัย ทั้งทางกายและใจ ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ ทั้ง 3 อย่างนี้ MASLOW ถือว่าเป็นความต้องการเบื้องต้น ส่วนอีก 2 ประการสุดท้ายเป็นการเข้าใจตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นได้เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น

จากทัศนะของ MASLOW นี้ ทำให้มาอธิบายต่อไปได้ว่า เมื่อคนได้สนองความต้องการเบื้องต้นแล้ว ก็จะขยับขยายความต้องการของคนขึ้นไปเรื่อย ๆ คล้อยบันได

สิ่งที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งของทฤษฎีมาสโลว์ ก็คือ ความต้องการทั้ง 4 ชั้นแรกนั้น สิ่งที่ตอบสนอง ได้มาจากภายนอก เช่น ความต้องการทางสรีระ คนจะต้องการอาหารและน้ำจากภายนอก ความรักและชื่อเสียงเกียรติยศก็ต้องได้มาจากภายนอกเช่นกัน แต่ความต้องการอันสุดท้ายนั้นจะได้มาจากการพัฒนาความสามารถและศักยภาพที่คนมีอยู่ ดังนั้น คนที่มีความเข้าใจในตนเองจึงพึงพาโลกภายนอกไม่ว่าจะเป็นคนหรือสิ่งของน้อยกว่าผู้อื่นและ MASLOW คิดว่านั่นเป็นเครื่องหมายของดวงจิตอันแข็งแกร่ง

### ความหมายของการพัฒนาบุคคล

มีนักบริหารหลายคนได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคคลในทรรศนะที่แตกต่างกัน เช่น ARTHUR M. WHITEHILL JR ให้ความหมายว่า การพัฒนาบุคคลจำแนกออกเป็น การฝึกอบรม (TRAINING) และการศึกษา (EDUCATION) ซึ่งการฝึกอบรม หมายถึง การฝึกบุคคลให้เหมาะสมกับงาน ส่วนการศึกษา หมายถึง การให้ความรู้เพื่อให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมและงานในหน้าที่

นอกจากนี้ MICHAEL J. JUCIUS ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูน ความถนัด (APTITUDE) ความชำนาญ (SKILLS) ความสามารถ (ABILITY) ของบุคคลให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ส่วนการศึกษา หมายถึง การเพิ่มพูนความรู้ (KNOWLEDGE) ความเข้าใจ (UNDERSTANDING) หรือ ทัศนคติ (ATTITUDE) ของบุคคล เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

นักบริหารอีกกลุ่มหนึ่ง คือ WILLIAM G. SCOTT และ TERRENCE R. MITCHELL ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการพัฒนาบุคคลในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเสริมสร้างให้บุคคลแต่ละคนก้าวไปในหน้าที่การงานที่สูงขึ้น ช่วยให้มีความสัมพันธ์กับองค์การดีขึ้นตลอดจนช่วยให้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปได้เป็นอย่างดี

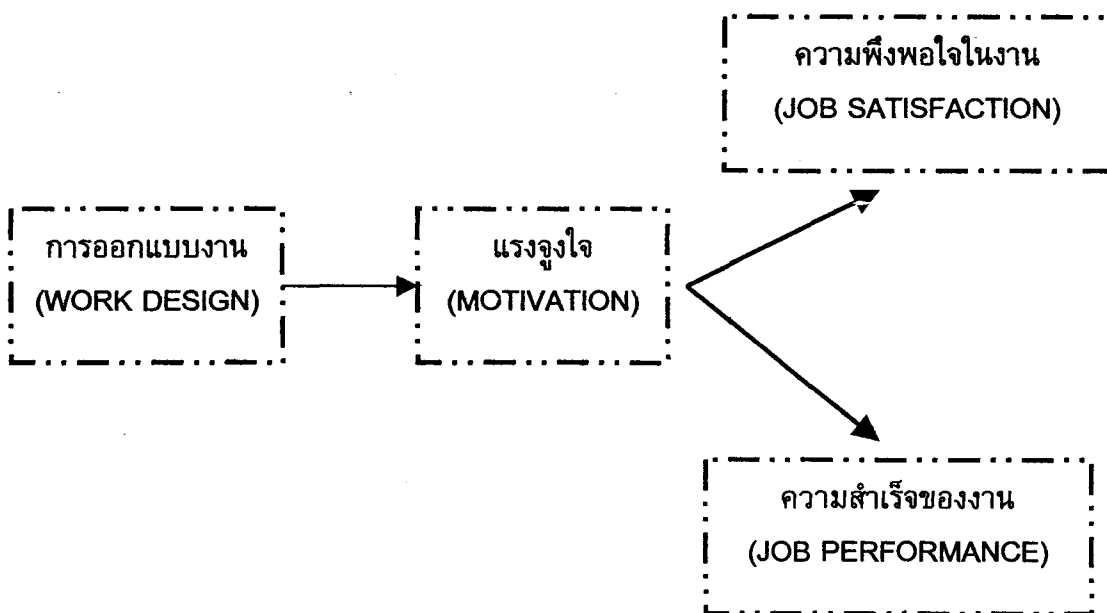
ดังนั้น การพัฒนาบุคคล หมายถึง การดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีแบบแผน มีการดำเนินงานในลักษณะระบบ โดยเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องมาจาก การสำรวจหาความต้องการ การจัดฝึกอบรม การจัดทำโครงการฝึกอบรม การอนุมัติโครงการฝึกอบรม แล้วจึงกำหนดขอบเขตของการบริหารการฝึกอบรมในลักษณะของกระบวนการที่ประกอบไปด้วย

1. การวางแผนการฝึกอบรม (PLANNING)
2. การจัดรูปองค์การของการฝึกอบรม (ORGANIZING)
3. การจัดพนักงานและการจัดบุคลากร (PERSONAL)
4. การอำนวยความสะดวกการฝึกอบรม (DIRECTING)
5. การประเมินผลและการติดตามผล (EVALUATION AND FOLLOW-UP)

จากความหมายของแรงจูงใจที่บรรดานักบริหารหรือนักการศึกษาทั้งหลายได้ให้ความหมายไว้ นั้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้พลังเพื่อประสบความสำเร็จ เป็นเหตุจูงใจที่จะทำให้ความต้องการของมนุษย์ได้รับความพอใจ เพื่อให้พฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ บรรลุเป้าหมาย หรือจะเป็นผลจากการที่คนเราเลือกปฏิบัติกิจกรรมที่เหมาะสมที่สุดมาตอบสนองต่อสิ่งเร้าสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนแล้วแต่ว่าบุคคลเหล่านั้นจะมีอย่างน้อยเพียงใด อันจะเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาบุคคล ซึ่งการพัฒนาบุคคล เพื่อที่จะให้บรรลุเป้าหมาย เป็นบุคคลที่สังคมพึงปรารถนา เป็นบุคคลที่มีคุณภาพสามารถที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ หรือหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านั้น เจริญรุ่งเรืองได้ ก็ย่อมอยู่ที่บุคคลในองค์กรหรือหน่วยงานนั้น และถ้าจะให้บุคคลเหล่านั้นทำงานด้วยความพึงพอใจ มีคุณภาพชีวิตที่ดีได้บุคคลเหล่านั้นจำเป็นต้องได้รับแรงจูงใจที่ดี จึงจะทำให้การพัฒนาบุคคลประสบผลสำเร็จสามารถที่จะพาองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรตลอดไป

#### ความเชื่อมโยงระหว่างการออกแบบงาน แรงจูงใจ การปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

จากทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ได้กล่าวมาแล้วช่วยบ่งชี้ว่า บุคคลจะถูกจูงใจได้หากเขามีความต้องการจะพัฒนาศักยภาพในตนเอง บุคคลแสดงพฤติกรรมในการทำงานออกมาเพื่อสนองความต้องการเหล่านั้น หากงานถูกออกแบบมาให้คนงานได้ปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานสูงตามความต้องการของตนเองและความต้องการขององค์กร คนจะมีความพึงพอใจ กล่าวโดยย่อ คือ การออกแบบงานที่ดี ย่อมก่อให้เกิดแรงจูงใจ และแรงจูงใจนี้ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และส่งผลถึงการปฏิบัติงานของเขาอีกด้วย ดังตัวแบบดังต่อไปนี้



แผนภูมิ 2 การเชื่อมโยงการออกแบบงาน

## การพัฒนาคนุขย์แนวพุทธศาสนา

### 1. แนวคิดพื้นฐานของพุทธศาสนา ในการพัฒนาคนุขย์

ปัญหาต่าง ๆ ของคนุขย์เกิดมาจากกิเลส ตัณหา ซึ่ง พระธรรมปิฎก ( ป.อ. ปยุตโต) ได้ให้แนวคิดในการพัฒนาคนุขย์โดยใช้แนวทางตามหลักพุทธศาสนา โดยสรุปกระบวนการแห่งพฤติกรรมของคนุขย์ไว้เป็น 2 แบบ คือ

แบบที่ 1 (ไร้การศึกษา) :

อวิชา + ตัณหา → พฤติกรรมสร้างทุกข์ (ก่อปัญหา)

แบบที่ 2 (มีการศึกษา):

ปัญญา + ฉันทะ → พฤติกรรมสลายทุกข์ (แก้ปัญหา)

กระบวนการแบบที่สองเป็นแนวทางในการพัฒนาคนุขย์ คือ ทันทีที่คนุขย์รู้จักคิดเขาก็เริ่มมีการศึกษา และเมื่อนั้นปัญญาก็เกิดขึ้น ตัวแกนสำคัญของการพัฒนา ก็คือปัญญา เพราะทำให้รู้จักสิ่งทั้งหลายและรู้ที่จะปฏิบัติต่อสิ่งนั้นอย่างไร

พระธรรมปิฎก ( ป.อ.ปยุตโต ) กล่าวว่า ปัญญาจะทำให้เกิดการพัฒนาใน 3 ด้านไปพร้อม ๆ กัน คือ พัฒนาพฤติกรรม พัฒนาจิตใจ พัฒนาปัญญา ซึ่งการพัฒนาทั้ง 3 อย่างนี้จะต้องพึ่งพาอาศัยและเสริมซึ่งกันและกัน จะแยกออกจากกันไม่ได้ในกระบวนการพัฒนาคนุขย์

### 2. ระบบการพัฒนาบุคคลหรือกระบวนการของการศึกษา

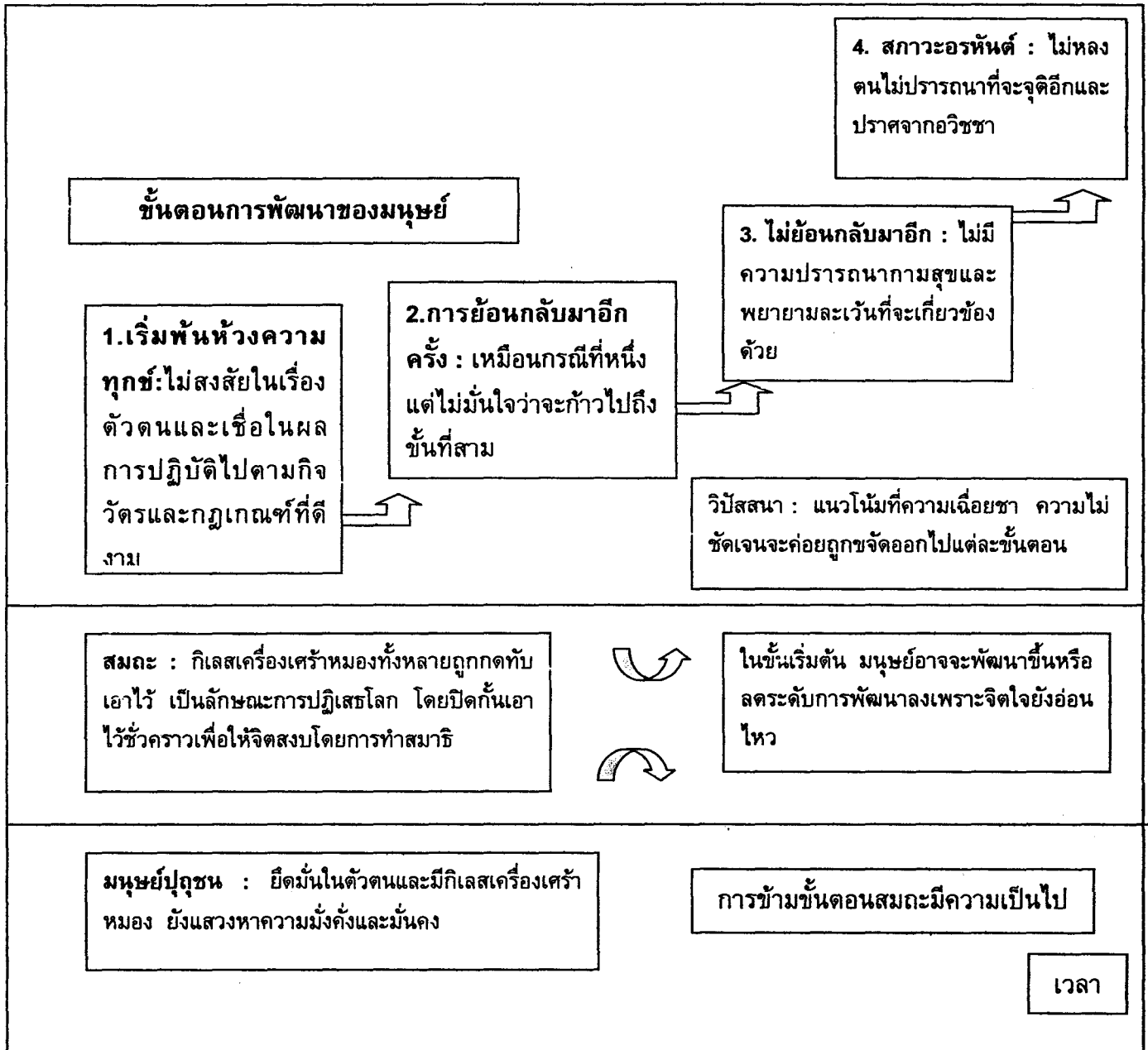
กระบวนการที่จะพัฒนาบุคคลนั้นแยกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนก่อนเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและ ขั้นตอนในกระบวนการพัฒนา ในแต่ละขั้นตอนมีหลักการสำคัญดังนี้

1. ขั้นนำสู่ศึกษา คือขั้นก่อนเข้าสู่ไตรสิกขา เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ขั้นก่อนมรรค เพราะมรรคหรือเรียกให้เต็มว่า มรรคมีองค์ 8 นั้น คือ ไตรสิกขาที่มองในแง่เป็นวิถีชีวิตนั่นเอง หมายความว่าศึกษา คือ การศึกษาหรือฝึกฝนพัฒนาให้มีชีวิตที่ดี มรรค คือ วิถีชีวิตหรือการดำเนินชีวิตที่ดี ที่มีการศึกษา

ดังนั้น เป็นการศึกษาที่ฝึกฝน พัฒนาค้น พัฒนาอย่างไร ก็เพื่อให้เขาดำเนินชีวิตได้อย่างนั้น นั่นเอง

2. ขั้นไตรสิกขา เป็นขั้นตอนของการพัฒนาบุคคล โดยใช้หลักไตรสิกขาเต็มระบบ คือ ศีล สมาธิ ปัญญา ซึ่งเป็นตัวแกนของการฝึก ถือว่าเป็นระบบการศึกษาที่ทำให้บุคคลพัฒนาอย่างมีบูรณาการและให้คนุขย์เป็นองค์รวมที่พัฒนาอย่างมีดุลยภาพ

กระบวนการหรือขั้นตอนในการพัฒนาคนุขย์นั้น อภิขัย พันธเสน ได้ยกการอธิบายในมุมมองทางพุทธธรรมของ ชันดรรงค์ วิบูลสันติ ซึ่งเน้นสมถะและวิปัสสนา ในฐานะเป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับการพัฒนาของคนุขย์ สมถะนั้นหมายถึง วิธีทำใจให้สงบเพื่อให้บรรลุ คือ มีสมาธิ ส่วนวิปัสสนานั้นคือ การเห็นจริงเห็นแจ้ง หรือ วิธีทำให้เกิดการเห็นแจ้ง เข้าใจจนถอนความหลงผิด รู้ผิด และ ยึดคิดในสิ่งทั้งหลายได้ จนถึงขั้นเปลี่ยนท่าทีต่อโลกและต่อชีวิตใหม่ ซึ่งสามารถแสดงโดยภาพดังต่อไปนี้



แผนภูมิ 3 ขั้นตอนการพัฒนาของมนุษย์

ที่มา : อภิชาติ พันธุเสน (2544 : 548)

### มรรคมีองค์ 8

มรรคมีองค์ 8 ประการนั้นเป็นทางสายกลางอันประกอบด้วย (พระธรรมปิฎก,2538:601-602)

1. สัมมาทิฏฐิ เห็นชอบ (right view หรือ right understanding)
2. สัมมาสังกัปปะ ดำริชอบ (right thought)
3. สัมมาวาจา วาจาชอบ (right speech)
4. สัมมากัมมันตะ กระทำชอบ (right action)
5. สัมมาอาชีวะ เลี้ยงชีพชอบ (right livelihood)
6. สัมมาวายามะ พยายามชอบ (right effort)
7. สัมมาสติ ระลึกรู้ชอบ (right mindfulness)
8. สัมมาสมาธิ จิตมั่นชอบ (right concentration)

มรรคมีองค์ 8 กล่าวโดยย่อก็คือ **ศีล สมาธิ ปัญญา** ดังแสดงโดยภาพประกอบดังนี้

ตาราง 2 การจำแนก มรรคมีองค์ 8

อริศีลสิกขา(ศีล)	อริจิตตสิกขา (สมาธิ)	อริปัญญา (ปัญญา)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- วาจาชอบ</li> <li>- การกระทำชอบ</li> <li>- การเลี้ยงชีพชอบ</li> </ul> (การไม่เบียดเบียนตัวเองและผู้อื่น)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พยายามชอบ</li> <li>- ระลึกรู้ชอบ</li> <li>- จิตมั่นชอบ</li> </ul> (มีสติมั่นคงและทำในสิ่งที่ดี)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เห็นชอบ</li> <li>- ดำริชอบ</li> </ul> (เห็นและเข้าใจทุกสิ่งตามเป็นจริง)

มรรคมีองค์ 8 ประการ เป็นแนวทางการดำเนินชีวิตที่ดี แต่การมีชีวิตที่ดี ต้องมีการฝึกฝนหรือการศึกษาที่เรียกว่าสิกขา ซึ่งก็คือ การฝึกมีชีวิตที่ดีที่ดำเนินตามมรรค

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มาลัย กองมะลิ (2539 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง สุขภาพจิตของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ตำแหน่งผู้จัดการเขตในกลุ่มภาคเหนือ มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาสุขภาพจิตของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ตำแหน่งผู้จัดการเขตในกลุ่มภาคเหนือ และเพื่อเปรียบเทียบสุขภาพจิตของตัวแทนประกันชีวิต ตามตัวแปร เพศ อายุ รายได้ ประสบการณ์ในการทำงานดำรงตำแหน่งผู้จัดการเขต

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ตำแหน่งผู้จัดการเขตในกลุ่มภาคเหนือ จำนวน 159 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบทดสอบวัดสุขภาพจิต เอส ซี แอล - 90 ประกอบด้วยคำถาม 90 ข้อ แบ่งเป็น 9 กลุ่มอาการ ได้แก่ กลุ่มอาการความผิดปกติทางร่างกาย (Som) กลุ่มย่ำคิดย่ำทำ (O - C) กลุ่มอาการความรู้สึกไม่ชอบติดต่อกับบุคคลอื่น (IS) กลุ่มอาการซึมเศร้า (D) กลุ่มอาการวิตกกังวล (A) กลุ่มอาการโกรธแค้นเป็นปรปักษ์ (H) กลุ่มอาการกลัวโดยไม่มีเหตุผล (Ph) กลุ่มอาการหวาดระแวง (Par) และกลุ่มอาการทางจิต (Pay) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t - test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F - test)

#### ผลการวิจัยปรากฏดังนี้

1. สุขภาพจิตของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ตำแหน่งผู้จัดการเขตในกลุ่มภาคเหนือโดยรวม อยู่ในระดับของผู้มีสุขภาพจิต ปกติทั้ง 9 กลุ่มอาการ
2. สุขภาพจิตของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ตำแหน่งผู้จัดการเขตในกลุ่มภาคเหนือระหว่างเพศชาย เพศหญิง ไม่พบความแตกต่าง
3. สุขภาพจิตของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ตำแหน่งผู้จัดการเขตในกลุ่มภาคเหนือที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีกลุ่มอาการทางสุขภาพจิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกกลุ่มอาการ
4. สุขภาพจิตของตัวแทนประกันชีวิต บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด ตำแหน่งผู้จัดการเขตในกลุ่มภาคเหนือที่มีอายุต่างกัน มีกลุ่มอาการทางสุขภาพจิตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกกลุ่มอาการ

ชนิกานต์ รอดมัย และคณะ (2539 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง การศึกษาการตลาดธุรกิจประกันชีวิต ในจังหวัดกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาทางการตลาดในธุรกิจประกันชีวิต ตลอดจนหาแนวทางแก้ไข และต้องการศึกษาสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจประกันชีวิตในจังหวัดกำแพงเพชร เช่น รายได้ ความคิดเห็นของบุคคล ที่ทั่วไปกับบริษัทประกันชีวิต เป็นต้น โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคคลทั่วไปในจังหวัดกำแพงเพชร จำนวน 231 คน โดยแบ่งเป็นผู้ที่ไม่เคยทำประกันชีวิต 100 คน ผู้ที่ทำประกันชีวิต 101 คน

และผู้ที่เคยทำแล้วยกเลิก 30 คน และได้มีการสอบถามเพิ่มเติมจากตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตอีกบางส่วน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ

ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ผู้เอาประกันชีวิตส่วนใหญ่ ทราบถึงประโยชน์ของการทำประกันชีวิต
2. ผู้ที่ไม่ทำประกันชีวิตส่วนใหญ่ ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการประกันชีวิต
3. ผู้เอาประกันชีวิตส่วนใหญ่ คิดว่าเบี้ยประกันชีวิตที่จ่ายให้ผลคุ้มค่า

เกษฎาภรณ์ รุ่งนภาวิเชฐ และคณะ (2544 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่อง พฤติกรรมการซื้อประกันชีวิตของบุคคลทั่วไป ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ธุรกิจประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ค่อนข้างผูกติดกับสถานะเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก และผลจากการที่เศรษฐกิจในปัจจุบัน (พ.ศ.2544) ตกต่ำทำให้ธุรกิจประกันชีวิตเริ่มคิดกลยุทธ์ใหม่ ๆ ขึ้นมาเพื่อความอยู่รอด มีปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่บ่งบอกถึงแนวโน้มที่เติบโตขึ้นของธุรกิจประกันชีวิตไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางด้านตลาดประกันชีวิตในไทยมีความแตกต่างจากตลาดต่างประเทศอยู่บ้าง เช่น ในฮ่องกง สิงคโปร์เป็นตลาดใหญ่ เติบโตเร็วและมีสินค้ามาก มีจำนวนผู้ที่ถือครองกรมธรรม์ถึง ร้อยละ 75 ในขณะที่ไทยมีเพียง ร้อยละ 12 ทั้ง ๆ ที่ลักษณะผู้บริโภคมีความคล้ายคลึงกันค่อนข้างมาก อีกทั้งมีบริษัทประกันชีวิตรายใหม่ ๆ เพิ่มในตลาดตลอดเวลา การลดลงของอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก และภาครัฐให้การสนับสนุนทางด้านต่าง ๆ มาตรฐานการศึกษาสูงขึ้น

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่ทำประกันชีวิต ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมดจำนวน 98 คน มีเหตุผลที่ทำประกันชีวิตเรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับดังนี้คือ

- เป็นการออมในระยะยาว
- มีความเสี่ยงในการดำเนินชีวิตประจำวันสูง เช่น การเดินทาง
- เพื่อเป็นหลักประกันแก่ครอบครัว

ระดับความพึงพอใจในการทำประกันชีวิต พบว่า อยู่ในระดับไม่ค่อยพอใจ หรือมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำประกันชีวิต แต่มีความพึงพอใจในบริการต่าง ๆ ของบริษัทประกันชีวิตอยู่ในระดับหรือมีเจตคติที่ดีต่อการทำประกันชีวิต ส่วนปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อทางเลือกทำประกันชีวิต ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา วิธีการเดินทาง และปัจจัยที่ส่งผลต่อวงเงินประกันชีวิต คือ รายได้ การศึกษา อาชีพ วิธีการเดินทาง การเกิดอุบัติเหตุ และความพึงพอใจในบริการของบริษัทประกันชีวิต

ทางด้านบริษัทประกันชีวิตต่าง ๆ ควรปรับกลยุทธ์เพื่อเพิ่มยอดขาย และปรับปรุง การให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงบทบาทของตนเองจากเดิม เป็นตัวแทนประกันชีวิต (Insurance agent) ไปสู่การเป็นที่ปรึกษาด้านการเงิน (Financial advisor) การพัฒนาสินค้า บริการ และการเปลี่ยนแปลงภายในบริษัท เพื่อให้สามารถแข่งขัน ได้ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่สูง กระตุ้นตลาดประกันชีวิต เพื่อเพิ่มปริมาณความต้องการของ ผู้บริโภค และเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค

สรุป จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นว่า ในการพัฒนาธุรกิจ ประกันชีวิตนั้นควรพัฒนาที่คนในองค์กรซึ่งบุคคลที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจของธุรกิจประกันชีวิตก็คือ ตัวแทน สิ่งที่เป็นกรอบในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต คือ จรรยาบรรณวิชาชีพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาระดับจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก เพื่อนำไปสู่ การพัฒนาระดับจรรยาบรรณของตัวแทนต่อไป และจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีการพัฒนา บุคคลต่าง ๆ ผู้วิจัยพบว่า ควรนำแนวคิดหลักธรรมตามแนวพุทธศาสนามาเป็นแนวทางพัฒนา จรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนได้ โดยกระบวนการอบรมและการดำเนินกิจกรรมตามแนว พุทธศาสนา ดำเนินการวิจัยต่อไป

#### การอบรมแนวพุทธศาสนา

**จุดมุ่งหมาย** เพื่อพัฒนาตัวแทนประกันชีวิตให้มีระดับจรรยาบรรณวิชาชีพสูงขึ้น

**หลักในการอบรม** การอบรมจรรยาบรรณให้กับตัวแทนประกันชีวิต โดยมีธรรมะ เป็นหลัก คือ

1. “ตัวแทนประกันชีวิต สัมมาอาชีพ”
2. “ตัวแทนที่มีความประพฤติดีตามหลักธรรม ย่อมได้รับผลดี” หลักธรรมที่ควรนำมา

ยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ตัวแทนประกันชีวิต

- อิทธิบาท 4
- พรหมวิหาร 4
- สังคหวัตถุ 4

3. “ศรัทธา ปณิธาน ปฏิบัติ ประจักษ์ผล”

- อาชีพตัวแทนคืออะไร?
- ปณิธานที่จะปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
- ประสบการณ์และความคิดเห็นในทางที่ดีและไม่ดีของตัวแทนประกันชีวิตที่ เคยพบมา

4. ปฏิญาณตนที่จะยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพประกันชีวิต 10 ประการ

## เนื้อหาการอบรม

### ตัวแทนประกันชีวิต “สัมมาชีพ”

ในเรื่องที่เป็นอาชีพของมนุษย์นี้ เรามองในแง่สังคมก่อน คือจะต้องดีแก่สังคม ดังที่มีการเห็นว่า สัมมาชีพ คือ อาชีพที่ถูกต้องไม่เบียดเบียนก่อความเดือดร้อน ไม่บั่นทอนทำลายสังคม เพราะฉะนั้นจึงมีคำอธิบายว่าไม่ผิดกฎหมาย เพื่อเข้ามาเน้นในแง่ที่ว่า ไม่ก่อความเดือดร้อน เบียดเบียน ไม่ทำลายใคร ในขั้นนี้เป็นความหมายเชิงปฏิเสธซึ่งต้องมาก่อน

อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่แค่ปฏิเสธ จะต้องมีความหมายเชิงสร้างสรรค์ด้วย คือนอกจากไม่เบียดเบียนไม่ก่อความเดือดร้อนแก่ใครแล้ว อาชีพที่เราทำนี้ จะเรียกว่า สัมมาชีพ ต้องเป็นอาชีพที่ช่วยแก้ปัญหาหรือช่วยสร้างสรรค์ชีวิตและสังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยช่วยให้ชีวิตดีขึ้น สังคมเจริญงอกงามขึ้น อย่างน้อยก็บำบัดบิดเบือนความทุกข์ยากเดือดร้อน

ยกตัวอย่างอาชีพของแพทย์และพยาบาลนี้ มีทั้งสองด้านคือในด้านแก้ปัญหา ก็บำบัดความเจ็บไข้ได้ป่วย และในด้านสร้างสรรค์สังคม ก็ทำให้คนมีสุขภาพดี จะได้เป็นทรัพยากรที่ดีของประเทศชาติและสังคม ช่วยสร้างสรรค์ทำให้สังคมเจริญงอกงามต่อไป ความหมายในแง่สังคมนี้ด้านหนึ่งแล้ว

ทีนี้ในแง่ตนเอง สัมมาชีพต้องดีต่อตัวเองด้วย ดีแก่ตัวเองอย่างไร? อาชีพทุกอย่างนั้นถ้าเป็นอาชีพที่ดี จะเป็นโอกาสในการพัฒนาชีวิตของคน ชีวิตของคนเราต้องพัฒนาตลอดเวลา ต้องเจริญงอกงามขึ้น

1. ในด้านพฤติกรรม คือ การดำเนินชีวิตทั่วไป การเป็นอยู่ การเกี่ยวข้องกับผู้คน
2. ในด้านจิตใจ คือ ในเรื่องคุณธรรม ความสามารถหรือสมรรถภาพของจิตใจ และความสุข โดยเฉพาะการมีสุขภาพจิต และ
3. ในด้านปัญญา ความรู้ความเข้าใจ ความสามารถในการคิดพิจารณาวินิจฉัยและจัดดำเนินการ

คนเราจะเจริญงอกงามได้ ก็ต้องเก่งขึ้นในด้านต่าง ๆ เหล่านี้เมื่อเราประกอบอาชีพที่ดี ก็จะเป็นโอกาสให้เราได้พัฒนาตนเองในด้านพฤติกรรม เราก็จะรู้จักดำเนินให้ถูกต้อง เราจะรู้จักอยู่ร่วมและทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้เรียนรู้มารยาทต่าง ๆ รู้จักติดต่อเข้าพบเข้าหา รู้จักพูดจาปราศรัย รู้จักที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น พฤติกรรมของเราก็พัฒนา

ส่วนในด้านจิตใจ เวลาทำงานทำการ ขณะที่ฝึกการอยู่ร่วมกับผู้อื่นให้รู้จักการอยู่ร่วมสังคม เพื่อให้มีความสัมพันธ์ที่ดีนั้น เราก็ฝึกความมีน้ำใจเมตตากรุณาที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และในตัวเองเราก็ได้ฝึกความรับผิดชอบ ความขยัน ความอดทน ความมีใจหนักแน่นมั่นคง ความมีสติ การมีสมาธิหรือความมีใจแน่วแน่ในการทำงาน เป็นต้น

ต่อไปในด้านปัญญา เมื่อทำงาน เราได้เรียนรู้เพิ่มขึ้น การทำงานทำให้เรารู้วิชาการของเราชัดเจนและซ้ำของยิ่งขึ้นทำให้เราได้คิดได้ค้นคว้า เรียนหาทางแก้ปัญหา รู้วิธีจัดการ ดำเนินการ และเรียนรู้ไม่เฉพาะในเรื่องวิชาการและการงานเท่านั้น แต่ได้เรียนรู้โลกและชีวิตด้วย เริ่มแต่ได้เรียนรู้เพื่อนมนุษย์ และแม้แต่มองเห็นความเปลี่ยนแปลงเป็นไปและเหตุปัจจัยของสิ่งทั้งหลาย พุทธสัน ๆ ว่า ได้เรียนรู้โลกและชีวิตมีความเข้าใจเพิ่มขึ้น

ชีวิตของเราที่ เราได้พัฒนาตนเองขึ้นมา นั้น ส่วนใหญ่พัฒนาจากการทำงาน เพราะว่าชีวิตของเราอยู่กับการทำงานหลายเปอร์เซ็นต์ วัน ๆ หนึ่ง เราอยู่กับการงานอาชีพครึ่งก่อนวัน เช่นอาจจะต้องทำงาน 8 ชั่วโมง หรืออาจจะเกินกว่านั้น เพราะบางที่ต้องมาก่อนเวลา บางที่ต้องเลิกหลังเวลา ชีวิตของคนเราจึงอยู่กับการงานเป็นส่วนใหญ่ เพราะฉะนั้น ถ้าเราจะพัฒนาชีวิตของเรา ก็ต้องใช้อาชีพการงานของเราที่แหละเป็นเวที หรือเป็นแดนเป็นสนามที่พัฒนาตนเอง มิฉะนั้นเราจะหาโอกาสพัฒนาตนเองได้ยาก ถ้าเรามุ่งอย่างเดียวว่าจะทำงานทำการเพื่อได้เงิน เราก็จะพลาดโอกาสที่ดีนี้ไปเสียหมด เพราะฉะนั้นที่เรียกว่าสัมมาชีพจึงมีความหมายกว้าง

ขอสรุปอีกครั้งว่า อาชีพก็คือเครื่องมือหาเลี้ยงชีพ และที่เป็นสัมมาก็เพราะมีความหมายถูกต้อง คือเป็นไปตามเหตุผลที่ว่า ทำให้เกิดผลที่ต้องการของการงานอาชีพนั้น ซึ่งแต่ละอาชีพมีวัตถุประสงค์ของมันเอง ดังเช่น การแพทย์และพยาบาล มีวัตถุประสงค์เพื่อจะช่วยให้คนไข้หายโรคภัยไข้เจ็บและมีสุขภาพดี อาชีพที่เป็นสัมมาจึงเป็นอาชีพที่ไม่เบียดเบียนหรือก่อความเดือดร้อนทำลายใคร และยังแก้ปัญหามาตรับสร้างสรรค์ชีวิตและสังคมด้วย นอกจากนั้นก็ยังมีดีกับตัวเองโดยเป็นโอกาสในการพัฒนาชีวิตทุกด้าน

### “ตัวแทนที่มีความประพฤติดีตามหลักธรรม ย่อมได้รับผลดี”

#### อิทธิบาท 4

อิทธิบาท คือ หลักแห่งความสำเร็จ หลายท่านท่องขึ้นใจเลย อิทธิบาทมี 4 ข้อ คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา

อิทธิบาท แปลว่า ทางแห่งความสำเร็จ

1. ฉันทะ แปลว่า ความรัก ความพอใจ จะทำอะไรก็ทำด้วยความรักความพอใจ จะรักพอใจได้อย่างไร? โดยทั่วไปก็ต้องชอบหรือเห็นประโยชน์เห็นคุณค่าของงานนั้น จึงจะรักจะพอใจงานนั้น

ถ้าจะตอบให้ตรงที่สุดและง่าย ๆ สั้น ๆ ก็คือ ถ้าคนไม่แปลกแยกจากธรรมชาติถ้าเขาต้องการผลตอบกฎธรรมชาติแท้จริงเขาจะรักงานทันที นี่คือนั่นที่ซึ่งตั้งอยู่บนฐานที่ว่ามาเมื่อก็ เช่น คนทำสวนรักงานทำสวน เพราะเขาต้องการให้ต้นไม้เจริญงอกงาม ถ้าหมอยอยากให้คนไข้หายป่วยหรืออยากให้เขามีสุขภาพดี หมอก็รักงานรักษาคนไข้ทันที

ถ้าพูดกันให้ถึงแก่น จันตะไม่ใช่แค่รักงานเท่านั้น เพราะจันตะ แปลว่า อยากทำให้มันดี เพราะฉะนั้นจึงมีความหมายว่าเมื่อจะทำอะไรก็จะต้องทำให้มันดีที่สุดในมันเรียบร้อยสมบูรณ์ ซึ่งเมื่อต้องการผลตามกฎธรรมชาติจริง ๆ ก็สร้างจันตะนี้ได้

2. **วิริยะ** แปลว่า ความเพียร และความเพียรก็แปลว่า ความแกล้วกล้า วิริยะตัวนี้ มาจาก วีระ นั่นเอง แปลว่า ความเป็นผู้แกล้วกล้า หมายความว่า ใจสู้ เจองานแล้วไม่ถอย

ทำอย่างไรจะเจองานไม่ถอย ก็ต้องมีจิตสำนึกในการฝึกตน พอเจองานบอกว่ายังกายยิ่งได้มาก เจอปัญหาที่เป็นเวทีพัฒนาปัญญา อย่างที่ว่ามาแล้ว จะไปถอยอะไรล่ะ มีแต่เดินหน้า ดังนั้น วิริยะก็มาลี

จะมาพูดกันให้มีจันตะ วิริยะ พุดแทบตายก็ไม่ค่อยมีกัน แต่ถ้าไปสร้างที่ฐานละก็ได้เลย คือจุดไฟจิตสำนึกในการฝึกตน แล้ววิริยะก็มา เรียกว่าใจสู้ มองเห็นงานเป็นสิ่งท้าทาย

คนเรามีลักษณะนิสัยต่างกัน บางคนมี จันตะ พอใจรักงาน บางทีก็มาง่าย ๆ เพียงพุดให้เห็นประโยชน์ของงานว่าดีอย่างไร ก็เกิดความพอใจ รัก แต่บางคนพุดอย่างไรก็ไม่เอา ต้องพุดให้เห็นงานเป็นเรื่องท้าทาย ถ้าให้งานนั้นเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ คนแบบนี้จะสู้ เอาไม่ถอย จนทำได้สำเร็จ คนอย่างนี้เรียกว่าเป็นคนแบบวิริยะ ต้องใช้วิธีทำให้รู้สึกว่าการนั้นเป็นสิ่งที่ท้าทาย เป็นอันว่า วิริยะ แปลว่า ใจสู้ เมื่อทำจะไม่ถอย

3. **จิตตะ** แปลว่า ใจจดจ่อ ซึ่งเป็นลักษณะของคนที่ อุทิศตัวต่องาน เนื่องจากเห็นความสำคัญของมัน เมื่อคนเห็นความสำคัญของอะไร เช่น ความสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยของชีวิต เขาจะเอาจริงเอาจังขึ้นมาทันที

สาระของอิทธิบาทนั้นอยู่ที่ไหนจึงทำให้เกิดความสำเร็จ ก็คือจิตแน่วแน่เกิดสมาธิขึ้นมา นั่นเอง ในข้อที่ 1 เมื่อเราพุดพอใจหรือชอบงานอะไร ในเวลาทำงานนั้นใจเราจะแน่วแน่เป็นสมาธิ ในข้อที่ 2 เวลาใจสู้จะเอากับงานอะไร เห็นงานอะไรท้าทาย ใจเราก็จะแน่วแน่อยู่กับสิ่งนั้น คือ สมาธิ ทีนี้ในข้อที่ 3 เราทำให้เห็นความสำคัญของเรื่องนั้น หรืองานนั้น เช่น ทำให้เห็นว่าถ้าไม่ทำมันจะมีผลคุกคามต่อความมั่นคงปลอดภัยของเรา

ยกตัวอย่างง่าย ๆ คนที่กั๊วะเปิดจะมีใจแน่วแน่ จดจ่อเลยทีเดียว เพราะอะไร? เพราะว่ามันคุกคามต่อความมั่นคงปลอดภัยของชีวิต มีความสำคัญต่อชีวิตของเขา เขาจึงต้องเอาใจใส่มากจนถึงขั้นใจจดจ่อเลยทีเดียว

ฉะนั้นวิธีสร้างจิตตะก็คือ ทำให้เห็นความสำคัญของงานนั้นต่อชีวิต ต่อสังคมต่อประเทศชาติ ต่อโลก อย่างกับจะกั๊วะเปิดเลย พอจะกั๊วะเปิดเท่านั้นแหละไม่มีทรอก ที่ใจจะพุ่งชานไปไหน ใจจะแน่วแน่อยู่กับงานกั๊วะเปิดแน่นอน

4. **วิมังสา** แปลว่า ทดลอง หรือทดสอบ คนบางคนอยากรู้อยากเห็น ชอบทดลอง ชอบคิดสืบสวนว่า ทำอย่างนี้จะเป็นอย่างไร ทำอย่างนั้นจะเกิดผลอย่างไร อย่างนี้ต้องใช้วิมังสา คือทำการพิสูจน์ทดลอง คอยตรวจตราหาทางแก้ไขปรับปรุงอยู่เสมอ ซึ่งต้องใช้ปัญญา

เมื่อเอามาใช้ในการทำงานทั่วไป ก็พุดง่าย ๆ ต่อกันกับข้อ 1-2-3 ว่างานที่จะทำให้สำเร็จนั้นต้อง

1. รักงาน
2. สู้งาน
3. ใส่ใจงาน
4. ทำงานด้วยปัญญา

ที่ว่าทำงานด้วยปัญญา หมายความว่า จะเอาแค่ รักงาน สู้งาน ใส่ใจงาน แต่ไม่ทำงานด้วยปัญญา ก็ไม่แน่ อาจจะไม่สำเร็จ หรืออาจจะเสียไปเลยเหมือนสุคริพเสียที่กุมภกรรณ เพราะฉะนั้นจะต้องทำงานด้วยปัญญาด้วย

นี่คือหลักอิทธิบาท 4 ข้อ แต่ผู้บริหารจะต้องรู้ตระหนักว่าคนแต่ละคนมีลักษณะนิสัยไม่เหมือนกัน บางคนต้องปลอบด้วยฉันทะ บางคนต้องปลุกหรือยุด้วยวิริยะ บางคนต้องขู่หรือรุกรด้วยจิตตะ บางคนต้องแหยด้วยวิมังสา แต่ถ้าได้พร้อมทั้ง 4 ข้อ ก็จะเดินรุดหน้าเต็มที่

อิทธิบาท 4 นี้เข้ามารับช่วงต่อหรือเดินหน้าขึ้นไปจากฐานที่ต้องสร้างมาก่อนอย่างที่ว่าเมื่อกี้

ขอพูดบททวนอิทธิบาท 4 หรือสูตรแห่งความสำเร็จนี้ใหม่ ให้ความหมายลึกกลงไปถึงหลักมากยิ่งขึ้นว่า

- |                                  |   |         |
|----------------------------------|---|---------|
| 1. อยากทำให้มันดี (ที่สุด)       | = | ฉันทะ   |
| 2. มีอะไรก็ต้องให้สำเร็จ         | = | วิริยะ  |
| 3. ทำงานอย่างอุทิศตัวอุทิศใจ     | = | จิตตะ   |
| 4. ใช้ปัญญาจัดการนางานสู่จุดหมาย | = | วิมังสา |

#### พรหมวิหาร 4

**สัมพันธกับคน ให้ได้ผลแก่งาน**

ต่อไปนี่อยากจะพูดอีกสักเรื่อง 2 เรื่อง ในการทำงานนั้น เราต้องเกี่ยวข้องกับผู้คนเช่นเพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการหรือโดยเฉพาะผู้บริหาร ก็ต้องทำงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลอีกด้วย

ในการเกี่ยวข้องกับผู้คนนั้น เราจะต้องมีหลักในการปฏิบัติ หลักการปฏิบัติต่อคนก็มีหลายอย่างหลายประการ แต่หลักธรรมที่ครอบคลุมที่สุดมีอยู่หมวดหนึ่ง ลองทายซิว่า หลักอะไรที่ใช้ได้ครอบคลุมหมด หลักอะไรเอ่ย? ได้ยินแล้ว ๆ พุดดัง ๆ หน่อย “พรหมวิหาร 4”

แน่นอนเลย พรหมวิหาร 4 เป็นหลักที่ครอบคลุมสำหรับการที่มนุษย์อยู่ในโลกและเป็นส่วนร่วมของโลก คำว่าพรหมวิหารก็บอกอยู่ในตัวแล้ว เพราะพรหมวิหาร แปลว่า ธรรมประจำใจของพรหม ก็คือ ธรรมประจำใจของผู้สร้างสรรค์อภิปาลโลกพระพุทธเจ้าทรงสอนให้ทุกคนทำตัวเป็นพรหมโดยไม่ต้องรอเทพเจ้า คือพระพรหม

ขอขยายความว่าในศาสนาพราหมณ์ เขามีเทพเจ้าสูงสุด คือ พระพรหมเป็นผู้สร้างโลก และบำรุงเลี้ยงอภิปาลโลกไว้พอครบกับหนึ่งโลกทะเลาย พระพรหมก็สร้างโลกขึ้นมาใหม่อีก พระพุทธเจ้าทรงสอนว่า ให้เราทุกคนทำตัวเป็นพรหมผู้ทำหน้าที่สร้างโลก โดยไม่ต้องรอพระพรหมเทพเจ้ามาสร้าง หมายความว่าให้เราทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์อภิปาลโลกเสียเอง

เราจะทำอย่างไร จึงจะเป็นผู้มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์อภิปาลโลก ก็ต้องมีธรรมประจำใจของพรหม 4 ประการ คือ เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา

ทำอย่างไรถึงจะมีพรหมวิหาร 4 ประการนี้ได้ วิธีที่ง่ายที่สุดก็คือ พุดโดยสัมพันธ์กับสถานการณ์ที่จะต้องใช้ปฏิบัติ หลายคนแยกความหมายของ 4 ข้อนี้ไม่ออก เช่น เมตตา กับ กรุณา หลายท่านแยกไม่ได้เลยว่าต่างกันอย่างไร? แต่ถ้าใช้วิธีพุดแบบสถานการณ์ จะเข้าใจได้ทันที

เมตตา กับกรุณา คนไทยใช้มากจนเป็นภาษาไทย ส่วนมุทิตาใช้น้อยลงไป บางที่ใช้เป็นพิธี เช่นไปแสดงมุทิตาจิต ส่วนอุเบกขาคนไทยไม่รู้เรื่องแล้วยังใช้ผิดด้วย

ทีนี้ก็ดูว่า 4 ข้อนี้มีความหมายอย่างไร โดยดูสถานการณ์ที่เราจะปฏิบัติคือสถานการณ์ที่เกิดแก่คนอื่น เพราะธรรมชุดนี้เป็นธรรมที่จะใช้กับผู้อื่น เพราะฉะนั้นจะเข้าใจความหมายชัดเมื่อดูการใช้ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับคนอื่น

สถานการณ์ที่ 1 คนอื่นเขาอยู่เป็นปกติ เราก้ใช้ธรรมข้อที่ 1 คือ เมตตาได้แก่ ความเป็นมิตร

เมตตา มาจากรากศัพท์เดียวกับมิตระ ซึ่งแปลว่า มิตร เอา อิ ข้างหน้าเป็น เอ เอา อะ ข้างหลังเป็น อา ก็เป็น เมตตา มิตระเป็นคน เมตตาเป็นคุณธรรม เมตตาก็คือ คุณธรรมของมิตร ความเป็นมิตร น้ำใจของมิตร หรือคุณสมบัติของมิตรนั่นเอง ความเป็นมิตรก็คือ ความมีน้ำใจหวังดี ความปรารถนาดีต่อกันอยากให้เขามีความสุข พุดง่าย ๆ เมื่อเขาอยู่เป็นปกติเราก้เป็นมิตร

สถานการณ์ที่ 2 เขาเปลี่ยนจากปกติ เป็น ตกต่ำลง เดือดร้อน มีความทุกข์ มีปัญหา เราก้ย้ายไปสู่ข้อที่ 2 เป็นกรุณา

กรุณา แปลว่า พลอยห่วงใยในทุกข์ของเขาพอเห็นคนอื่นมีทุกข์ก็พลอยมีจิตใจไหวไปตามความทุกข์ของเขา ทนอยู่ไม่ได้ ต้องชวนช่วยหาทางช่วยเหลือปลดเปลื้องความทุกข์ของเขาให้เขาพ้นจากความทุกข์หรือช่วยแก้ปัญหาให้เขา จะเห็นว่าเมตตากับกรุณา ต่างกันชัดเลย

**สถานการณ์ที่ 3** เขาขึ้นสูง ประสบความสำเร็จ ทำสิ่งที่ถูกต้องดีงาม มีความสุขเราก็ย้ายมาใช้ข้อที่ 3 คือ มุกิตา ได้แก่ พลอยยินดีด้วยเอาใจช่วยส่งเสริมสนับสนุน

เขาทำความดี ทำถูกต้องแล้ว ก็ส่งเสริมเขา สนับสนุนเขาให้ทำดีมีความสุขสำเร็จยิ่งขึ้น ไปร่วมอนุโมทนาด้วยมุกิตาก็พลอย ภรรยาภักพลอย ภรรยาพลอยพลอยห่วงใยในทุกข์ของเขา มุกิตานั้นพลอยยินดีในความทุกข์ของเขา

**สถานการณ์ที่ 4** ที่จะใช้อุเบกขาอันนี้ยากที่สุด เมื่อที่ 3 ข้อ ทวนอีกทีหนึ่งว่า สถานการณ์เขาเป็นปกติ เรามีเมตตาสถานการณ์เขาตกต่ำเดือดร้อนเรามีภรรยา สถานการณ์เขาขึ้นสูงได้ดีมีความสุข เรามีมุกิตาต่อไปสถานการณ์ที่ 4 เขาเป็นอย่างไร เราจึงจะมีอุเบกขา ถ้าใครได้ข้อ 4 ก็จะครบ แล้วธรรมะก็จะมีคุณภาพ แต่ถ้าไม่ครบก็เสียคุณไปเลย ทั้งชีวิตก็เสียคุณ สังคมก็เสียคุณ

อย่านึกว่าธรรมะนั้นปฏิบัติไปแล้วจะดีหมด ถ้าปฏิบัติไม่ถูก ปฏิบัติไม่ครบอาจเกิดผลเสียได้ บางทีมันดีในแง่หนึ่ง ด้านหนึ่ง ถึงแม้จะมีเมตตา ภรรยาและแม้แต่มุกิตาด้วย ถ้าไม่มีอุเบกขาสังคมก็เสียคุณ

ที่เห็นง่าย ๆ สังคมไทยนี้แหละเสียคุณ เพราะขาดอุเบกขา ทำไม? ก็เพราะไม่รู้จักสถานการณ์ที่ 4 ที่จะต้องมีอุเบกขา

**ความสัมพันธ์จะได้ผลสมบูรณ์ต้องรักษาคุณทั้งในใจและในสังคม**

ก่อนที่จะพูดถึงสถานการณ์ที่ 4 นี้ ขอทำความเข้าใจทั่วไปก่อนว่า ที่ท่านสอนให้มีเมตตา ภรรยา มุกิตา นี่เป็นการมุ่งที่จะให้มนุษย์อยู่ร่วมกันด้วยดี การช่วยเหลือกัน มีความสัมพันธ์ มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน นี่เป็นความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ถ้ามนุษย์มี 3 ข้อนี้เราก็อยู่ร่วมกันด้วยดีเขาอยู่เป็นปกติ เราก็เป็นมิตร เขาตกต่ำเดือดร้อนเราก็ภรรยาช่วยเหลือเขา พอเขาประสบความสำเร็จทำดีทำได้เราก็ส่งเสริมสนับสนุน อย่างนี้ก็เรียกว่าอยู่ร่วมกันด้วยดี มีความสัมพันธ์ที่ดี

อย่างไรก็ดี โลกหรือสังคมมนุษย์นี้ลำพังเพียงแต่ว่ามนุษย์มีความสัมพันธ์กันดี ช่วยเหลือเกื้อกูลกันดีเท่านั้น ยังไม่เพียงพอที่จะอยู่ได้ด้วยดี เพราะว่าเบื้องหลังโลกหรือสังคมมนุษย์นี้ ยังมีสิ่งที่เป็นฐานรองรับอยู่อีกชั้นหนึ่ง

สิ่งที่รองรับโลกหรือสังคมมนุษย์ไว้ก็คือ “ธรรม” อันได้แก่ หลักการแห่งความจริง ความถูกต้อง ความดีงามและความเป็นเหตุเป็นผลในสิ่งทั้งหลาย โลกของมนุษย์นั้นยังต้องขึ้นอยู่กับกฎของธรรมชาติ โลกมนุษย์มิใช่จะอยู่ได้อย่างเป็นอิสระ

แม้มนุษย์จะมีความสัมพันธ์กันดีช่วยเหลือกันดี แต่ถ้าไม่รักษาธรรม ไม่รักษาตัวความจริง ความดีงาม ความถูกต้อง ความเหตุและผลของกฎธรรมชาติโลกมนุษย์นี้เองก็จะวิบัติ เพราะฉะนั้นนอกเหนือจากความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหมู่มนุษย์แล้ว มนุษย์จะต้องไม่หลงลืมว่า ตนจะ

ต้องไม่ทำลายหลักการแห่งความจริง ความดีงามและความถูกต้องตามเหตุผลที่เรียกว่า ธรรม นั้น มนุษย์จะต้องรักษาหลักการคือธรรมนี้ไว้อันนี้คือสถานการณ์ที่ 4

เป็นอันว่า สถานการณ์ที่ 4 คือ เมื่อใดความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ ไม่ว่าจะข้อ 1 ก็ตาม ข้อ 2 ก็ตาม ข้อ 3 ก็ตามจะส่งผลกระทบต่อทำลายเสียหายละเมิดหรือทำลายตัวธรรมคือ หลักการ กฎเกณฑ์ กติกา ความจริงความถูกต้องดีงาม ความเป็นธรรม ชอบธรรม เมื่อนั้นความสัมพันธ์นั้นจะต้องหยุด นี่คือ อุเบกขา อันได้แก่ การวางตัวเป็นกลางตามธรรมโดยเฉยต่อคนนั้น บอกว่า ฉันไม่เอาด้วยกับคุณแล้วนะ ฉันจะต้องทำตามธรรมถ้าฉันช่วยคุณ ฉันก็กลายเป็นคนที่ก้าวก่าย แทรกแซงธรรม

อุเบกขาเพื่อไม่ก้าวก่ายธรรม เพื่อให้ธรรมอยู่ได้ เพราะธรรมนี้รักษาสังคม ถ้าฉันไม่รักษาธรรม สังคมนี้อาจจะไป อยู่ไม่ได้เหมือนกัน เพราะฉะนั้นฉันต้องหยุดแล้วที่นี้ก็จัดการว่ากันไป ตามธรรม คือตามความจริง ความถูกต้อง ความดีงาม หลักการ กฎเกณฑ์ กติกา กฎหมาย ว่าอย่างไร ก็ปฏิบัติไปตามนั้น

เหมือนอย่างพระสงฆ์มีกฎ มีบัญญัติมีวินัย เมื่อมีใครทำผิดเข้าสู่ที่ประชุม ที่ประชุมบอกว่าต้องทำไปตามหลักการกฎกติกา ท่านผู้นี้ทำความผิดต้องถูกลงโทษ แต่ที่ลงโทษนี้ไม่มีใครลงโทษท่านนะ ภาษาพระใช้ว่า หลักการคือ ตัวธรรมลงโทษท่าน ไม่มีใครลงโทษหรือ ทุกองค์ยังมีเมตตาตามปกติ ทุกท่านในที่ประชุมมีความรักความปรารถนาดีต่อท่าน แต่เราปฏิบัติไปตามหลักการ พวกเราเป็นเพียงกระบอกเสียงของธรรม เป็นเพียงปากหรือเป็นช่องทางแสดงตัวให้กับธรรมเท่านั้นผู้ที่ทำหน้าที่คือ ธรรม

ธรรมจะทำหน้าที่เองไม่ได้ ก็เลยต้องอาศัยที่ประชุม ผู้ตัดสินหรือบุคคล เช่น ผู้พิพากษาเป็นทางผ่าน เพราะฉะนั้นจึงเรียกว่า ธรรมลงโทษเขา คือตัวหลักการลงโทษเขา ไม่ใช่ใครคนไหนลงโทษทั้งสิ้นนี่คือข้อ 4 อุเบกขา

เป็นอันว่าขอย้ำอีกทีว่า สถานการณ์ที่ 4 คือ สถานการณ์ที่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะกรณีใดก็ตาม ไปละเมิดความเสียหายต่อตัวธรรม คือ หลักการเข้า ต้องมีอุเบกขา คือหยุดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้น เพื่อไม่แทรกแซงก้าวก่ายตัวธรรม และจะได้รักษาหลักการ กฎเกณฑ์กติกาไว้ให้มีผลตามเหตุของมัน

หลักการนี้จัดเป็น 2 ชั้น คือ

1. หลักการแห่งความเป็นจริง ความถูกต้องชอบธรรมตามธรรมชาติ
2. หลักการของมนุษย์ที่เราบัญญัติจัดตั้งขึ้นเป็นกติกาสังคม เป็นกฎหมาย เป็นวินัย ของชุมชน เป็นระเบียบของโรงพยาบาล เป็นต้น

ทั้งหมดนี้อุเบกขามารักษาคุ้มครอง เพราะฉะนั้น 4 ข้อจึงย่อเหลือ 2 ฝ่าย คือ 3 ข้อแรก เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มนุษย์ก็จะช่วยเหลือกันจนกระทั่งหลงลืมมองข้ามหลักการ กฎเกณฑ์ กติกา ลงจะช่วยเหลือกันแล้วก็เอาความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นใหญ่กฎเกณฑ์ กติกา ไม่เอาทั้งหมด นั้น ทำลายได้หมด นี่เป็นผลเสียอย่างแรก

ผลเสียอีกอย่างหนึ่งก็คือ ทำให้คนหวังพึ่งผู้อื่น เพราะว่าเมื่อคนมีเมตตากรุณา พร้อมทั้งจะช่วยเหลือกัน คนที่ตกต่ำเดือดร้อน ประสบเหตุการณ์ร้าย แร้นแค้น ขาดแคลน ก็หวังว่าจะพึ่งเพื่อนคนนั้นได้ ผู้ใหญ่คนนี้ได้ ญาติคนโน้นได้ แล้วความหวังพึ่งนั้น ก็จะทำให้ไม่ดิ้นรน ขวนขวายกลายเป็นคนอ่อนแอ ไม่รู้จักพึ่งตนเองแล้วก็ตกอยู่ในความประมาท เพราะฉะนั้นท่านจึงเอาข้อ 4 มาดู มาดูไว้อีกทีหนึ่ง คนจะได้มีความรับผิดชอบและรู้จักเหตุผล

อุเบกขารักษาดุล ช่วยให้เกิดความพอดี คือคุมไว้ วางขอบเขตไว้ว่า การช่วยเหลือกัน หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะต้องไม่ให้เสียธรรม ไม่ว่าจะ เป็นความเป็นธรรม หรือความชอบธรรม ไม่ให้เป็นการละเมิดทำลายหลักการ กฎเกณฑ์ กติกา กฎหมาย เป็นต้น ที่เป็นมาตรฐานรองรับสังคมมนุษย์ไว้ และการช่วยเหลือกันนั้นจะต้องเป็นการชอบด้วยเหตุผลหรือสมเหตุผล หรือช่วยอย่างมีเหตุผล มิใช่ช่วยเรื่อยเปื่อยจนทำให้เขากลายเป็นคนอ่อนแอ เกียจคร้าน เฉื่อยชา เสียนิสัย ไม่รู้จักพึ่งตัวเอง

พูดสั้น ๆ ว่า ช่วยให้เขาพึ่งตนเองได้ มิใช่ช่วยจนเขากลายเป็นนักรอรับความช่วยเหลือ ช่วยให้เขาเข้มแข็งขึ้น มิใช่ช่วยให้เขาอ่อนแอลง

ในการเลี้ยงลูกก็เหมือนกัน ถ้าพ่อแม่เอาแต่ 3 ข้อแรก ลูกจะไม่โต ถ้ามีอะไรที่ลูกจะต้องรับผิดชอบต่อชีวิตของตนรับผิดชอบต่อสังคม และรับผิดชอบต่อความเป็นจริงของโลกและชีวิต ซึ่งเขาจะต้องเผชิญในอนาคต พ่อแม่จะต้องฝึกเขาไว้ เช่นว่า มีอะไรที่เด็กจะต้องหัดทำให้เป็น เพื่อให้สามารถรับผิดชอบชีวิตของตนได้ต่อไป ก็ต้องใช้อุเบกขา คือดูให้เขาหัดทำให้หัดทำเอง เป็น มิใช่เอาแต่เมตตากรุณา แล้วไปทำหน้าที่หมดย่างนี้ เป็นต้น อุเบกขานี้สำคัญมาก

ทีนี้ในสังคมที่เอียงดิ่งไปทางอุเบกขา เอาแต่หลักการอย่างเดียว ไม่เอาความสัมพันธ์ระหว่างคนเลย ก็เกิดผลเสีย คือ คนไม่มีน้ำใจต่อกัน ไม่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้สังคมแห้งแล้ง ไม่มีความอบอุ่น เครียด แต่พร้อมกันนั้น ก็มีผลพลอยได้ที่ดี คือ เมื่อตัวใครตัวมันหวังพึ่งกันไม่ได้ ก็บีบให้คนต้องดิ้นรนขวนขวาย ถ้าไม่ดิ้นตาย ทำให้เป็นคนเข้มแข็ง

สังคมฝรั่งเป็นตัวอย่างของสังคมที่เอียงข้างอุเบกขา แก่เฉย แก่ไม่เอาด้วย คุณจะทำอะไร ทำไป อย่าละเมิดกฎหมายหรือกฎเกณฑ์กติกาก็แล้วกัน ทำไปเถิด ถ้าไม่ละเมิดกฎก็ทำไป แต่ถ้าละเมิดผิดกฎเมื่อไร กฎหมายจัดการเลย อย่างนี้เรียกว่าสังคมอุเบกขา ก็รักษาหลักการ กฎเกณฑ์กติกาก็ได้ เอากฎหมายเป็นบรรทัดฐาน

สังคมไทยเป็นสังคมที่เอียงดิ่งไปข้างความสัมพันธ์ระหว่างคน เพราะผู้คนมีข้อ 1-2 หรือ 1-2-3 แต่โดยมากจะอยู่แค่ 1 คือเมตตา และ 2 คือ กรุณา ส่วนข้อ 3 มุทิตา มักจะอ่อนหรือหายไป ในสังคมไทยนี้ คนจะช่วยเหลือกันดี ช่วยเหลือกันจนกระทั่งว่า ไม่เอากฎเอาเกณฑ์ เสียหลักการหรือเสียความเป็นธรรมไปเลย ก็เสียอีก

จึงเห็นได้ว่ายากจังเลย โลกมนุษย์นี้ ที่จะให้เป็นพรหมซึ่งต้องครบ 4 เพราะฉะนั้น เราเป็นพรหมกันได้ยาก เพราะเราเป็นแค่ 1-2 บ้าง 1-2-3 บ้าง มีแต่ 4 บ้าง พระพุทธเจ้าจึงตรัสสอนให้ดำรงรักษาโลกมนุษย์ไว้ด้วยธรรมทั้ง 4 ข้อ ซึ่งต้องปฏิบัติให้ครบ จึงจะเป็นธรรมของ

พรหม คือผู้ที่มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์และอภิบาลโลก เพราะฉะนั้น จะต้องถือเป็นเรื่องสำคัญว่า พรหมวิหาร 4 จะต้องใช้ให้ครบ

ขอแถมหน่อยว่า ความหมายของอุเบกขาอีกแง่หนึ่งที่ควรทราบไว้ด้วยก็คือในกรณีที่ผู้อื่นทำการละเมิดเสียหาย หรือกระทบกระทั่งต่อตัวเราเอง อุเบกขา หมายถึงการรักษาจิตใจของตนเองไว้ได้ด้วยการดำรงอยู่ในธรรม อยู่ในหลักการ อยู่ในความดีงาม ไม่หวั่นไหว ไม่ไว้วางใจ ไม่เอนเอียง ไม่เสียจุด คือยังคงรักษาคุณภาพในจิตใจของตนไว้ได้ ซึ่งก็คือเพื่อรักษาธรรมนั่นเอง

ในแง่สังคมไทยนี้ เป็นปัญหามากเหลือเกินที่เราไม่เข้าใจว่าอุเบกขาคืออะไร ไปถามที่ไหน ๆ อธิบายกันไปคนละทิศสองทิศ จับหลักได้ก็จะขัดไปเลยว่ามีเป็นการรักษาคุณภาพในสังคมมนุษย์ตลอดลงมาถึงคุณภาพในใจของบุคคลทุกคน

**จะประสานงาน ต้องประสานคนให้อยู่ในเอกภาพ และสามัคคี**

วันนี้เอาตมาพูดมาตั้งแต่บ่ายโมงครึ่งถึงสามโมงครึ่ง ก็สองชั่วโมงพอดีคงจะได้เวลายุติ แต่อยากจะฝากปิดท้ายไว้สักนิดหนึ่งว่า พรหมวิหาร 4 นี้ เป็นคุณธรรมประจำใจเมื่อออกสู่การปฏิบัติจะมีหลักธรรมอีกชุดหนึ่งมารับช่วง ซึ่งเป็นภาคปฏิบัติการ

#### **สังคหัตถ์ 4**

ใครทราบบ้างว่า ธรรมภาคปฏิบัติการที่รับช่วงต่อจากพรหมวิหารนี้คืออะไร ขอให้ลองทายดูมี 4 ข้อเหมือนกัน เท่ากัน รับกันพอดีเลยได้ยืนยันแล้ว ๆ ว่า “สังคหัตถ์ 4” ถูกต้อง เก่งมาก

สังคหัตถ์ แปลว่า “หลักแห่งการสงเคราะห์” สงเคราะห์ เราแปลกันว่าช่วยเหลือ แต่ที่จริงการสงเคราะห์นั้นตัวศัพท์ แปลว่า ยึดเหนี่ยว ประสาน ประมวล หรือรวมเข้าด้วยกัน

หมายความว่า สังคมของเรานี้จะรวมกันเป็นปึกแผ่น มีเอกภาพ ด้วยการปฏิบัติตามหลัก 4 ข้อนี้ สังคหะ รวมเข้าด้วยกัน โดยยึดเหนี่ยวใจคนและประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี สังคหัตถ์ 4 มีอะไรบ้าง? และรับกันกับพรหมวิหาร 4 อย่างไร?

1. ทาน ให้ปัน
  2. ปิยวาจา พูดด้วยใจรัก
  3. อตถจริยา บำเพ็ญประโยชน์ เอาเรี่ยวแรงความสามารถเข้าช่วย
  4. สมานัตตตา ความมีตนเสมอทำตัวให้เข้ากับเขาได้
- ถ้าใช้คำว่าช่วยเหลือ ก็จะได้ความหมาย ดังนี้
1. ทาน ช่วยด้วยเงินทองสิ่งของ
  2. ปิยวาจา ช่วยด้วยถ้อยคำ
  3. อตถจริยา ช่วยด้วยเรี่ยวแรงกำลัง
  4. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมานเข้าถึงตัว ร่วมอยู่ร่วมทำ

สามข้อแรกเป็นความสัมพันธ์ต่อกันส่วนข้อที่ 4 เข้าคลุกอยู่ด้วยกันเลย ทีนี้ 4 ข้อนี้ รับช่วงปฏิบัติการต่อจากพรหมวิหารในใจ อย่างไร?

### 1. ทาน ให้ปัน

ก) ให้ด้วยเมตตา เขาอยู่เป็นปกติไม่ได้ทุกข์เดือนร้อนอะไร เราก็เผื่อแผ่แบ่งปัน แสดงน้ำใจต่อกัน อย่างสมัยโบราณ อยู่บ้านข้างเคียง บ้านนี้ ทำกับข้าว ทำแกง ก็แบ่งเอาไปให้บ้านโน้น

ข) ให้ด้วยกรุณา เขาเป็นทุกข์ เช่น ไฟไหม้ เตือดร้อน เราก็ให้เงินทอง ให้เสื้อผ้า อาหารเครื่องใช้

ค) ให้ด้วยมุทิตา เขาทำสิ่งดีงามแต่ขาดทุนรอน เราก็ส่งเสริม ให้ทุนรอนสนับสนุน

### 2. ปิยวาจา พูดอย่างรักกัน

ก) พูดดีด้วยเมตตา ในยามปกติ ก็พูดจาสุภาพ พูดอย่างเป็นมิตร แสดงน้ำใจ ทักทายปราศรัยกัน

ข) พูดดีด้วยกรุณา เวลาเขาเดือดร้อน มีทุกข์ มีปัญหา ก็ปลอบโยน ให้กำลังใจ แนะนำ บอกวิธีแก้ปัญหาให้ ดังเช่น คุณหมอและพยาบาลแนะนำคนไข้และญาติคนไข้ให้เข้าใจ เรื่องโรคภัยไข้เจ็บและการปฏิบัติตัว ตลอดจนปลอบใจให้กำลังใจ

ค) พูดดีด้วยมุทิตา คือ เมื่อเขาทำดีงาม ประสบความสำเร็จ ก็พูดสนับสนุนให้กำลังใจ ส่งเสริมให้ช่วยกัน

### 3. อตถจริยา ทำประโยชน์ให้เขา

ก) ช่วยทำประโยชน์ด้วยเมตตา คือในยามปกติเราอยู่ด้วยกับเขา มีอะไรพอจะช่วยกันได้ ก็ช่วยกัน เช่น ยกเก้าอี้ให้บ้าง เอาน้ำให้ดื่มบ้าง แสดงถึงเมตตาไมตรี แสดงน้ำใจ

ข) ช่วยทำประโยชน์ด้วยกรุณาเวลาเขาตกต่ำเดือดร้อน มีปัญหา เช่น เขาตกน้ำ ถ้าเรามีกำลังพอ เราแข็งแรง เราก็กระโดดน้ำไปช่วยเขา หรือเขาติดอยู่ในไฟ เราก็ไปเอาเขาออกมา หรืออย่างที่คุณหมอและพยาบาลช่วยเหลือรักษาพยาบาลคนเจ็บป่วย ก็อยู่ในข้อนี้

ค) ช่วยทำประโยชน์ด้วยมุทิตา เขาทำความดีกัน เราก็ไปสละแรงกายช่วยเขา มีการสร้างสรรค์ความดีอะไรสักอย่าง เราก็เอาแรงกายไปช่วย ไปส่งเสริมเขา อย่างสมัยก่อนนี้ ชาวบ้านชนทรายเข้าวัด เราก็ไปสละกำลังกายช่วยเขาเป็นการทำบุญ คือเอาเรี่ยวแรงกำลังไปช่วยส่งเสริมคนทำความดี

เป็นอันว่าพรหมวิหาร 3 ข้อต้น มาคุณด้วย 3 เป็น 9

4. สมานัตตตา เอาตัวเข้าสมานแปลตามตัวอักษรว่า ความมีคนเสมอ ข้อนี้หนักไปทางอุเบกขา ซึ่งเป็นตัวกลาง ที่จะรักษาหลักการและความเที่ยงธรรมไว้

ก) มีคนเสมอ เริ่มด้วยไม่ถือตัว ไม่ดูถูกดูหมิ่นกัน ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของความเสมอภาค ถ้าดูถูกดูหมิ่นกันเสียแล้วก็คบกันยาก

- ข) ไม่เลือกที่รัก ไม่ผลักรั้วที่ชัง เสมอภาคโดยไม่ลำเอียง ไม่เลือกปฏิบัติ
- ค) ไม่เอาใจเอาเปรียบ แง่นี้ก็สำคัญมากสำหรับการมีความเสมอภาคที่จะให้อยู่กันได้ดี
- ง) เสมอในสุขและทุกข์ คือร่วมสุขร่วมทุกข์ เขามีทุกข์ ก็ทุกข์ด้วย เขามีสุขก็สุขด้วย
- มีปัญหาก็ร่วมกันเผชิญ ร่วมกันแก้ไข
- อย่างนี้เรียกว่า สมานัตตตา มีคนเสมอ คือมีร่วมสมานเข้ากันได้ ทำให้มีเอกภาพ มีความสามัคคี อยู่กันได้ดี คนข้างในพร้อมที่จะก้าวไปด้วยกัน และสังคมก็มั่นคงมีสันติสุข

### “ศรัทธา ปณิธาน ปฏิบัติ ประจักษ์ผล”

#### อาชีพตัวแทนคืออะไร?

1. เป็นอาชีพที่ได้ตลอดชีวิต ไม่มีการปลดเกษียณ คนอายุมาก ๆ ก็สามารถทำงานได้ มีเหมือนคนอายุน้อย แต่ส่วนใหญ่จะทำได้ดีกว่า เพราะมีฐานลูกค้ามาก มีคนรู้จักมากได้ทำประโยชน์ให้กับคนและครอบครัวต่าง ๆ มามาก มีความรู้ความเชี่ยวชาญสูงกว่า
2. รายได้แน่นอน เพราะมีรายได้จากผลงานเก่าในปีต่อ ๆ ไปด้วย ไม่ใช่ครั้งเดียวเหมือนขายสินค้า ฉะนั้นรายได้เหล่านี้จะสะสมมากขึ้นตามจำนวนปีที่ผ่านไป รวมทั้งรายได้จากผลงานใหม่ด้วย
3. ไม่มีการเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาล อาชีพนี้ไม่ขึ้นอยู่กับฤดูกาลเหมือนอาชีพเกษตร รวมทั้งไม่มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องราคาอย่างทันทีทันใดด้วย และไม่ขึ้นอยู่กับการแปรปรวนของตลาด เพราะเป็นความจำเป็นทางการเงิน
4. เป็นงานที่ไม่ต้องลงทุนมาก ไม่ต้องใช้เงินทุนในการดำเนินงาน มีแต่ค่าพาหนะ ค่าใช้จ่ายในการติดต่อเล็กน้อยและเวลาก็เพียงพอแล้ว
5. มีโอกาสสร้างหลักทรัพย์ส่วนตัว เนื่องจากรายได้ไม่มีเพดาน ไม่มีขอบเขตจำกัด ขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละคน ซึ่งผิดกับพนักงานประจำที่ต้องรอขึ้นเงินเดือนเมื่อสิ้นปี แต่งานนี้สามารถเพิ่มรายได้ให้ตนเองได้ ทำให้มีโอกาสที่จะเก็บรายได้ไว้ เพื่อสร้างหลักทรัพย์ส่วนตัวได้มาก
6. เป็นกิจการที่มั่นคงยั่งยืนไม่ล้มสมัย เนื่องจากอาชีพนี้มีพื้นฐานอยู่ที่ความต้องการและความจำเป็นของคน ที่จะสร้างหลักประกันทางการเงินให้กับตนเองและครอบครัว สร้างทุนการศึกษาให้บุตร สร้างกองทุนสำหรับใช้จ่ายยามชรา การสร้างหลักประกันดังกล่าวนี้ จึงไม่มีวันล้มสมัย การประกอบอาชีพนี้จึงเป็นอาชีพที่ยั่งยืนไม่เปลี่ยนแปลงตามกาลเวลาเหมือนกับสินค้าแฟชั่นต่าง ๆ
7. เป็นผู้สร้างหลักทรัพย์ เนื่องจากอาชีพนี้ เป็นอาชีพที่ให้คำแนะนำในการสร้างความมั่นคงให้กับบุคคล และครอบครัวต่าง ๆ ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการแนะนำ จึงมักจะให้การยกย่องว่าเป็นนักบุญบ้าง วิศวกรสังคมบ้าง เป็นผู้สร้างหลักทรัพย์บ้าง ผู้ประกอบอาชีพนาน ๆ ที่มี

ความซื่อสัตย์ จึงได้รับความนิยมนอกย่องตลอดเวลา ทำให้มีความสุขในการทำงาน มีความสุขในการพบปะคน เพราะเขาเป็นผู้นำประโยชน์ไปให้

8. มีโอกาสที่จะพัฒนาตัวเองสูง เพราะเป็นคนที่ต้องพบปะกับบุคคลเป็นจำนวนมากในอาชีพต่าง ๆ กัน ความรู้ความสามารถต่าง ๆ กัน จึงทำให้มีโอกาสได้พัฒนาตัวเองสูงและจำเป็นต้องพัฒนาตัวเองเพื่อเข้าสู่คนในคอมต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้สถานการณ์ทำให้ต้องคิด ต้องพูด ต้องทำ ต้องปรับปรุงบุคลิกของตัวเอง ต้องเข้าประชุมวิชาการ ต้องเข้าร่วมสัมมนา ทำให้มีโอกาสพัฒนาตัวเองได้สูง

9. โอกาสในความก้าวหน้า ในการปฏิบัติงาน เมื่อทำงานเองได้แล้ว ก็จะมีการสร้างหน่วยงานขึ้น มีบุคคลต่าง ๆ เข้ามาร่วมทีม ฉะนั้นจะต้องเปลี่ยนหน้าที่จากการเสนอบริการเอง เป็นผู้ฝึกสอน เป็นผู้กำกับการทำงานให้คนอื่น ๆ ในทีม จึงทำให้สามารถยกตัวเองขึ้นมา เป็นผู้บริหารงานได้ จากคนมาเป็นทีมเดี่ยวแล้วแยกเป็นหลาย ๆ ทีม นอกจากรายได้เพิ่มขึ้นแล้วยังจะต้องมีตำแหน่งงานในฐานะผู้บริหารทีมเพิ่มตามไปด้วย ตามจำนวนทีมที่สร้างขึ้น และผลงานจากทีมงานนั้น ๆ

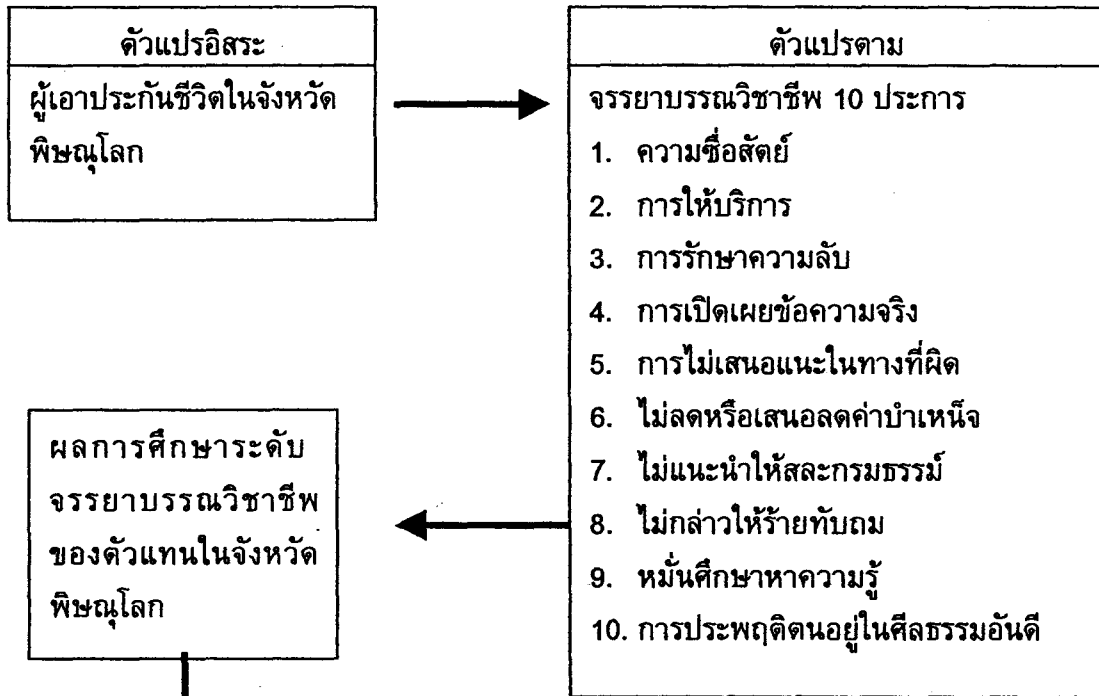
10. ความพอใจส่วนตัว นอกจากจะมีรายได้ดีแล้ว การที่ได้ทำประโยชน์ให้บุคคลและครอบครัวต่าง ๆ ย่อมได้รับความนับถือ ความเชื่อถือเพิ่มขึ้น ได้เห็นผู้ที่ได้รับผลประโยชน์จากที่ต่าง ๆ จากการประกันชีวิต บ้านที่ถูกยึด และกรรมธรรม์ประกันชีวิตฉบับเดียว ชื่อบ้านกลับคืนได้ เด็กที่จะต้องออกจากโรงเรียน แต่ด้วยกรรมธรรม์เพียงฉบับเดียวสามารถทำให้เขาสามารถเรียนจนจบมหาวิทยาลัยได้ พี่น้องไม่ต้องฟ้องร้องแก่งแย่งมรดกกัน เหล่านี้ ทำให้เกิดความสงบทางใจ ทำให้มีความรู้สึกที่ตัวเองมีค่ามีความพึงพอใจในอาชีพที่ตัวเองได้สร้างคุณประโยชน์ให้กับบุคคลและครอบครัวต่าง ๆ ด้วยน้ำมือด้วยความคิดของตัวเอง นอกจากจะได้รับการยกย่องจากผู้เกี่ยวข้องแล้ว ยังจะเกิดความปิติ ความอึดอ้อมในใจ และภูมิใจในตัวเองด้วย

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

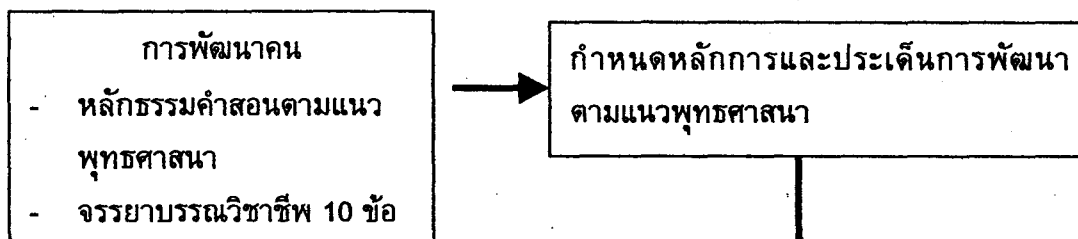
การวิจัยครั้งนี้มีทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการอยู่ที่คนโดยเน้นเรื่องจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยจัดแบ่งขั้นตอนการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 เป็นการศึกษาความคิดเห็นผู้เอาประกันเกี่ยวกับระดับจรรยาบรรณวิชาชีพ 10 ประการของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก ขั้นตอนที่ 2 เป็นการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต ตามหลักการและประเด็นการพัฒนาแนวพุทธศาสนาและในขั้นตอนที่ 3 เป็นการพัฒนาระดับจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต โดยการอบรมและดำเนินกิจกรรมตามแนวทางพุทธศาสนา โดยวิเคราะห์และแสดงผลการพัฒนาจรรยาบรรณเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ปรับปรุงหรือนำไปใช้ได้ต่อไป

## กรอบความคิดในการวิจัย

### ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต



### ขั้นตอนที่ 2 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา



### ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทน

