

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยนำเสนอ ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพประกันชีวิต ของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก โดยรวม มี 10 ประการ คือ ความซื่อสัตย์ การบริการ การรักษาความลับของลูกค้า การปกปิดข้อมูลข้อเท็จจริงต่อบริษัท การเสนอเบี้ยประกันและการเสนอนอกเงื่อนไข การลดค่าบำเหน็จ (ค่านายหน้า) การแนะนำให้ยกเลิกกรมธรรม์เก่า การกล่าวร้ายทับถมผู้อื่น การพัฒนาตนเอง และการประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หลักการและประเด็นการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตแนวพุทธศาสนา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพ ของตัวแทนประกันชีวิตในแนวพุทธศาสนาโดยการอบรมและดำเนินกิจกรรมตามแนวพุทธศาสนาเพื่อสร้างสัมมาทิฐิกับตัวแทนประกันชีวิตวิเคราะห์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ความศรัทธาในอาชีพตัวแทน มีปณิธานตั้งมั่นในจรรยาบรรณปฏิบัติตามจรรยาบรรณอย่างจริงจัง ประจักษ์ผลที่ดีกับตัวแทนประกันชีวิต

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก โดยรวมภายใต้จรรยาบรรณ 10 ประการ คือ ความซื่อสัตย์ การบริการ การรักษาความลับ การปกปิดข้อมูลข้อเท็จจริงต่อบริษัท การเสนอเบี้ย และการเสนอนอกเงื่อนไข การลดค่าบำเหน็จ (ค่านายหน้า) การแนะนำให้ยกเลิกกรมธรรม์เก่า การกล่าวร้าย ทับถมผู้อื่น การพัฒนาตนเอง การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต
ในจังหวัดพิษณุโลก

| จรรยาบรรณวิชาชีพตัวแทน | \bar{x} | S.D. | ระดับจรรยาบรรณ |
|--|-----------|------|----------------|
| 1. ความซื่อสัตย์ | 3.05 | .48 | ปานกลาง |
| 2. การบริการ | 3.26 | .48 | ปานกลาง |
| 3. การรักษาความลับ | 2.78 | .60 | ปานกลาง |
| 4. การปกปิดข้อมูลข้อเท็จจริงต่อบริษัท | 3.21 | .49 | ปานกลาง |
| 5. การเสนอเบี้ยประกันและการเสนอนอกเงื่อนไข | 2.98 | .57 | ปานกลาง |
| 6. การลดค่าบำเหน็จ (ค่านายหน้า) | 2.89 | .59 | ปานกลาง |
| 7. การแนะนำให้ยกเลิกรวมธรรมเก่า | 2.76 | .69 | ปานกลาง |
| 8. การกล่าวร้ายทับถมผู้อื่น | 2.59 | .72 | ปานกลาง |
| 9. การพัฒนาตนเอง | 3.15 | .45 | ปานกลาง |
| 10. การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี | 3.19 | .51 | ปานกลาง |
| เฉลี่ย | 2.99 | .37 | ปานกลาง |

จากตาราง 3 พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ($\bar{x} = 2.99$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายแต่ละประการพบว่า จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต 3 ลำดับแรก คือ การบริการ ($\bar{x} = 3.29$) การปกปิดข้อมูลข้อเท็จจริงต่อบริษัท ($\bar{x} = 3.21$) การประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมอันดี ($\bar{x} = 3.19$) ส่วนจรรยาบรรณที่มีน้อยที่สุด คือ การกล่าวร้ายทับถมผู้อื่น ($\bar{x} = 2.59$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของผู้เอาประกันเกี่ยวกับ
จรรยาบรรณวิชาชีพด้านความซื่อสัตย์ของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก

| จรรยาบรรณวิชาชีพตัวแทน | \bar{x} | S.D. | ระดับจรรยาบรรณ |
|---|-----------|------|----------------|
| 1. มีสัจจะ, รักษาคำพูด | 3.64 | .84 | มาก |
| 2. มีความซื่อสัตย์ | 3.59 | .80 | มาก |
| 3. จิตใจบริสุทธิ์ปราศจากอคติ | 3.39 | .79 | ปานกลาง |
| 4. พูดสับปรับกลับกลอกตลบแคลง | 2.34 | 1.12 | น้อย |
| 5. กระทำต่อหน้าอย่างหนึ่ง ลับหลังอย่างหนึ่ง | 2.27 | 1.11 | น้อย |
| เฉลี่ย | 3.05 | .48 | ปานกลาง |

จากตาราง 4 พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.05$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จรรยาบรรณ 2 ลำดับแรก คือ ข้อ 1 มีสัจจะรักษาคำพูด ($\bar{x} = 3.64$) ข้อ 2 มีความซื่อสัตย์ ($\bar{x} = 3.59$) ส่วนข้อที่น้อยที่สุด คือ การกระทำต่อหน้าอย่างหนึ่งลับหลังอย่างหนึ่ง ($\bar{x} = 2.27$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของผู้เอาประกันเกี่ยวกับ
จรรยาบรรณวิชาชีพด้านการบริการของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก

| จรรยาบรรณวิชาชีพ | \bar{x} | S.D. | ระดับจรรยาบรรณ |
|--|-----------|------|----------------|
| 1. ให้บริการด้วยความเต็มใจ | 3.85 | .79 | มาก |
| 2. แนะนำสิทธิประโยชน์ และรักษาผลประโยชน์ให้กับลูกค้า | 3.85 | .77 | มาก |
| 3. ชี้แจงข้อสงสัย และสิทธิหน้าที่ของลูกค้าชัดเจน | 3.69 | .83 | มาก |
| 4. ชัดชอง บอกปิด เมื่อลูกค้าต้องการพบ | 2.55 | 1.05 | ปานกลาง |
| 5. จะบริการต่อเมื่อมีผลประโยชน์แก่ตน | 2.53 | 1.27 | ปานกลาง |
| เฉลี่ย | 3.29 | .48 | ปานกลาง |

จากตาราง 5 พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตเกี่ยวกับการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จรรยาบรรณสูงสุดมี 2 ข้อ คือ ข้อ 1 ให้บริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{x} = 3.85$) และแนะนำสิทธิประโยชน์และรักษาผลประโยชน์ให้กับลูกค้า ($\bar{x} = 3.85$) ส่วนข้อที่ต่ำสุด คือ จะบริการต่อเมื่อมีผลประโยชน์แก่ตน ($\bar{x} = 2.53$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของผู้เอาประกันเกี่ยวกับ
จรรยาบรรณวิชาชีพด้านการรักษาความลับ ของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัด
พิษณุโลก

| จรรยาบรรณวิชาชีพ | \bar{x} | S.D. | ระดับจรรยาบรรณ |
|--|-----------|------|----------------|
| 1. นำความลับลูกค้ารายอื่นมาพูดให้ฟัง | 2.43 | 1.13 | น้อย |
| 2. กล่าวถึงความลับของบริษัทอื่น | 2.42 | 1.07 | น้อย |
| 3. เข้าไปยุ่งเกี่ยวในเรื่องส่วนตัวหรือธุระของผู้ อื่น | 2.29 | .92 | น้อย |
| 4. มีความยับยั้งชั่งใจ คิดก่อนพูด | 3.32 | .92 | มาก |
| 5. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา | 3.44 | .93 | มาก |
| เฉลี่ย | 2.78 | .60 | ปานกลาง |

จากตาราง 6 พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตเกี่ยวกับความลับ โดย
ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.78$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า 2 ลำดับแรก คือ
ข้อ 5 การรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ($\bar{x} = 3.44$) ข้อ 4 มีความยับยั้งชั่งใจ คิดก่อนพูด ($\bar{x} = 3.32$)
ส่วนข้อที่น้อยที่สุด คือ ข้อ 3 เข้าไปยุ่งเกี่ยวในเรื่องส่วนตัว หรือธุระของผู้อื่น ($\bar{x} = 2.29$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความเห็นของผู้เอาประกันเกี่ยวกับ จรรยาบรรณวิชาชีพด้านการปกปิดข้อมูล ข้อเท็จจริงต่อบริษัท ของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก

| จรรยาบรรณวิชาชีพ | \bar{x} | S.D. | ระดับจรรยาบรรณ |
|--|-----------|------|----------------|
| 1. ทำงานรักษากฎเกณฑ์ | 3.61 | .82 | มาก |
| 2. ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา | 3.59 | .84 | มาก |
| 3. การทำงานมีระเบียบแบบแผน | 3.55 | .82 | มาก |
| 4. แนะนำให้ปกปิดข้อมูลเพื่อประโยชน์บางอย่าง | 2.82 | .95 | ปานกลาง |
| 5. ไม่สอบถามรายละเอียดข้อมูลสำคัญในการประกัน | 2.46 | .98 | น้อย |
| เฉลี่ย | 3.20 | .49 | ปานกลาง |

จากตาราง 7 พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนเกี่ยวกับการปกปิดข้อมูล ข้อเท็จจริงต่อบริษัท โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.61$) ข้อ 2 ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ($\bar{x} = 3.59$) ส่วนข้อที่น้อยที่สุด คือ ไม่สอบถามรายละเอียดข้อมูลสำคัญในการประกัน ($\bar{x} = 2.46$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของผู้เอาประกันเกี่ยวกับ
 จรรยาบรรณวิชาชีพด้านการเสนอ เบี้ยประกันและการเสนอนอกเงื่อนไข
 ของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพิษณุโลก

| จรรยาบรรณวิชาชีพ | \bar{x} | S.D. | ระดับจรรยาบรรณ |
|--|-----------|------|----------------|
| 1. ชักชวนโน้มน้าวให้ทำประกันโดยชำระเบี้ยประกันสูงเกินไป | 2.86 | 1.06 | ปานกลาง |
| 2. พูดคำเท็จหรือเกินความจริง | 2.51 | 1.08 | ปานกลาง |
| 3. ไม่มีความพอเพียงในสิ่งที่ได้ | 2.56 | 1.11 | ปานกลาง |
| 4. แนะนำให้ทำประกันโดยดูความสามารถในการชำระเบี้ยของลูกค้ | 3.40 | .82 | ปานกลาง |
| 5. พูดในสิ่งที่เชื่อถือได้ | 3.55 | .84 | มาก |
| เฉลี่ย | 2.97 | .57 | ปานกลาง |

จากตาราง 8 พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตเกี่ยวกับการเสนอเบี้ยประกัน และการเสนอนอกเงื่อนไข โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.9$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จรรยาบรรณ 2 ลำดับแรก คือ ข้อ 5 พูดในสิ่งที่เชื่อถือได้ ($\bar{x} = 3.55$) ข้อ 4 แนะนำให้ทำประกันโดยดูความสามารถในการชำระเบี้ยของลูกค้ ($\bar{x} = 3.40$) ส่วนข้อที่น้อยที่สุดคือ ข้อ 2 พูดคำเท็จหรือเกินความจริง ($\bar{x} = 2.51$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของผู้เอาประกันเกี่ยวกับ จรรยาบรรณวิชาชีพด้านการลดค่า บำเหน็จ (ค่านายหน้า) ของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพิษณุโลก

| จรรยาบรรณวิชาชีพ | \bar{x} | S.D. | ระดับจรรยาบรรณ |
|--|-----------|------|----------------|
| 1. มีความลำเอียงในการทำงานเพื่อประโยชน์ตนเอง | 2.62 | 1.12 | ปานกลาง |
| 2. ยอมเสียน้อยแต่จะเอาให้มาก | 2.54 | 1.13 | ปานกลาง |
| 3. ไม่เคารพกติกาในการแข่งขันกับผู้อื่น | 2.49 | 1.12 | น้อย |
| 4. ปรรณาคดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ | 3.42 | .89 | ปานกลาง |
| 5. มีความยุติธรรมต่อเพื่อนร่วมงานคนอื่น | 3.41 | .90 | ปานกลาง |
| เฉลี่ย | 2.89 | .59 | ปานกลาง |

จากตาราง 9 พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตเกี่ยวกับการลดค่าบำเหน็จ (ค่านายหน้า) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จรรยาบรรณ 2 ลำดับแรก คือ ข้อ 4 ปรรณาคดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ($\bar{x} = 3.42$) ข้อ 5 มีความยุติธรรมต่อเพื่อนร่วมงานคนอื่น ($\bar{x} = 3.41$) ส่วนข้อที่น้อยที่สุด คือ ข้อ 3 ไม่เคารพกติกาในการแข่งขันกับผู้อื่น ($\bar{x} = 2.49$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของผู้เอาประกันเกี่ยวกับ
จรรยาบรรณวิชาชีพด้านการแนะนำให้ยกเลิกกรรมกรรมเก่า ของตัวแทนประกันชีวิต
ในจังหวัดพิษณุโลก

| จรรยาบรรณวิชาชีพ | \bar{x} | S.D. | ระดับจรรยาบรรณ |
|--|-----------|------|----------------|
| 1. แนะนำให้ยกเลิกกรรมกรรมเพื่อทำใหม่ | 2.72 | 1.16 | ปานกลาง |
| 2. แสวงประโยชน์ในทางที่ผิด | 2.39 | 1.11 | น้อย |
| 3. พุดจาประจบ สอพลอ เกินจริง | 2.45 | 1.21 | น้อย |
| 4. ชี้แจงผลดี - ผลเสีย ในการยกเลิกกรรมกรรม เก่า | 3.07 | .97 | ปานกลาง |
| 5. เห็นประโยชน์ของลูกค้ามากกว่าตนเอง | 3.17 | 1.02 | ปานกลาง |
| เฉลี่ย | 2.76 | .68 | ปานกลาง |

จากตาราง 10 พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตเกี่ยวกับการแนะนำให้ยกเลิกกรรมกรรมเก่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.76$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จรรยาบรรณ 2 ลำดับแรก คือ ข้อ 5 เห็นประโยชน์ของลูกค้ามากกว่าตนเอง ($\bar{x} = 3.17$) ข้อ 4 ชี้แจงผลดี - ผลเสีย ในการยกเลิกกรรมกรรมเก่า ($\bar{x} = 3.07$) ส่วนข้อที่น้อยที่สุด คือ ข้อ 2 แสวงหาประโยชน์ในทางที่ผิด ($\bar{x} = 2.39$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของผู้เอาประกันเกี่ยวกับ
จรรยาบรรณวิชาชีพด้านการกล่าวร้ายทับถมผู้อื่น ของตัวแทนประกันชีวิต
ในจังหวัดพิษณุโลก

| จรรยาบรรณวิชาชีพ | \bar{x} | S.D. | ระดับจรรยาบรรณ |
|---|-----------|------|----------------|
| 1. ยกความผิดผู้อื่น หรือนินทาว่าร้ายผู้อื่น ทั้งต่อหน้าและลับหลัง | 2.31 | 1.08 | น้อย |
| 2. คู้ยเสียหายความผิดพลาดของผู้อื่น | 2.32 | 1.11 | น้อย |
| 3. โ้อวดงาน หรือแสดงตนว่ามีความรู้กว่าผู้อื่น | 2.40 | 1.13 | น้อย |
| 4. ยินดีกับความสำเร็จของผู้อื่น | 3.33 | .93 | ปานกลาง |
| เฉลี่ย | 2.58 | .72 | ปานกลาง |

จากตาราง 11 พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตเกี่ยวกับการกล่าวร้ายทับถมผู้อื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.58$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จรรยาบรรณ 2 ลำดับแรก คือ ข้อ 4 ยินดีกับความสำเร็จของผู้อื่น ($\bar{x} = 3.33$) ข้อ 3 โ้อวดงานหรือแสดงตนว่ามีความรู้กว่าผู้อื่น ($\bar{x} = 2.40$) ส่วนข้อที่น้อยที่สุด คือ ข้อ 1 ยกความผิดผู้อื่นหรือนินทาว่าร้ายผู้อื่นทั้งต่อหน้าและลับหลัง ($\bar{x} = 2.31$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของผู้เอาประกันเกี่ยวกับ
 จรรยาบรรณวิชาชีพด้านการพัฒนาตนเอง ของตัวแทนประกันชีวิต
 ในจังหวัดพิษณุโลก

| จรรยาบรรณวิชาชีพ | \bar{x} | S.D. | ระดับจรรยาบรรณ |
|---|-----------|------|----------------|
| 1. นำความรู้และผลประโยชน์ใหม่ ๆ มาแจ้งให้ลูกค้าทราบ | 3.60 | .83 | มาก |
| 2. ปรับปรุงบุคลิกภาพและการแต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ และสถานที่ | 3.78 | .72 | มาก |
| 3. รู้จักเข้าสมาคม สังสรรค์ | 3.76 | .71 | มาก |
| 4. ชอบเก็บตัวไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในสังคม | 2.27 | .94 | น้อย |
| 5. พุดคุยในเรื่องเก่า ๆ ซ้ำซาก | 2.34 | 1.09 | น้อย |
| เฉลี่ย | 3.14 | .68 | ปานกลาง |

จากตาราง 12 พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จรรยาบรรณ 2 ลำดับแรก คือ ข้อ 2 ปรับปรุงบุคลิกภาพและการแต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะและสถานที่ ($\bar{x} = 3.78$) ข้อ 3 รู้จักเข้าสมาคมสังสรรค์ ($\bar{x} = 3.76$) ส่วนข้อที่น้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ชอบเก็บตัวไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในสังคม ($\bar{x} = 2.27$)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความคิดเห็นของผู้เอาประกันเกี่ยวกับ จรรยาบรรณวิชาชีพด้านการประพฤติดนอยู่ในศีลธรรมอันดี ของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก

| จรรยาบรรณวิชาชีพ | \bar{x} | S.D. | ระดับจรรยาบรรณ |
|---|-----------|------|----------------|
| 1. พุดจามีคติให้ข้อคิดความเป็นจริงในสังคม | 3.53 | .80 | มาก |
| 2. รู้จักแบ่งปัน เอื้ออาทรผู้อื่น | 3.45 | .83 | ปานกลาง |
| 3. สละประโยชน์ตนเพื่อสาธารณะชน | 3.38 | .84 | ปานกลาง |
| 4. มีศีลธรรมประจำใจ | 3.38 | .89 | ปานกลาง |
| 5. ละเมิดศีลธรรมเป็นประจำ | 2.22 | 1.07 | น้อย |
| เฉลี่ย | 3.19 | .51 | ปานกลาง |

จากตาราง 13 พบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตเกี่ยวกับการประพฤติดนอยู่ในศีลธรรมอันดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.19$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า จรรยาบรรณ 2 ลำดับแรก คือ ข้อ 1 พุดจามีคติให้ข้อคิดความเป็นจริงในสังคม ($\bar{x} = 3.53$) ข้อ 2 รู้จักแบ่งปัน เอื้ออาทรผู้อื่น ($\bar{x} = 3.45$) ส่วนข้อที่น้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ละเมิดศีลธรรมเป็นประจำ ($\bar{x} = 2.22$)

จรรยาบรรณวิชาชีพที่ควรพัฒนา

จากผลการศึกษาพบว่า จรรยาบรรณวิชาชีพที่ควรนำไปสู่การพัฒนาให้สูงขึ้นตามความคิดเห็นของผู้เอาประกันมี ดังนี้ การกล่าวร้ายทับถมผู้อื่น การแนะนำให้ยกเลิกกรมธรรม์เก่า การรักษาความลับ การลดค่าบำเหน็จ การเสนอเบี้ยประกันและการเสนอนอกเงื่อนไข

การกล่าวร้ายทับถมผู้อื่นตามความคิดเห็นของผู้เอาประกัน ข้อควรพัฒนาเกี่ยวกับการยกความผิดผู้อื่น หรือนินทาว์ร้ายผู้อื่น ทั้งต่อหน้าและลับหลังและการโอ้อวดงานหรือแสดงตนว่ามีความรู้กว่าผู้อื่น

การแนะนำให้ยกเลิกกรมธรรม์เก่า ตามความคิดเห็นของผู้เอาประกันข้อควรพัฒนาเกี่ยวกับการแสวงประโยชน์ในทางที่ผิด พุดจากประจบสอพลอ เกินจริง และแนะนำให้ยกเลิกกรมธรรม์เพื่อทำใหม่

การรักษาความลับตามความคิดเห็นของผู้เอาประกันข้อควรพัฒนาเกี่ยวกับการเข้าไปยุ่งเกี่ยวในเรื่องส่วนตัวหรือธุระของผู้อื่น การกล่าวถึงความลับของบริษัทอื่น และนำความลับลูกค้ารายอื่นมาพูดให้ฟัง

การลดค่าบำเหน็จตามความคิดเห็นของผู้เอาประกัน ข้อควรพัฒนาเกี่ยวกับการไม่เคารพกติกากในการแข่งขันกับผู้อื่น ยอมเสียน้อยแต่จะเอาให้มากและมีความลำเอียงในการทำงานเพื่อประโยชน์ตนเอง

การเสนอเบี้ยประกันและการเสนอนอกเงื่อนไข ตามความคิดเห็นของผู้เอาประกัน ข้อควรพัฒนาเกี่ยวกับการพูดคำเท็จหรือเกินความจริง ไม่มีความพอเพียงในสิ่งที่ได้ และชักชวนโน้มน้าวให้ทำประกันโดยชำระเบี้ยประกันสูงเกินไป

จากข้อควรพัฒนาดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นข้อมูลเพื่อกำหนดหลักการและประเด็นในการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตแนวพุทธศาสนา โดยกระบวนการอบรมและดำเนินกิจกรรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนต่อไป

จากแผนภูมิ 4 พบว่าโครงสร้างการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต แนวพุทธ โดยภาพรวมอาศัยทฤษฎีระบบของอิสตัน วิเคราะห์ในการพัฒนาจรรยาบรรณของตัวแทน โดยการอบรมและกิจกรรมมีหลักการและประเด็นที่ต้องพัฒนา คือ ความศรัทธาในอาชีพอันจะทำให้เกิดปณิธานตั้งมั่นในจรรยาบรรณเป็นพลังในการปฏิบัติอย่างจริงจัง และในที่สุดประจักษ์ผลในทางที่ดีขึ้น

ตัวแทนที่ปฏิบัติงานโดยยึดจรรยาบรรณวิชาชีพตามแนวทางโดยทั่วไป

ในการศึกษาข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ทำประกันชีวิตเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตัวแทนที่ยึดจรรยาบรรณวิชาชีพตามแนวทางทั่วไป พบว่า โดยภาพรวมจรรยาบรรณตัวแทนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.29$)

ที่มาและการคัดเลือกตัวแทนประกันชีวิต

ผู้จัดการฝ่ายขายจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับทีมงาน เพราะทีมงานเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จในการทำงานของผู้จัดการทุก ๆ คน ผลงานไม่ดี ผลงานน้อย รายได้ผู้จัดการตกต่ำ ต้นทุนในการผลิตเคสใหม่สูงขึ้น ล้วนเป็นปัญหาจากการสร้างทีมงาน คือ ตัวแทนนั่นเอง การสร้างตัวแทนใหม่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมทั้งการฝึกสอนให้ตัวแทนมี KASH คือ ความรู้ (K = Knowledge) ทักษะที่ดี (A = Attitude) ทักษะความชำนาญ (S = Skill) และนิสัยการทำงานที่ดี (H = Habit) ผู้จัดการต้องดูแลเอาใจใส่ให้ความช่วยเหลือ และกำกับการทำงานอย่างใกล้ชิด รักษาระดับรายได้ที่ต้องการของเพื่อนร่วมงานเอาไว้ให้ได้ จะทำให้ทีมงานของผู้จัดการมีความแข็งแกร่งและมั่นคง การสร้างทีมงานนั้นต้องเริ่มจากการคัดเลือกตัวแทน ซึ่งคัดเลือกได้จาก 2 แหล่ง คือ 1 แหล่งที่รู้จัก และ 2 แหล่งที่ไม่รู้จัก แต่ที่นิยมปฏิบัติคือ การสร้างตัวแทนจากแหล่งที่รู้จัก ซึ่งมีที่มาและขั้นตอนดังนี้

ตาราง 14 ที่มาและขั้นตอนการสร้างตัวแทนจากคนรู้จัก

| ที่มา | ขั้นตอน |
|--|--|
| 1. คนรู้จักจากโรงเรียนเก่า | 1. รวบรวมรายชื่อบุคคลต่าง ๆ ทั้ง 10 ข้อให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เขียนในแบบฟอร์ม |
| 2. คนรู้จักจากที่ทำงานเก่าและปัจจุบัน | 2. คัดเลือกรายชื่อผู้ที่เห็นว่าน่าจะสร้างเป็นเพื่อนร่วมงานได้ออกมาว่ามีใครบ้างที่คน รายชื่อที่คัดเลือกควรแบ่งเป็น 3 ประเภท |
| 3. คนรู้จักจากที่ซื้อสินค้าและบริการ | คือ เพื่อร่วมงาน ผู้นำพา แหล่งให้รายชื่อ |
| 4. คนรู้จักจากที่อยู่อาศัยทั้งที่เก่าที่ใหม่ | 3. วิเคราะห์ดูอีกครั้งว่าใครเหมาะสำหรับเป็นอะไรมากที่สุด |
| 5. คนรู้จักจากสามี / ภรรยา | 4. เข้าพบเสนออาชีพ ชักชวนเป็นเพื่อนร่วมงาน |
| 6. คนรู้จักจากบุตร | ผู้นำพา แหล่งแนะนำรายชื่อ |
| 7. คนรู้จักจากญาติมิตร | |
| 8. คนรู้จักจากงานสังคม | |
| 9. คนรู้จักจากอาชีพต่าง ๆ | |
| 10. คนรู้จักจากอาชีพต่าง ๆ | |

หมายเหตุ สำหรับผู้ที่คัดเลือกมาเป็นตัวแทน ควรหลีกเลี่ยงบุคคลที่ใกล้ชิด เช่น บิดามารดา ปู่ย่าตายาย พี่ ๆ น้อง ๆ ภรรยา / สามี บุตร บิดามารดาปู่ย่าตายายของสามี / ภรรยา เหล่านี้เป็นต้น เพราะจะเกิดปัญหาในการบริหารทีมงานได้ แต่บุคคลดังกล่าวก็สามารถแนะนำรายชื่อได้

หลักในการคัดเลือกตัวแทน

การวิเคราะห์รายชื่อผู้ที่จะสร้างเป็นตัวแทนนั้น พิจารณาได้จากหลัก CHAIN ได้

| | |
|---------------|------------------------------|
| C = Characler | บุคลิกภาพที่ดี |
| H = Helth | สุขภาพพลานามัย |
| A = Attitude | ทัศนคติที่ดี |
| I = Income | มีรายได้ประจำ |
| N = Need | มีความต้องการรายได้เพิ่มขึ้น |

หลักในการพัฒนาดังกล่าวเป็นปัจจัยเบื้องต้นที่ตัวแทนประกันชีวิตควรจะต้องมี นอกเหนือจากคุณสมบัติตามกฎหมายกำหนดไว้

การเสริมสร้างสัมมาทิฐิ

การพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต จุดเริ่มต้นที่จะต้องสร้างให้เกิดขึ้นก่อนคือ สัมมาทิฐิ ในแนวทางสายกลางตามหลักพุทธศาสนาพระพุทธเจ้าทรงให้เริ่มต้นที่ สัมมาทิฐิ เพราะสัมมาทิฐิเป็นตัวนำ เป็นประธาน เป็นหัวหน้า และเป็นจุดเริ่มต้นของพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่ง คำว่า สัมมาทิฐิ มีความหมายดังต่อไปนี้

คำว่า สัมมาทิฐิ ประกอบด้วยคำ 2 คำ คือ สัมมา และ ทิฐิ

คำว่า สัมมา หมายถึง โดยชอบ ดี ถูกต้อง ถูกถ้วน สมบูรณ์ จริงแท้

คำว่า ทิฐิ หมายถึง ความเห็น หมายถึง ความเชื่อ ลัทธิ ทฤษฎี ความเข้าใจ ตามนัยเหตุผล ข้อที่เข้ากับความเข้าใจของตน หลักการที่เห็นข้อที่ถูกใจ ข้อที่เชิดชูเอาไว้ ความใฝ่ฝันหรือปัจจุบัน เรียกว่า ค่านิยม รวมไปถึงอุดมการณ์ แนวทัศนในการมองโลก และชีวิตที่เรียกว่า โลกทัศน์ และชีวิตทัศน์ต่าง ๆ ด้วย

เมื่อนำคำว่า สัมมา รวมกับคำว่า ทิฐิ มีความหมายว่า ความเห็นชอบ เห็นถูกต้อง คือ เห็นอริยสัจ หรือสภาวะธรรมตามความเป็นจริง มีความเห็น ความเชื่อ ความเข้าใจเกี่ยวกับโลกชีวิต และสังคมถูกต้องตามหลักแห่งความดี เช่น เห็นว่า ทำดีได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว กรรมที่ทำแล้วมีผล เป็นต้น

สัมมาทิฐิ จึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของ 2 ตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งพระพุทธเจ้าได้ตรัสไว้ในอังคุตตรนิกาย ทุกนิบาต ดติย ปัณณาสกั เป็น

“ ดูกรภิกษุทั้งหลาย ปัจจัยเพื่อเกิดขึ้นแห่งสัมมาทิฐิ 2 อย่างนี้ เป็นไฉน คือ การโฆษณา แต่บุคคลอื่นหนึ่ง (การรับฟังจากผู้อื่น) โยนิโสมนสิการหนึ่ง ดูกรภิกษุทั้งหลาย ปัจจัยเพื่อเกิดขึ้นแห่งสัมมาทิฐิ 2 อย่างนี้เลย ”

จากพุทธพจน์ข้างต้น สัมมาทิฐิ เกิดจากปัจจัย 2 อย่าง คือ การโฆษณา แต่บุคคลอื่น หรือความได้ระดับแต่บุคคลอื่น และโยนิโสมนสิการหรือความทำในใจโดยแยบคาย

1. การโฆษณาแต่บุคคลอื่น หรือได้ระดับแต่บุคคลอื่น (ปรโตโฆสะ) หมายความว่า เสี่ยงจากผู้อื่น การกระเด็น หรือ ถูกชักจูงจากภายนอก เช่น การรับฟังคำชี้แนะสั่งสอน เล่าเรียนความรู้ สันทนาซักถามฟังคำบอกเล่าชักจูงของผู้อื่น โดยเฉพาะการสดับสัทธรรมจากท่านผู้เป็นกัลยาณมิตร ในทางสังคมอาจเรียกว่า ความศรัทธา เห็นดี เห็นงาม ถูกต้อง ตามผู้ซึ่งเป็นกัลยาณมิตรชี้นำ ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก

2. โยนิโสมนสิการ หรือ ความทำในใจโดยแยบคาย หมายถึง การใช้ความคิดถูกวิธี ความรู้จักคิด คิดเป็น คือ มองสิ่งทั้งหลายด้วยความคิดพิจารณา รู้จักสืบสาวหาเหตุผล แยกแยะสิ่งนั้น ๆ หรือปัญหานั้นออกให้เห็นตามสภาวะและความสัมพันธ์แห่งเหตุปัจจัย ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน

ปัจจัยทั้งสองอย่างนี้ สนับสนุนซึ่งกันและกัน คือ นอกจากจะอาศัยปรโตโมษะ ที่ได้รับคำแนะนำชักจูงจากผู้อื่นแล้วยังต้องอาศัยการฝึกหัดให้มีความสามารถในการคิดอย่างถูกวิธีด้วยตนเอง หรือมีโยนิโสมนสิการด้วย ความเห็นที่ชอบ ความเข้าใจถูกต้อง จึงจะเกิดขึ้นภายในตนเอง

การพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต จะต้องสร้างสัมมาทิฐิในอาชีพตัวแทนให้เกิดความศรัทธา จนมีปณิธานที่จะยึดมั่นในการปฏิบัติตามอย่างจริงจัง ซึ่งจะส่งผลในทางที่ดีกับตัวแทนประกันชีวิต

เมื่อวิเคราะห์การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิต เมื่อประสบกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออยู่ในสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่ง ก็จะแปลความหมายให้คุณค่าสิ่งนั้น ๆ เหตุการณ์นั้นต่อตนเอง คิดและตัดสินใจสิ่งนั้นหรือเหตุการณ์นั้นพร้อมกับคิดคาดหวัง แสดงพฤติกรรมออกมา หรือมีท่าทีต่อสิ่งนั้น สถานการณ์นั้นตามโลกทัศน์ หรือทิฐิของแต่ละคน ซึ่งแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้สั่งสมมา ภาพพฤติกรรมแสดงออกมาในฝ่ายคุณธรรม คือ คิดดี พูดดี ทำดี (มโนสุจริต วจีสุจริต กายสุจริต) เป็นเพราะผู้ที่มีความเห็นชอบ คือ มีสัมมาทิฐิ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้ใดแสดงพฤติกรรมออกมาในฝ่ายอกุศลธรรม คือ คิดไม่ดี พูดไม่ดี ทำไม่ดี (มโนทุจริต วจีทุจริต กายทุจริต) ก็เกิดจากบุคคลนั้นไม่มีความเห็นชอบ คือ มีจฉาทิฐิ

ดังนั้นพอสรุปได้ว่า สัมมาทิฐิของตัวแทนประกันชีวิตเกิดขึ้นได้ อาศัยปัจจัยภายนอก (ปรโตโมษะ) และปัจจัยภายใน (โยนิโสมนสิการ) ที่ประสานส่งเสริมและหนุนเนื่องกัน กล่าวคือ อาศัยผู้อื่น (กัลยาณมิตร) สถานการณ์ สิ่งแวดล้อม สังคม ช่วยหล่อหลอม ชัดเกลา ชี้นำชักนำไปสู่การคิด การพูด และการกระทำที่ดี การปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ อีกประการหนึ่งคือ อาศัยความคิดที่เป็นของตนเองโดยวิธีคิดที่ถูกวิธี คิดมีระเบียบ คิดมีเหตุผล คิดเข้ากุศล ซึ่งเรียกว่า โยนิโสมนสิการ (การกระทำใส่ใจโดยแยบคาย) เมื่อได้รับฟังสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรืออยู่ในเหตุการณ์ใด ก็ไม่ปล่อยให้ไปเป็นไปตามความคิดของผู้อื่นหรือปล่อยให้ไปตามกระแสเหตุการณ์ของสังคมโลก แต่นำสิ่งนั้น เหตุการณ์นั้น มากระทำในใจโดยแยบคาย ให้เกิดความเห็น ความเข้าใจได้ด้วยตนเอง จนนำไปสู่การประพฤติปฏิบัติตามจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตอย่างจริงจัง

การสร้างพลังศรัทธาในอาชีพตัวแทน

ตัวแทนประกันชีวิต เป็น สัมมาชีพ

คนทั่วไปมองว่าสัมมาชีพก็คือ อาชีพที่สุจริตไม่ผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นความหมายโดยทั่วไป หากจะพิจารณาให้ลึกซึ้งกว่านั้น สามารถพิจารณาจากศัพท์ คำว่า สัมมาชีพ ซึ่งประกอบด้วย สัมมา + อาชีพ แล้วเรียกสั้น ๆ เป็น สัมมาชีพ หรือจะแยกเป็น สัมมา + อาชีพะ ก็ได้ สามารถพิจารณาทีละคำได้ดังนี้

1. อาชีวะ หรืออาชีพ ก็คือ การหาเลี้ยงชีพ
2. สัมมา แปลว่า ถูกต้อง เป็น ถูกต้องตามความหมายของมัน เช่น อาชีพตัวแทนประกันชีวิต คือ การบริการผู้เอาประกันรับผิดชอบต่อบริษัทประกันชีวิต เป็นต้น

ตัวแทนประกันชีวิตเป็นสัมมาชีพ เป็น อาชีพที่ถูกต้องไม่เบียดเบียนก่อความเดือดร้อน ไม่บั่นทอน ทำลายสังคม ถูกต้องตามกฎหมาย อีกทั้งช่วยแก้ปัญหา สร้างสรรค์ชีวิตและสังคม ให้ชีวิตดีขึ้น สังคมเจริญงอกงามขึ้นอย่างน้อยก็บำบัดบิดเบือนความทุกข์ยากเดือดร้อนของคนที่ทำประกัน

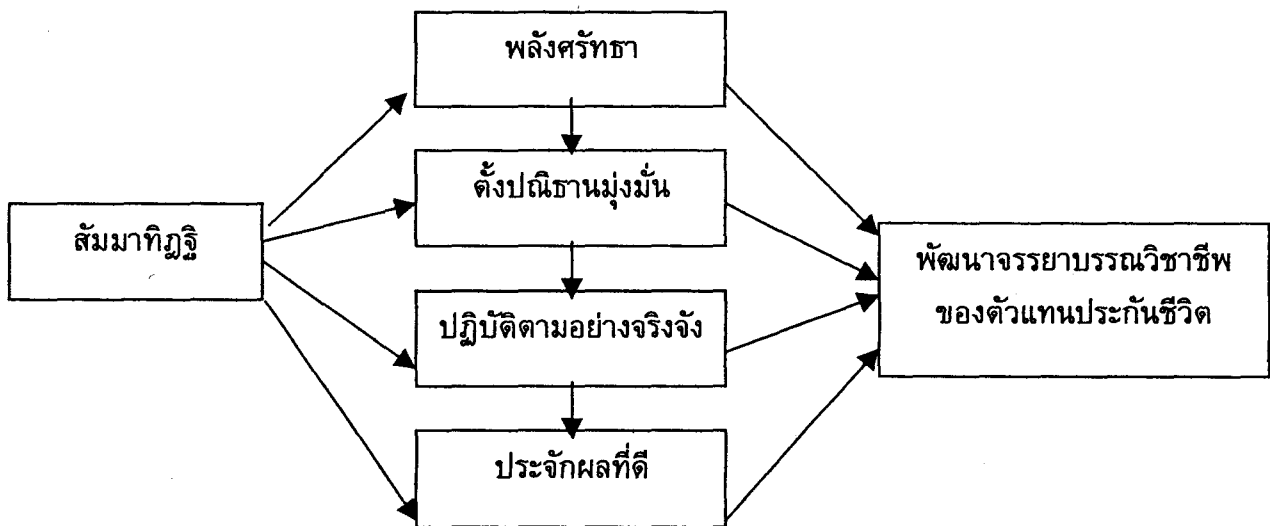
อาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นโอกาสในการพัฒนาชีวิตของตน ซึ่งชีวิตของคนเรานี้ต้องพัฒนาตลอดเวลา ต้องเจริญงอกงามขึ้น ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

1. ในด้านพฤติกรรม คือ การดำเนินชีวิตทั่วไป การเป็นอยู่ การพูดจา ความคล่องแคล่ว ฝีมือทำงาน และการเกี่ยวข้องกับผู้คน
2. ในด้านจิตใจ คือ ในเรื่องคุณธรรม ความสามารถ หรือสมรรถภาพของจิตใจและความสุข ความร่าเริง สดใส ที่เรียกง่าย ๆ ว่า สุขภาพจิตดี
3. ในด้านปัญญา ความรู้ ความเข้าใจในความสามารถในการคิดพิจารณา วินิจฉัย แก้ปัญหา และจัดการดำเนินการ

สรุปได้ว่า ตัวแทนประกันชีวิต คือ สัมมาชีพซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งในหลักมรรคมงคล 8 ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ดี เป็นโอกาสในการพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น ในด้านพฤติกรรม_เราก็จะรู้จักดำเนินชีวิตให้ถูกต้อง เราจะรู้จักอยู่ร่วมและทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้เรียนรู้มารยาทต่าง ๆ รู้จักติดต่อเข้าพบ เข้าหา รู้จักพูดจา ปราศรัย รู้จักที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น พฤติกรรมของเราก็พัฒนา เราก็จะมีจรรยาบรรณวิชาชีพสูงขึ้น ในด้านจิตใจ เวลาทำงานท่ามกลางที่ฝึกการอยู่ร่วมกับผู้อื่นให้รู้จักการอยู่ร่วมสังคม เพื่อให้มีความสัมพันธ์ที่ดีนั้นเราก็ฝึกความมีน้ำใจ เมตตา กรุณา ที่จะช่วยเหลือเกื้อกูลกัน และในตัวเอง เราได้ฝึกความรับผิดชอบ ความขยัน ความอดทน ความมีใจหนักแน่นมั่นคง ความมีสติ การมีสมาธิหรือความมีใจแน่วแน่ในการทำงาน เป็นต้น พร้อมทั้งมีความร่าเริง เบิกบาน ผ่อนคลาย ใจสงบ แจ่มใส ในด้านปัญญา เมื่อเราทำงานจะได้เรียนรู้เพิ่มขึ้น การทำงานทำให้เรารู้วิชาการของเราชัดเจนและซ้ำของยิ่งขึ้น ทำให้เราได้คิดได้ค้นคว้า เรียนหาทางแก้ไขปัญหา รู้วิธีการดำเนินการและเรียนรู้ไม่เฉพาะในเรื่องวิชาการและการงานเท่านั้น แต่ได้เรียนรู้โลกและชีวิตด้วย เริ่มแต่ได้เรียนรู้เพื่อนมนุษย์ ทำให้รู้จักและเข้าใจผู้คนในสังคม ตลอดจนรู้จักเห็นใจเพื่อนมนุษย์ และแม้แต่มองเห็นความเปลี่ยนแปลงเป็นไป และเหตุปัจจัยของสิ่งทั้งหลาย นั่นคือ ได้เรียนรู้โลกและชีวิต มีความเข้าใจรู้เท่าทันเพิ่มขึ้น จะเห็นได้ว่า ตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่เป็นสัมมา เป็นเครื่องมือหาเลี้ยงโดยชอบ นั่นคือ สัมมาชีพ

การพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทน

จากผลของการที่ตัวแทนประกันชีวิตมีสัมมาทิฐิ ทำให้มองเห็นและเข้าใจว่า ตัวแทนประกันชีวิตเป็นสัมมาชีพ จึงเกิดเป็นศรัทธาเข้าไปสู่การตั้งปณิธานกับตนเอง ที่จะยึดมั่นปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพ เพื่อปฏิบัติตามแล้วประจักษ์ผลดี ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพตัวแทน ดังนี้



แผนภูมิ 5 หลักการและประเด็นการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพตัวแทนแนวพุทธศาสนา

ในการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตนั้น พระพุทธศาสนามีหลักธรรมที่นำไปสู่ทางแห่งความสำเร็จ เรียกว่า อิทธิบาท 4 ซึ่งตามความหมายของพจนานุกรมพุทธศาสตร์ อิทธิบาท แปลว่า คุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จแห่งผลที่มุ่งหมาย มีองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ

1. ฉันทะ ความพอใจ ได้แก่ความมีใจรักในสิ่งที่จะทำ และพึงพอใจในเป้าหมายของสิ่งที่ทำนั้น อยากทำสิ่งนั้น ๆ ให้สำเร็จ อยากให้งานนั้นบรรลุถึงจุดมุ่งหมาย คือ รักงาน พึงพอใจในเป้าหมายของงาน และปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

ในการแก้ไขปัญหาหรือการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพตัวแทนก็เช่นเดียวกัน เมื่อตัวแทนมีสัมมาทิฐิเกิดขึ้นแล้ว การนำสัมมาทิฐิสู่การปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ทุกคนต้องมีฉันทะในการปฏิบัติงาน คือ มีความพอใจ มีความรักใฝ่ใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและถ้าสามารถปลุกเร้าฉันทะให้เกิดขึ้นอย่างแรงกล้า เกิดพลังศรัทธา ในคุณค่าของสิ่งนั้นอย่างเต็มที่แล้ว

คนก็จะทุ่มเทชีวิตจิตใจ อุทิศให้แก่สิ่งนั้น เมื่อทุกคนมีใจรัก มีฉันทะนำแล้วก็ต้องการทำสิ่งนั้นให้ดีที่สุด ให้สำเร็จผลอย่างดีที่สุดของงานนั้น ไม่พะวงกับสิ่งเร้า ลากสักการะทั้งหลาย จิตใจมุ่งมั่นแน่วแน่มั่นคงในการดำเนินการให้ถึงจุดหมาย นั่นคือ เกิดเป็นพลังศรัทธาตนเอง

2. วิริยะ ความเพียร คือ ขยันประกอบสิ่งนั้น ด้วยความพยายามเข้มแข็ง อุตุน เอาชนะไม่ท้อถอย เป็นความอาจหาญ แก่กล้า บากบั่น ไม่หวาดหวั่นอุปสรรคและความยากลำบาก เมื่อคนรู้ว่าสิ่งใดมีคุณค่าต่อการบรรลุถึง ถ้าวิริยะเกิดขึ้นแก่เขาแล้ว แม้ได้ยิวว่าจุดหมายนั้นจะบรรลุถึงได้ยาก มีอุปสรรคมาก ก็ไม่มีความย่อท้อไม่ท้อถอย กลับเห็นเป็นสิ่งที่ท้าทาย ที่เขาจะเอาชนะให้ได้ให้สำเร็จ

ในการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตก็เช่นกันจะสำเร็จผลตามความประสงค์ได้ต้องมีความขยัน อุตุนต่ออุปสรรค แม้จะมีความลำบากมากน้อยเพียงใด จะใช้เวลานานเท่าใด จิตใจก็ไม่ท้อถอย แต่กลับมีความบากบั่นมุ่งมั่น มุ่งตรงต่อจุดหมาย มีความเพียรเป็นกำลังลงมือกระทำจนบรรลุผลสำเร็จ

3. จิตตะ ความคิด คือ ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำและทำและทำสิ่งนั้นด้วยจิตที่มุ่งมั่น ไม่ปล่อยใจให้ฟุ้งซ่านโลเลไป ได้แก่ ความมีจิตผูกพัน จดจ่อ เผ้าคิดเรื่องนั้นอยู่กับงานนั้น ไม่ปล่อยไม่ห่างไป ความมีใจจดจ่อมุ่งมั่นเช่นนี้ย่อมทำให้เกิดสมาธิในจิตขึ้น จะแน่วแน่มั่นในกิจที่ทำอยู่เสมอ

ในการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนนั้น จิตใจที่จดจ่อยึดมั่นที่จะปฏิบัติตามจรรยาบรรณอยู่เสมอ ซึ่งจะส่งผลถึงการพูด การคิด และการกระทำของตัวแทนประกันชีวิต เมื่อจิตใจมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามจรรยาบรรณ จะนำไปสู่การประจักษ์ผลแห่งการปฏิบัติตามจรรยาบรรณคือ ได้รับความที่ดีคือ ความสำเร็จของการทำงาน

4. วิมังสา ความสอบสวนไตร่ตรอง ได้แก่ การใช้ปัญญาพิจารณา หมั่นไตร่ตรองตรวจหาเหตุผล และตรวจสอบข้อที่ยังหย่อนเกินเลย บกพร่องหรือขัดข้องในกิจที่ทำ รู้จักทดลองและคิดค้นหาทางแก้ไขปรับปรุง

ตัวแทนประกันชีวิตจำเป็นต้องมีวิมังสา คือ เป็นคนที่รู้จักคิดค้นหาสาเหตุ หาเหตุผล ชอบตรวจสอบ ทดสอบ สืบสวน สอบสวน ทดลอง แม้ในขณะที่กระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดอยู่นั้น ก็คิดพิจารณาตรวจสอบไตร่ตรองอยู่เสมอว่า สิ่งที่ทำนั้นมีสาเหตุมาจากอะไร มีองค์ประกอบอย่างไร ทำให้ไม่จริงเป็นเช่นนั้น ถ้าขาดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งจะเกิดผลอย่างไร และถ้าต้องการจะให้เกิดผลดีตามที่คาดหวังจะต้องปรับปรุงแก้ไขตรงจุดไหน มีการวางแผนประเมินผลอยู่เสมอ ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดสิ่งที่ดีที่สุด ถูกต้องที่สุดเหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ มากที่สุด

ในการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตนั้นพอสรุปได้ว่าเครื่องมือสำคัญ คือ การสร้างสัมมาทิฐิให้เกิดขึ้นกับตัวแทนประกันชีวิต และนำสัมมาทิฐิสู่การปฏิบัติด้วยความศรัทธา มีปณิธานมุ่งมั่นปฏิบัติ และประจักษ์ผลที่ดี อันมีคุณธรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จ คือ อิทธิบาท 4 ซึ่งมีความเกี่ยวเนื่องเกี่ยวพันกัน และมักจะมาด้วยกัน เช่น เมื่อเกิดฉันทะ มีใจรัก (ศรัทธา) อยากจะทำสิ่งนั้น งานนั้นให้สำเร็จก็จะเกิดตั้งใจมุ่งมั่นที่จะนำสิ่งนั้น (ปณิธาน) และจะเกิดความพรากเพียรพยายามให้ถึงที่สุด เอาใจจดจ่อใส่ใจอยู่กับสิ่งนั้น เกิดความคิดไตร่ตรอง ตรวจสอบ ปรับปรุง คิดแก้ไขเลือกวิธีการใหม่ เพื่อให้สำเร็จผลที่มุ่งหมายไว้ อิทธิบาท 4 เกิดขึ้นกับตัวแทนคนใดแล้ว การพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพก็พึงหวังผลสำเร็จได้ อิทธิบาท 4 เป็นเสมือนเครื่องมือหรืออุปกรณ์ ในการสร้างให้บุคคลนั้นมีพลังที่จะกระทำสิ่งนั้นให้สำเร็จ ดังนั้น กล่าวได้ว่า สัมมาทิฐิ และ อิทธิบาท 4 ตามแนวพุทธศาสนาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตได้

ตอนที่ 3 การพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนแนวพุทธศาสนา

การอบรมและกิจกรรม (เพื่อการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพ)

การพัฒนาความรู้ความสามารถของตัวแทนประกันชีวิต โดยทั่วไปบริษัทประกันชีวิตจะจัดอบรมและมีกิจกรรมเสริมความรู้ เสริมประสิทธิภาพการทำงานอยู่เสมอ ในการอบรมการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพตัวแทนแนวพุทธนั้น เป็นวาระหนึ่งของการอบรมที่บริษัทไทยสมุทรประกันชีวิต จำกัด จัดขึ้น ในวันที่ 21 – 23 พฤศจิกายน 2547 ที่ โรงแรมราชพฤกษ์ จังหวัดพิษณุโลก ตัวแทนประกันชีวิตคัดเลือกเข้าร่วมการอบรม และกิจกรรมเพื่อการพัฒนาจรรยาบรรณนั้น เป็นตัวแทนในโครงการ “พลังใหม่” จำนวน 36 คน

ในภาพรวมการอบรมครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายในการสร้างสัมมาทิฐิให้เกิดขึ้นกับตัวแทนประกันชีวิต และนำสัมมาทิฐิ นั้นเป็นพลังศรัทธา จึงเกิดปณิธานตั้งมั่นส่งผลถึงการปฏิบัติ เพื่อให้ได้รับผลที่ดี

การอบรมในวันแรกเป็นการสร้าง สัมมาทิฐิต่อบริษัท และอาชีพของตัวแทนให้เกิดเชื่อมั่นในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เน้นเนื้อหาการอบรมเรื่อง บริษัทของเราและอาชีพตัวแทนได้อย่างไร ในการ อบรมวันที่สอง เป็นการนำ สัมมาทิฐิ นั้นสู่วิธีปฏิบัติ เน้นความเข้าใจในงานตามหน้าที่ของตัวแทนให้รู้หน้าที่นำประสบการณ์แลกเปลี่ยนสู่ตัวแทนในโครงการ เพื่อสร้างความศรัทธา และเห็นประจักษ์พยานผู้ประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ให้เกิดปณิธานมุ่งมั่นในการทำงาน ในวันที่สาม เป็นการย้ำให้เห็นหนทางสู่ความสำเร็จในอาชีพที่ยั่งยืน คือ การยึดมั่นปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทน ซึ่งการ อบรมและกิจกรรมดังกล่าว แสดงเป็นกระบวนการได้ตั้งแผนภูมิต่อไปนี้

การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตทั่วไป และตัวแทนประกันชีวิตแนวพุทธ

ตัวแทนประกันชีวิตแนวพุทธ จะมี สัมมาทิฐิ อันเกิดจากความเข้าใจในหลักธรรม ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงาน และกระบวนการปฏิบัติงานในแนวทางพัฒนายิ่ง ๆ ขึ้น (ดังแสดงไว้ตามแผนภูมิ 5) ซึ่งสามารถเปรียบเทียบการปฏิบัติงานกับตัวแทนโดยทั่วไปได้ดังแผนภาพต่อไปนี้

ตาราง 15 เปรียบเทียบ การปฏิบัติงานตัวแทนประกันชีวิตทั่วไปกับตัวแทนประกันชีวิตแนวพุทธศาสนา

| ตัวแทนประกันชีวิตทั่วไป | ตัวแทนประกันชีวิตแนวพุทธ |
|--|--|
| การปฏิบัติงานยึดหลักจรรยาบรรณวิชาชีพประกันชีวิต 10 ประการ ตามทัศนคติของปัจเจกบุคคล | การปฏิบัติงานยึดหลักธรรม มรรคมีองค์ 8 ประการ และนำหลักธรรมสร้างสัมมาทิฐิเกิดกระบวนการการปฏิบัติงาน คือ <ol style="list-style-type: none"> 1. ศรัทธาในอาชีพ 2. ปณิธานตั้งมั่นในจรรยาบรรณ 3. ปฏิบัติตามจรรยาบรรณอย่างจริงจัง 4. ประจักษ์ผลในทางที่ดีขึ้น |

จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายขายของตัวแทนประกันชีวิตแนวพุทธ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ตัวแทนประกันชีวิตแนวพุทธมีความศรัทธาในอาชีพ และมีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามจรรยาบรรณของตัวแทนมากกว่าตัวแทนประกันชีวิตทั่วไป

ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตแนวพุทธว่ายึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพมากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยได้พบผู้เอาประกันของตัวแทนแนวพุทธบางส่วนเพื่อสัมภาษณ์ สอบถามการปฏิบัติงานของตัวแทนในประเด็นที่เกี่ยวข้องจรรยาบรรณวิชาชีพ ว่ามีความคิดเห็นและพึงพอใจในการปฏิบัติงานของตัวแทนเพียงใด

จากการสัมภาษณ์ผู้เอาประกันโดยภาพรวมมีความเห็นในทิศทางเดียวกัน คือ การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันชีวิตแนวพุทธสร้างความพึงพอใจในระดับ พอใจมาก และความคิดเห็นเกี่ยวกับการยึดมั่นที่จะปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพอยู่ในระดับ มาก ซึ่ง ร.ต. สมบัติ โยธา แจ้งผู้เอาประกันชีวิตของ ดต.อภิชาติ ทองอิสสระ ซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตแนวพุทธ ได้ให้ความเห็นว่า ผมทำประกันชีวิตไว้หลายบริษัท กับตัวแทนหลายคน....ผมว่า ดต.อภิชาติ เป็นตัวแทนที่ซื่อสัตย์ให้บริการด้วยความตั้งใจดี พยายามรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า เป็นตัวแทนที่มีมาตรฐานสูง ผมพอใจมากครับ

ตาราง 16 สรุปการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนชีวิตแนวพุทธศาสนา

| การคัดเลือกตัวแทน | จุดมุ่งหมาย | การอบรมและดำเนินกิจกรรม | การติดตามและประเมินผล | ผลที่ได้รับ |
|---|---|---|--|--|
| พิจารณาคูณสมบัติ CHAIN คือ C = บุคลิกภาพดี H = มีสุขภาพพลานามัยดี A = มีทัศนคติดี I = มีรายได้ประจำ N = มีความต้องการทางการเงินเพิ่ม | สร้างสัมมาทิฐิในทางตัวแทนประกันชีวิต และสร้างศรัทธาในอาชีพตัวแทนให้เกิดปณิธาน ยึดมั่นในจรรยาบรรณส่งผลถึงการปฏิบัติตามอย่างจริงจัง เพื่อให้ประจักษ์ผลที่ดีในที่สุด | <ul style="list-style-type: none"> - บริษัทของเรา - ตัวแทนประกันชีวิต "สัมมาชีพ" - จรรยาบรรณวิชาชีพตัวแทน - ตัวแทนที่มีความประพฤติดีตามหลักธรรม "ยอมได้ รับผลดี" - อาชีพตัวแทนดีอย่างไร - ตัวอย่าง - "ความสำเร็จของตัวแทนที่ยึดมั่นในจรรยาบรรณ" - ปฏิบัติงานที่ละเอียดมั่นคงในจรรยาบรรณ | การติดตามรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตสัมภาษณ์ผู้รู้ผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน ผู้เกี่ยวข้องและตัวแทนประกันชีวิต | ตัวแทนประกันชีวิตมีความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ดียิ่งขึ้นในงานประกันชีวิตมีความศรัทธามั่นที่จะปฏิบัติตามจรรยาบรรณเพื่อให้ได้รับผลที่ดี |