

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันชีวิตในประเทศไทยนั้นเริ่มขึ้นเมื่อใด ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน แต่ปรากฏว่าในสมัยรัชกาลที่ 6 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงโปรดเกล้าตรากฎหมายแพ่งและพาณิชย์ขึ้นเพื่อใช้บังคับเกี่ยวกับการประกันภัยและการประกันชีวิต เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2467 ถ้าถือตามหลักฐานนี้ก็แสดงว่า กิจการประกันภัยได้ดำเนินกิจการแล้ว มิฉะนั้นคงไม่มีความจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติมาใช้บังคับ ดังนั้นจึงสามารถกล่าวได้ว่ากิจการประกันภัยในประเทศไทย ได้มีมาก่อน พ.ศ.2467 (จรินทร์ ประเทศวานิช, 2531 : 318-319) ต่อมาในปี พ.ศ.2471 ได้มีการตราพระราชบัญญัติควบคุมการค้าขายอันมีผลกระทบต่อความปลอดภัยและความผาสุกแก่สาธารณชนพระราชบัญญัติที่ได้กำหนดไว้ว่าบริษัทประกันชีวิตและบริษัทประกันภัยจะก่อตั้งได้ต้องได้รับอนุญาตจากรัฐบาลและรัฐบาลมีอำนาจที่จะตั้งเงื่อนไขและออกกฎข้อบังคับเพื่อควบคุมกิจการได้ผลของพระราชบัญญัตินี้กิจการประกันชีวิตจึงได้รับการควบคุมตั้งแต่ 31 กรกฎาคม 2472 (กัลยานี พิริยะพันธ์ และคณะ, 2535 : 460) ก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 บริษัทประกันชีวิตและประกันภัยในประเทศไทยมีเพียงไม่กี่แห่งและส่วนใหญ่เป็นของต่างประเทศหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 มีบริษัทประกันชีวิตและประกันภัยของคนไทยเกิดขึ้นมากมายหลายบริษัทประสบความล้มเหลวต้องเลิกกิจการเพราะขาดประสบการณ์และความสามารถในการดำเนินงานเป็นเหตุให้ประชาชนขาดศรัทธาและความเชื่อถือ ไม่นิยมเอาประกันด้วย กิจการประกันชีวิตและประกันภัยจึงขยายตัวอย่างเชื่องช้า (สุรัก บุญนาคและวณิ ฌอยเกียรติกุล, 2529 : 173 -174) ในปี 2510 รัฐสภาได้ผ่านพระราชบัญญัติประกันชีวิตสำหรับใช้ควบคุมการประกันชีวิตโดยตรงในปัจจุบันใช้พระราชบัญญัติประกันชีวิตปี พ.ศ.2535

การประกันชีวิตเป็นธุรกิจที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีการออมเพื่อพัฒนาประเทศช่วยปลูกฝังนิสัยการประหยัดให้แก่พลเมือง ส่งเสริมให้สังคมโดยทั่วไปมีสันติสุขและเป็นการแบ่งเบาทางด้านประชาสงเคราะห์ของรัฐบาลคือช่วยให้สังคมมีหลักประกันครอบคลุมปราศจากความกังวลต่ออนาคตว่าจะเกิดความไม่มั่นคง มาตรฐานที่ดีของบริษัทและคุณภาพตัวแทนมีความสำคัญยิ่งในฐานะที่บริษัทประกันชีวิตและตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้ทำหน้าที่ชวนเชิญให้ประชาชนรู้จักประหยัดและเก็บออมทรัพย์ เพื่อความมั่นคงในอนาคตโดยมีชีวิตความเป็นอยู่อย่างพอเพียงและพึ่งพาตนเองซึ่งอาจพุ่มเฟียและมากเกินไป อีกทั้งสร้างมาตรฐานที่ดีของบริษัทโดยละเว้น

จากการแข่งขันนอกรูปแบบหรือนอกกติกาโดยมีความเป็นสุภาพบุรุษในธุรกิจแข่งขันในด้านบริการ คุณภาพที่ดี ความรู้ ความสามารถ เทคนิคการตลาดใหม่ๆอย่างนี้แล้วจึงเป็นการช่วยสร้างความมั่นคงยั่งยืนอย่างถาวรให้กับธุรกิจประกันชีวิต(วิโรจน์ ว่องประเสริฐ , 2544 : 7)

ตัวแทนเป็นผู้มีบทบาทอย่างสำคัญสำหรับธุรกิจประกันชีวิตหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งตัวแทนคือผู้ที่ก่อให้เกิดธุรกิจประกันชีวิตนั่นเองปัจจุบันอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่ประชาชนทั่วไปให้การยอมรับว่าเป็นอาชีพหนึ่งที่มีความสง่างามที่จะขีดหน้าชูตาอยู่ในสังคมได้ ทำให้ตัวแทนประกันชีวิตมีจำนวนมากขึ้นในปี 2544 มีจำนวน 328,878 คน (สมาคมประกันชีวิตไทย 2545 : 8) จึงควรศึกษาและพัฒนาในเรื่องจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตตัวแทนประกันชีวิตคือทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเติบโตของธุรกิจและบทบาทในการสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธาการให้ความรู้ความเข้าใจต่อประชาชนผู้เอาประกันธุรกิจประกันชีวิตเป็นแหล่งเงินทุนภายในประเทศการที่ธุรกิจประกันชีวิตจะเจริญเติบโตได้นั้นตัวจักรสำคัญ คือตัวแทนประกันชีวิตที่ต้องมีความรู้ ความอดุสาหะ อดทน มุ่งมั่น พร้อมทั้งต้องมีจรรยาบรรณในการทำงานอย่างมากจึงจะสามารถทำให้ผู้เอาประกันเกิดความเชื่อมั่น ศรัทธาและตัวแทนประกันชีวิตที่ดีนั้นจะต้องเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่สำคัญให้กับธุรกิจได้ (สมาคมประกันชีวิตไทย , 2545 : 2)

ทุกวันนี้ตัวแทนหรือบริษัทประกันชีวิตมักจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาเทคโนโลยีหรือเรียกว่าการพัฒนาทางด้านวัตถุแต่การพัฒนาทางด้านจิตใจมีการให้ความสำคัญในเรื่องนี้น้อยมากเพื่อการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิต การเชิญผู้ร่วมงานให้ทำงาน ถ้าเน้นไปที่ตัวเงินเป็นสำคัญก็จะได้ตัวแทนที่เห็นแก่ตัวมากขึ้น จริงอยู่โดยธรรมชาติไม่ต้องไปแนะนำให้คนเห็นแก่ตัวเห็นแก่ได้เพราะเป็นอยู่โดยธรรมชาติแล้วแต่การเชิญชวนและการสอนให้มีจริยธรรมมีคุณธรรมมีจิตใจเสียสละและมีจิตวิญญาณของนักบริหารที่ดีให้ความจริงใจและรักลูกค้า จึงเป็นสิ่งที่ควรคำนึงอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพตัวแทนและจะเป็นหนทางสู่ความมั่นคงและความเจริญเติบโตของธุรกิจประกันชีวิตในระยะยาวได้อย่างแน่นอน (สมาคมประกันชีวิตไทย, 2543 : 5) ในจังหวัดพิษณุโลกมีบริษัทที่ประกอบธุรกิจประกันชีวิตและมีผู้ประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นจำนวนมาก ซึ่งต้องทำหน้าที่บริการและชักชวนประชาชนทำประกันชีวิต อีกทั้งจังหวัดพิษณุโลกมีแนวโน้มที่ธุรกิจประกันชีวิตจะเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นประเด็นที่น่าศึกษาได้แก่จรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก โดยศึกษาว่าตัวแทนมีระดับจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพมากน้อยเพียงใด และนำผลการศึกษาไปพัฒนาจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต อันจะเป็นแนวทางให้บริษัทและภาครัฐพัฒนาบุคลากรด้านประกันชีวิตให้มีคุณภาพเป็นการสร้างความมั่นคงให้บริษัทและธุรกิจประกันชีวิตต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาจรรยาบรรณวิชาชีพประกันชีวิต ของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อกำหนดหลักการและประเด็นการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต
3. เพื่อพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต ในแนวพุทธศาสนา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งขอบเขตการวิจัยไว้เป็น 3 ตอน ซึ่งศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เฉพาะ ตอนที่ 1 และตอนที่ 3 ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นการศึกษาระดับจรรยาบรรณวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัดพิษณุโลก

1. เนื้อหาของการวิจัย

ศึกษาจรรยาบรรณวิชาชีพ 10 ประการของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลกว่าอยู่ในระดับใด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้เอาประกันชีวิตกับบริษัทต่าง ๆ ในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 117,034 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้เอาประกันชีวิตของทุกบริษัท ในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งจะเป็นผู้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตัวแทนว่ามีจรรยาบรรณมากน้อยเพียงใด โดยใช้การสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งกำหนดจากสูตรของ เครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1979) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ผู้เอาประกันในจังหวัดพิษณุโลก

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ จรรยาบรรณวิชาชีพ 10 ประการดังนี้

1. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันและเพื่อนร่วมอาชีพ
2. ให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

3. รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคล

ภายนอก

4. เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัยหรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

5. ไม่เสนอแนะให้ผู้ขอเอาประกันภัยทำประกันเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์

6. ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

7. ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันชีวิต

8. ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนหรือบริษัทอื่น

9. หมั่นศึกษาหาความรู้ในอาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

10. ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรีและ

คุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

ตอนที่ 2 เป็นการกำหนดหลักการและประเด็นในการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตแนวพุทธศาสนา ซึ่งมีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาผลการวิจัยจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก

2. ศึกษาทฤษฎีและหลักการพัฒนามนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต

3. รวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลหาความเป็นเหตุเป็นผลในการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพแนวพุทธศาสนา

4. กำหนดหลักการ และประเด็นในการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิตแนวพุทธศาสนา

ตอนที่ 3 เป็นการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต ตามแนวทางพุทธศาสนา เน้นหลักมรรคมีองค์ 8 ซึ่งมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและหนังสือที่เกี่ยวข้องกับพุทธศาสนาและหลักธรรมต่าง ๆ ว่ามีประเด็นใดที่สอดคล้องการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต

2. ติดต่อบริษัทที่มีการอบรมและมีกิจกรรมให้ความรู้แก่ตัวแทน เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนในแนวพุทธศาสนาและกำหนดวาระการอบรมและเข้าร่วมกิจกรรม

3. กำหนดเนื้อหาการอบรมและกิจกรรม ในการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต

4. ผู้วิจัยเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อเก็บข้อมูล จากการสังเกต สัมภาษณ์ บันทึกภาพ จดบันทึก และบันทึกเสียงจากผู้รู้ (Key Informat) เพื่อรวบรวม วิเคราะห์และเขียนรายงาน ใน ประเด็นของการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพ ตามแนวพุทธศาสนา ต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้ทราบถึงระดับจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต ในจังหวัด พิษณุโลก
2. ได้หลักการและประเด็นการพัฒนาจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต อันจะเป็น แนวทางสำหรับบริษัทประกันชีวิตและภาครัฐ ในการพัฒนาคุณภาพตัวแทนด้านจรรยาบรรณวิชา ชีพให้อยู่ในระดับที่พึงประสงค์ เป็นที่ยอมรับของประชาชนและสังคม
3. เป็นข้อมูลในการศึกษาทำวิจัยเพื่อพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตต่อไป

สมมุติฐานการวิจัย

1. ตัวแทนประกันชีวิตในจังหวัดพิษณุโลก มีระดับจรรยาบรรณวิชาชีพปานกลาง
2. ตัวแทนประกันชีวิตมีการพัฒนาจรรยาบรรณวิชาชีพสูงขึ้นด้วยแนวทางพุทธศาสนา

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

1. จรรยาบรรณวิชาชีพประกันชีวิต หมายถึง จริยธรรมที่สมาคมประกันชีวิตไทยกำหนด เป็นข้อปฏิบัติสำหรับตัวแทนประกันชีวิตมี 10 ประการ
 - 1.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันและเพื่อนร่วมอาชีพ
 - 1.2 ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
 - 1.3 รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
 - 1.4 เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อการพิจารณารับประกันภัยหรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์
 - 1.5 ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันเกินความสามารถในการชำระเบี้ย ประกันภัยหรือเสนอขายนอกเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์
 - 1.6 ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอา ประกันภัยเสียประโยชน์
 - 1.7 ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันชีวิต

- 1.8 ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนหรือบริษัทอื่น
 - 1.9 หมั่นศึกษาหาความรู้ในอาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ
 - 1.10 ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณี อันดีงามทั้งธำรงไว้ ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ
2. ตัวแทนประกันชีวิต หมายถึง ผู้ซึ่งบริษัทประกันชีวิตมอบหมายอย่างถูกต้องให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท และสังกัดสาขาของบริษัทในจังหวัดพิษณุโลก
 3. การประกันชีวิต หมายถึง การประกันภัยที่มีการจ่ายเงินอาศัยการทรงชีพหรือมรณะของบุคคลเป็นเหตุในการจ่าย
 4. ผู้เอาประกันชีวิต หมายถึง บุคคลที่ทำประกันและชำระเบี้ยประกันตามจำนวนและเวลาที่กำหนด
 5. ผู้รู้ (Key Informant) หมายถึง
 - 5.1 บุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับตัวแทนประกันชีวิตและจรรยาบรรณวิชาชีพประกันชีวิต และตัวแทนประกันชีวิต
 - 5.2 ผู้รับผิดชอบกิจกรรมหรือผู้จัดกิจกรรมที่ ตัวแทนเข้าร่วมกิจกรรม
 - 5.3 วิทยากรผู้บรรยายและดำเนินกิจกรรมอบรม
 - 5.4 หัวหน้างานของตัวแทนประกันชีวิตที่เข้าร่วมกิจกรรม
 6. แนวพุทธศาสนา หมายถึง การปฏิบัติตามแนวหลักธรรมและคำสอนของพระพุทธเจ้า
 7. มรรคมีองค์ 8 หมายถึง ข้อปฏิบัติ 8 ประการ คือ ความเห็นถูกต้อง ความคิดถูกต้อง การพูดถูกต้อง การทำงานถูกต้อง ความดำรงชีพถูกต้อง ความ پاکเพียรถูกต้อง ความระลึกถูกต้อง ความตั้งใจมั่นถูกต้อง