



การปรับใช้หลักสังคหัตถุ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิต
ในจังหวัดกาฬสินธุ์

APPLICATION OF THE FOUR SANGAHAVATTHUS IN THE
SERVICE LIFE INSURANCE IN KARASIN PROVINCE

นางนิภา อัจริยาภิบาล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑



การปรับใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิต
ในจังหวัดกาฬสินธุ์

นางนิภา อัจริยาภิบาล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



Application of the Four Sanghavatthus in the
Service Life Insurance in Karasin Province

Mrs. Nipha Ajariyaphibal

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of
Master of Arts
(Buddhist Studies)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
C.E. 2018

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์เรื่อง
“การปรับใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์” เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษา ตามหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา

(พระมหาสมบุรณ์ วุฑฒิกโร, ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

ประธานกรรมการ

(พระมหาสมบุรณ์ วุฑฒิกโร, ดร.)

กรรมการ

(ผศ. ดร.หอมหวล บัวระภา)

กรรมการ

(รศ. ดร.โสวิทย์ บำรุงภักดิ์)

กรรมการ

(พระมหาดาวสยาม วชิรปัญญา, ผศ. ดร.)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

รศ. ดร.โสวิทย์ บำรุงภักดิ์

ประธานกรรมการ

พระมหาดาวสยาม วชิรปัญญา, ผศ. ดร.

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

นางนันทิภา อารีวัฒนา

(นางนันทิภา อาจารย์วิทยาลัย)

- ชื่อวิทยานิพนธ์** : การปรับใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิต
ในจังหวัดกาฬสินธุ์
- ผู้วิจัย** : นางนิภา อาริยาภิบาล
- ปริญญา** : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (พระพุทธรศาสนา)
- คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์**
- : รศ. ดร.โสวิทย์ บำรุงภักดิ์, ป.ธ. ๗, พธ.บ.(ปรัชญา),
M.A. (Buddhist Studies), พธ.ด. (พระพุทธรศาสนา)
 - : พระมหาดาวสยาม วชิรปัญญา, ผศ. ดร., ป.ธ. ๖, พธ.บ. (ศาสนา),
M.A. (Sanskrit), Ph.D. (Pali & Theravāda)
- วันสำเร็จการศึกษา** : ๘ มีนาคม ๒๕๖๒

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์เรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ ๑. เพื่อศึกษาบริบทและสภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ ๒. เพื่อศึกษาแนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔ ที่สัมพันธ์กับการให้บริการ และ ๓. เพื่อศึกษาการปรับใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการศึกษานำร่อง ตำราและเอกสารวิชาการทางพระพุทธรศาสนา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือการวิจัย มีการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย ๓ กลุ่ม จำนวน ๖ คน แล้ววิเคราะห์และสรุปข้อมูลด้วยวิธีการพรรณนาตามหลักอุปนัยวิธี

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาของการบริการของบริษัทประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ คือ ตัวแทนขายประกันขาดความเต็มใจในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือแนะนำ และให้ความรู้ไม่ชัดเจน การพูดจาไม่ประทับใจลูกค้า ให้บริการแบบไม่เสมอต้นเสมอปลาย หลักสังคหวัตถุมีความสัมพันธ์กับการให้บริการในแง่ของการให้โอกาส ให้เวลาและให้คำแนะนำดี ๆ แก่ผู้มารับบริการด้านประกันชีวิต การพูดคุยกี่เพราะนุ่มนวล เพื่อสร้างความสุขความมั่นคงในชีวิต การให้บริการที่ดีถือว่าการบำเพ็ญประโยชน์สุขแก่ผู้อื่น และเมื่อมีการคิดดี พูดดี ทำดีต่อผู้มารับบริการแล้ว ตัวแทนขายประกันจะต้องให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ และเป็นไปอย่างเสมอต้นเสมอปลาย

มีการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ ไปปรับใช้กับการให้บริการใน ๔ ด้าน คือ ๑. ตัวแทนประกันชีวิตมีความจริงใจในการเป็นผู้ให้อย่างแท้จริง เห็นผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ มีจิตคิดให้การบริการที่ดีอยู่เสมอ ๒. ตัวแทนประกันชีวิตเป็นผู้มีการเจรจาที่ดี รู้จักใช้ถ้อยคำไพเราะเพื่อให้เกิดความประทับใจ และประโยชน์สูงสุดของผู้มารับบริการ ๓. ตัวแทนประกันชีวิตรู้จักเสียสละความสุขของตัวเองเพื่อประโยชน์สุขแก่ผู้อื่น และ ๔. ตัวแทนประกันชีวิตต้องถือว่าลูกค้าผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตคือบุคคลสำคัญที่สุด จึงต้องให้การบริการเป็นอย่างดีแบบเสมอต้นเสมอปลาย สามารถให้คำปรึกษากับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที และสร้างความรักความอบอุ่นความเอื้อเฟื้อเกื้อกูลต่อกันด้วยน้ำใสใจจริงอยู่เสมอ ส่วนกลุ่มเป้าหมายที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการประกันชีวิต ได้มีการนำหลักสังคหวัตถุไปใช้ในบริบทที่แตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่มคน

Thesis Title : Application of the Four Sangahavatthus in the Service Life Insurance in Karasin Province

Researcher : Mrs. Nipha Ajariyaphibal

Degree : Master of Arts (Buddhist Studies)

Thesis Supervisory Committee

: Assoc. Prof. Dr. Sowit Bamrungphak, Pali VII,
B.A. (Philosophy), M.A. (Buddhist Studies),
Ph.D. (Buddhist Studies)

: Phramaha Daosayam Vajirapañño, Asst. Prof. Dr., Pali VI,
B.A. (Religion), M.A. (Sanskrit), Ph.D. (Pali & Theravāda)

Date of Graduation : March 8, 2019

Abstract

The aims of this research were: 1) to study the contexts and problematic conditions of life insurance service in Kalasin province; 2) to study the concepts and principles of Sangahavatthu dhammas IV (*saṅgahavatthu*, bases of social solidarity) in relation to the aforesaid service; 3) to study the application of four Sangahavatthus in life insurance service in Kalasin province. This study was a documentary research conducted by the study of texts, scriptures, Buddhist academic works and relevant research together with the use of in-depth interview of three groups of six targeted samples. The data were interpreted by the descriptive analysis based on the deductive method.

The research results revealed that the problem of service of life insurance companies in Kalasin province is that insurance agents lack the willingness to provide services, to give advice clear knowledge. Some cannot impress customers by their speech or providing an inconsistent service. The principle of Sangahavatthu dhammas IV is related to service in terms of giving opportunities, time and give good advice to those who come to receive life insurance services. The soft and gentle talk creates happiness and feeling security in life to the customers. Providing a good service is considered as a blessing for others. When good thinking, speaking well and good acting are built for those who have already received the service, the agents must consistently provide good and consistent services.

Sangahavatthu dhammas IV were adapted to service in 4 areas: 1) life insurance agents are sincere in being a true giver seeing the benefits of customers as important with a good service mind: 2) the agents are good negotiators who know

how to use the melodious words to make the impression and maximize the benefit of the service recipient; 3) the agents must sacrifice their own happiness for others and 4) the agents must see the customers as the most important person by providing a consistent and good service, being able to give advice to customers in a timely manner, being able to create love, warmth, generosity, support to each other with a pure heart. The target groups that are successful in providing life insurance services, Sangahavatthu principles are applied in different contexts in each group of people.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จด้วยดีด้วยความเมตตาจิตของท่าน รศ. ดร.โสวิทย์ บำรุงภักดิ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และพระมหาดาวสยาม วชิรปัญญา, ผศ.ดร. กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่เอาใจใส่ ตลอดจนการตรวจทานต้นฉบับ แก้ไข เพิ่มเติมในบางส่วน และปรับปรุงให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาเขตขอนแก่นทุกท่าน ซึ่งได้กรุณาตรวจสอบรูปแบบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ พร้อมกับแนะนำเพิ่มเติม ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่และบุคลากรห้องสมุด วิทยาเขตขอนแก่น ที่ได้เอื้อเฟื้อ วิทยานิพนธ์ หนังสือ ตำรา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้อำนวยความสะดวกด้วยดีมาตลอด ในการค้นคว้าข้อมูลอันเป็นประโยชน์

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ นิสิตปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิตทุกคน ขอขอบคุณนายภิญโญ อัจริยาภิบาล จังหวัดกาฬสินธุ์ บริษัท เอ.ไอ.เอ. จำกัด และตัวแทน/เจ้าหน้าที่บริษัท เอ.ไอ.เอ. จำกัด ที่ได้ให้ข้อมูลและขวัญกำลังใจ อีกทั้งยังเป็นแรงบันดาลใจให้งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วยดีในการวิจัยครั้งนี้

ประการสุดท้ายนี้ ผู้วิจัย ขอโน้มอุทิศส่วนความดีของงานวิจัยนี้ แต่ผู้มีพระคุณทุกท่าน และขอขอบพระคุณ ผู้รู้ ปราชญ์ทางพระพุทธศาสนา นักวิจัย นักวิชาการทุกท่าน ผู้แต่ง ผู้เรียบเรียง ตำราวิชาการ ตลอดงานวิจัยที่ผู้ศึกษาวิจัย ได้นำมาอ้างอิงในครั้งนี้ จนกระทั่งทำให้งานวิจัยเล่มนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

นางนิภา อัจริยาภิบาล

๘ มีนาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ช
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ คำถามวิจัย	๓
๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๔
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๖
๑.๗ วิธีการดำเนินการวิจัย	๑๑
๑.๘ ประโยชน์ที่ได้รับ	๑๓
บทที่ ๒ บริบทและสภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์	๑๔
๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	๑๔
๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ	๑๔
๒.๑.๒ หลักการให้บริการ	๑๗
๒.๑.๓ ประเภทการให้บริการ	๑๙
๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ	๒๐
๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ	๒๓
๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี	๒๕
๒.๒ แนวคิดและหลักการประกันชีวิต	๒๗
๒.๒.๑ ความหมายของการประกันชีวิต	๒๗
๒.๒.๒ ความเป็นมาการทำประกันชีวิต	๒๘
๒.๒.๓ ประโยชน์ของการประกันชีวิต	๓๔

	ช
๒.๓ สภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์	๓๖
๒.๔ สรุป	๔๒
บทที่ ๓ แนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔ ที่สัมพันธ์กับการให้บริการ	๔๔
๓.๑ แนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔	๔๔
๓.๒ การบริหารงานบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในองค์กรธุรกิจ	๔๙
๓.๓ ความสัมพันธ์ของหลักสังคหวัตถุ ๔ ต่อการให้บริการ	๕๓
๓.๔ สรุป	๕๕
บทที่ ๔ การปรับใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์	๕๖
๔.๑ การปรับใช้สังคหวัตถุ ๔ กับการให้บริการประกันชีวิต	๕๖
๔.๒ องค์ความรู้จากการวิจัย	๖๗
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๖๙
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๖๙
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๗๓
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๗๕
บรรณานุกรม	๗๖
ภาคผนวก	๘๑
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์	๘๒
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์	๘๖
ภาคผนวก ค รูปภาพการสัมภาษณ์	๘๘
ประวัติผู้วิจัย	๙๒

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

ในวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาบาลีและพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย การอ้างอิงระบุ เล่ม/ข้อ/หน้า หลังอักษรย่อชื่อคัมภีร์ ให้ใช้อักษรย่อตัวพื้นปกติ เช่น ที.สี.(บาลี) ๙/๒๗๖/๙๗, ที.สี.(ไทย) ๙/๒๗๖/๙๘. หมายถึง ทีฆนิกาย สीलขณธวคคปาลี ภาษาบาลี เล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๗ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๐๐ และ ทีฆนิกาย สीलขันธวรรค ภาษาไทย เล่ม ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๘ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๓๙

ก. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

คำย่อ		พระสุตตันตปิฎก		ภาษา
			ชื่อคัมภีร์	
อง.ปญจก.(บาลี)	= สุตตตันตปิฎก	องคฺตตรนิกาย	ปญจกนิปาตปาลี	(ภาษาบาลี)
อง.ปญจก. (ไทย)	= สุตตันตปิฎก	อังคตตรนิกาย	ปัญจกนิบาต	(ภาษาไทย)

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สืบเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจของประเทศที่อยู่ในสภาวะตกต่ำ ความผันผวนทางการเมือง การเปลี่ยนแปลงทางสังคม รวมถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป

จึงส่งผลให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหารโครงสร้างองค์กร เพื่อให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ซึ่งจากการปรับเปลี่ยนดังกล่าวนี้ส่งผลโดยตรงต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้ต้นนโยบายและการบริหารที่เปลี่ยนแปลงไปได้ ซึ่งในบางครั้ง การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวที่เกิดขึ้น ก็ส่งผลทั้งในด้านบวกและด้านลบ โดยที่ผลที่มีต่อองค์กรในด้านบวก คือ องค์กรมีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน แต่ในบางครั้ง การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเกินไป อาจส่งผลกระทบต่อด้านลบ คือ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะทำงานโดยที่ไม่ได้ผูกพันต่อองค์กร ความภักดีที่เคยมีอาจจะลดลงไปเรื่อยๆ ซึ่งหากมีโอกาสหรือหนทางที่ดีกว่า บุคลากรผู้ปฏิบัติงานอาจจะลาออกจากงานเพื่อไปทำงานที่ใหม่ ที่มีโอกาสก้าวหน้าทั้งในด้านการทำงาน เงินเดือน การยอมรับ รวมถึงสังคมที่ดีกว่า

ความภักดี เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรเป็นการประเมินองค์กรในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลนั้นกับองค์กรและเป็นความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย^๑ พันธะของผู้บริหารที่มีต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติที่ค่อนข้างจะซับซ้อน มีองค์ประกอบทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องด้วย สำหรับนิยามความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเป็นพวกเดียวกันยึดมั่นต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรมีส่วนร่วมต่อบทบาท

^๑ Sheldon, Mary E., Investments and involvements as machanism producing commitment to the organization, (Administrative Science Quarterly, 1971), pp. 143-150.

ในทางสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเป้าหมาย และคุณค่าขององค์กร และรวมไปถึงชื่อเสียงขององค์กร โดยรวม ตลอดจนความจงรักภักดีต่อองค์กร^๒ ความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงออกที่มากกว่า ความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติเพราะจะเป็นความสัมพันธ์ที่แน่นหนา และผลักดันให้บุคคลเต็มใจที่จะอุทิศตัวเองเพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

การประกันชีวิตที่ถือว่าเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญอย่างหนึ่งในการให้บริการทางการเงิน แก่ระบบเศรษฐกิจ งานของบริษัทประกันชีวิตก็คือระดมเงินออมจากเอกชนในรูปการเก็บค่าเบี้ยประกันซึ่งมีลักษณะคล้ายการฝากออมทรัพย์พิเศษ^๓ โดยมีเงื่อนไขว่าหากผู้เอาประกันชีวิต เสียชีวิตลง ในระหว่างสัญญาหรือมีชีวิตอยู่จนครบสัญญา บริษัทประกันชีวิตจะจ่ายเงินก้อนหนึ่งให้ตามประเภทของสัญญาหรือเงินก้อนหนึ่งพร้อมดอกเบี้ย^๔ จากบทบาทที่สำคัญต่อเศรษฐกิจและสังคมบริษัทประกันชีวิตประกอบกับการได้รับการยอมรับจากประชาชนมากขึ้นส่งผลให้ธุรกิจประกันชีวิตมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วโดยในวันที่ ๒๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๔๐ ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้จัดตั้งบริษัทประกันชีวิตจำนวน ๑๒ บริษัท จากเดิมที่มี ๑๓ บริษัท รวมเป็น ๒๕ บริษัท^๕ เช่นเดียวกับองค์กรอื่นๆ ที่จะพบปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยอย่างยิ่งปัญหาที่เกิดจากบุคลากรขาดความภักดีของผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการประกันชีวิตในทุกระดับ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงหรือตัวแทนบริษัทที่ลาออกจากบริษัท หรือเปลี่ยนบริษัทใหม่ และลูกค้ามีการหยุดส่งชำระเบี้ยประกันแก่บริษัทประกันชีวิต เป็นต้น^๖

ประกันชีวิตจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ช่วยแบกรับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนจากเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝัน ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ประสบเหตุและครอบครัว อันเนื่องมาจากการเจ็บป่วย เสียชีวิตหรือทุพพลภาพ นอกจากนี้ ประกันชีวิตยังมีประโยชน์ในแง่การออมเงิน โดยสามารถทำประกันชีวิตไว้เป็นเงินออมสำหรับใช้ในยามชรา จึงอาจกล่าวได้ว่า ประกันชีวิตสามารถเป็น

^๒ Buchanan II, Bruce, **Building organizational commitment : The socialization of managers in work organizations**, (Administrative Science Quarterly, 1974), pp. 533-546.

^๓ โปธี จรรย์โกมล, **การพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตเพื่อความมั่นคงแห่งชาติ**, (เอกสารการวิจัยส่วนบุคคล, วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรในปี ๒๔, ๒๕๒๕), หน้า ๑๘.

^๔ คณะกรรมการรณรงค์ระดมเงินออมธนาคารแห่งประเทศไทย, **เอกสารรณรงค์ส่งเสริมการประหยัดและการออม**, (กรุงเทพมหานคร: ประชุมทองพรินต์ติ้ง กรุ๊ป, ๒๕๔๒), หน้า ๒๓.

^๕ กระทรวงพาณิชย์, **๒๐ ปีกรมการประกันภัย**, (กรุงเทพมหานคร: กระทรวงพาณิชย์, ๒๕๔๒), หน้า ๑๓.

^๖ ชานินี ยศพันธ์, “การวิเคราะห์ความภักดีต่อการประกันชีวิตของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) ภาคพระนคร”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๓.

หลักประกันทางการเงินให้แก่ตนเองและครอบครัวปัจจุบันบริษัทประกันชีวิตต่างก็แข่งขันกันเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น โดยมีการออกผลิตภัณฑ์ให้มีความหลากหลายครอบคลุมความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มมีช่องทางการขายที่หลากหลาย รวมทั้งมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เรียกได้ว่าการแข่งขันในธุรกิจประกันชีวิตมีความเข้มข้นมากขึ้นเรื่อยๆ โดยบริษัทที่เข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้มากกว่าก็ย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จในธุรกิจประกันชีวิตได้มากกว่าคู่แข่ง^๗

สภาพปัญหาและอุปสรรค งานบริการของสำนักงานประกันสังคม คือ เจ้าหน้าที่ขาดความเต็มใจในการให้บริการทำตามหน้าที่มากกว่าทำด้วยใจ ความช่วยเหลือแนะนำให้ความรู้ไม่ชัดเจน ไม่กระจำง ทำให้ผู้ประกันตนขาดความรู้ ความเข้าใจในงานบริการประกันสังคมและมีเจ้าหน้าที่ในงานการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ถึงแม้จะมีจุดประชาสัมพันธ์ การไปติดต่อกับประกันสังคมตามเขตพื้นที่ ก็ขาดการประสานงานกัน ต้องใช้เวลาไปติดต่อกัน^๘

จากเหตุผลที่กล่าวมา จึงทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่ศึกษาวิจัยการปรับใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาบริบทและสภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อศึกษาแนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔ ที่สัมพันธ์กับการให้บริการ และเพื่อศึกษาการปรับใช้สังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ และวิธีการบริการองค์กรอย่างไร ในการพ่วงค์กรไปสู่ความสำเร็จ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อวิชาการ และผู้ที่สนใจสืบต่อไป

๑.๒ คำถามวิจัย

- ๑.๒.๑ บริบทและสภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นอย่างไร
- ๑.๒.๒ แนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔ ที่สัมพันธ์กับการให้บริการ เป็นอย่างไร

^๗ วันวนันท์ วงศ์วิรัชจิต, “การศึกษาความพึงพอใจในการทำประกันชีวิตของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๘), หน้า ๑.

^๘ ชญานิศฐ์ รักแจ้ง, “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), บทคัดย่อ.

๑.๒.๓ การปรับใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์
เป็นอย่างไร

๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- ๑.๓.๑ เพื่อศึกษาบริบทและสภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์
- ๑.๓.๒ เพื่อศึกษาแนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔ ที่สัมพันธ์กับการให้บริการ
- ๑.๓.๓ เพื่อศึกษาการปรับใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัด
กาฬสินธุ์

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยภาคสนาม (Field Research) มุ่งศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับใช้สังคหวัตถุ ๔ กับการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งผู้วิจัยจะศึกษาวิเคราะห์จากเอกสาร โดยกำหนดขอบเขต ดังนี้

๑.๔.๑ ขอบเขตการวิจัยด้านเนื้อหา

ศึกษาบริบทและสภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ แนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔ ที่สัมพันธ์กับการให้บริการ การปรับใช้สังคหวัตถุ ๔ กับการให้บริการประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ และท่าทีและมุมมองของบุคคลและผู้บริหารองค์กรที่เกี่ยวข้องต่อการปรับใช้สังคหวัตถุ ๔ กับการให้บริการประกันชีวิต

๑.๔.๒ ขอบเขตการวิจัยด้านเอกสาร (Documentary Research)

- ๑. เอกสารชั้นปฐมภูมิ (Primary Source) คือ พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พุทธศักราช ๒๕๓๙
- ๒. เอกสารชั้นทุติยภูมิ (Secondary Source) คือ เอกสาร หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบทความต่างๆทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศในบางส่วนที่เกี่ยวข้องเช่น หนังสือ งานวิจัย บทความ และวิทยานิพนธ์

๑.๔.๒ การวิจัยภาคสนาม (Field Research) มีขอบเขต ดังนี้

- ๑. ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือ คือแบบสัมภาษณ์ กำหนดประเด็นคำถามการวิจัย หาความเชื่อมั่น (Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน ๓ รูป/คน ตรวจสอบความถูกต้อง ทั้งเชิงเนื้อหา ภาษา

และโครงสร้าง แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข ก่อนนำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วจึงนำไปเก็บข้อมูล ด้วยวิธีการสัมภาษณ์จากตัวแทนกลุ่มเป้าหมาย

๒. สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Dept Interview) กลุ่มกลุ่มเป้าหมาย ๓ กลุ่ม

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ที่จะใช้เป็นกรณีศึกษาในจังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๔.๔ ขอบเขตประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเป้าหมายกลุ่มเป้าหมายในจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย โดยวิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการสัมภาษณ์ตัวแทนของกลุ่มเป้าหมาย มี ๓ กลุ่ม คือ

- ๑) ผู้บริหารบริษัท เอไอเอ ประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน ๒ คน
 - ๒) ตัวแทนผู้ให้บริการของบริษัทประกันชีวิตจำกัดในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน ๒ คน
 - ๓) ตัวแทนผู้รับบริการของบริษัทประกันชีวิตจำกัดในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน ๒ คน
- รวมกลุ่มเป้าหมายทั้งสิ้น จำนวน ๖ คน

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

การปรับใช้ หมายถึง การพัฒนา การปรับปรุง การนำหลักสังคหวัด ๔ มาปรับประยุกต์ใช้กับการให้บริการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเป็นองค์กรชั้นนำด้านการบริการ

การให้บริการ หมายถึง การให้การบริการข้อมูลด้วยความเป็นจริง การให้คำแนะนำปรึกษา และการให้บริการหลังการขายอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพื่อให้เกิดความสะดวกรสบายใจหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

การประกันชีวิต หมายถึง หลักสัญญาระหว่างผู้ให้ประกัน ซึ่งมักเป็นบริษัทประกันชีวิตกับผู้เอาประกัน โดยผู้เอาประกันต้องจ่ายเบี้ยประกันให้ผู้รับประกัน หากผู้เอาประกันเกิดเสียชีวิตขณะที่กรมธรรม์มีผลบังคับภายในเงื่อนไขในกรมธรรม์ บริษัทประกันจะจ่ายเงินจำนวนหนึ่งให้กับผู้รับผลประโยชน์เรียกว่าเงินสินไหม

สังคหัตถ์ ๔ หมายถึง หลักธรรม ๔ ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้ประกันตน การผูกมิตรไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล และสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่

- ทาน คือ การให้บริการโดยมีการเสียสละ หรือช่วยเหลือให้ความรู้และคำแนะนำเพื่อประโยชน์แก่ผู้ประกันตน

- ปิยจาวา คือ การให้บริการโดยมีการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสมกับผู้ประกันตน

- อุตถจริยา คือ การให้บริการโดยทำตนให้เป็นประโยชน์ บาเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการคือผู้ประกันตน

- สมานัตตตา คือการให้บริการโดยเป็นผู้มีความเสมอต้นเสมอปลาย ให้ความเสมอภาค ปฏิบัติกับผู้อื่นอย่างเท่าเทียม การวางตนวางบุคคลได้อย่างเหมาะสมต่อผู้ประกันตนที่มารับบริการ

๑.๖ ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๖.๑ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต) ได้ให้ความหมายของสังคหัตถ์ ๔ หมายถึง หลักธรรม ๔ ประการที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผูกมิตร เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่^๙

ทาน คือการให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของ ๑ตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว เป็นคุณธรรมที่จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมภ ไม่เห็นแก่ตัว

ปิยจาวา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี พูดด้วยความจริงใจ ให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์ เหมาะสำหรับกาลเทศะ

อุตถจริยา คือ การสงเคราะห์ทุกชนิด หรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น

สมานัตตตา คือการเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย เป็นคุณธรรมช่วยให้เป็นผู้มีจิตใจหนักแน่น ไม่วอกแวก เป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นด้วย

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ได้กล่าวว่า สังคหะ แปลว่า กำลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษย์สัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัย

^๙ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), **ธรรมนุญชีวิต**, พิมพ์ครั้งที่ ๘๒, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์สวย จำกัด, ๒๕๕๐), หน้า ๒๕.

คนอื่นถ้าผู้บริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้^{๑๐}

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) ได้เสนอหลักคำสอนเกี่ยวกับสังคหัตถ์ ๔ คือ หลักการสงเคราะห์หรือเรื่องการสงเคราะห์กันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีลักษณะพฤติกรรมที่รู้จักแบ่งปัน รู้จักการให้ เสียสละยินดีในความสุขของผู้อื่น ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ไกล่เกลี่ยความแตกแยกในหมู่คณะบาเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม ไม่นำเอาผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตา^{๑๑}

๑. ทาน คือ การแบ่งปันเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่กัน พระพุทธเจ้ามุ่งที่ธรรมทาน มากกว่า อมิสทาน ธรรมทาน ให้การช่วยเหลือแนะนำ ในสิ่งที่ดีมีประโยชน์ ซึ่งช่องทางให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาให้ลุกลงไปด้วยตนเอง

๒. ปิยวาจา คือการพูดจาน่ารักนิยมนับถือ พระพุทธเจ้าทรงเน้นว่าต้องเป็นถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน ที่ประกอบด้วยสัจจะ คือความจริงใจและต้องเกิดประโยชน์แก่ผู้เจรจาด้วย

๓. อตถจริยา คือการบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งหมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกัตถจริยา คือการทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้าง ไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด

๔. สมานัตตา คือความมีตนเสมอ การรู้จักปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น ร่วมสุขร่วมทุกข์กันได้เสมอต้นเสมอปลาย

๑.๖.๒ วิทยานิพนธ์หรืองานวิจัย

คำตู่่น บุตรลิม ศึกษาเรื่อง วิถีชีวิตของตัวแทนชายประกันชีวิต : กรณีศึกษาตัวแทนชายประกันชีวิตในเขตอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการประกอบอาชีพตัวแทนชายประกันชีวิต พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจขายประกันชีวิตได้แก่ ปัจจัยด้านสังคม ประกอบด้วย ความต้องการการยอมรับจากสังคมและต้องการมีบทบาทในสังคม ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย ด้านค่านิยม วิธีการดำเนินชีวิต และขนบธรรมเนียมประเพณี ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย ความต้องการมีรายได้เพิ่ม ต้องการชำระหนี้สิน มีผู้ชักชวนและมีใจรักในอาชีพผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ที่จะนำไปปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน

^{๑๐} พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **พุทธวิธีบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑), หน้า ๗๐-๗๕.

^{๑๑} พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ), **พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุภาพใจ, ๒๕๒๕), หน้า ๓๙๕.

และสวัสดิการของอาชีพตัวแทนขายประกันชีวิต เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยเน้นการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ในการทำงานร่วมกัน^{๑๒}

ชญาธิษฐ์ รักแจ้ง ได้วิจัยเรื่อง “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ๑) การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = ๓.๒๑$) เมื่อพิจารณาราย ด้าน ได้แก่ ด้านทาน ด้านปิยวาจา ด้านอรรถจริยา และด้านสมานัตตา พบว่า ผู้ประกันตนมี ทัศนะอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ๒) เปรียบเทียบการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขต กรุงเทพมหานคร จาแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่ ใช้บริการ พบว่าผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขต กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ ๐.๐๕ ส่วนผู้ประกันตนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการ ต่างกัน มีทัศนะต่อการให้บริการของสำนักงาน ประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ เขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ๓) ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะพร้อมกำหนดแนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับงานบริการของสำนักงานประกันสังคมดังนี้ (๑) ปัญหาและอุปสรรค งานบริการของสำนักงานประกันสังคม คือ เจ้าหน้าที่ขาดความเต็มใจในการให้บริการ ทาตามหน้าที่ มากกว่าทาด้วยใจ ความช่วยเหลือ แนะนำให้ความรู้ไม่ชัดเจน ไม่กระจำง ทำให้ผู้ประกันตนขาดความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ ประกันสังคม และมีเจ้าหน้าที่ในงานการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขาดความรู้ ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ถึงแม้จะมีจุดประชาสัมพันธ์ การไปติดต่อกับประกันสังคม ตามเขตพื้นที่ ก็ขาดการประสานงานกัน ต้องใช้เวลาไปติดต่อกมาก (๒) ข้อเสนอแนะคือ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่งานด้านงานบริการอยู่เสมอ ให้มีความรู้ความเข้าใจและมีความสามารถ ในงานบริการของสำนักงานประกันสังคมเป็นอย่างดี ควรรับฟังปัญหาและหาแนวทางแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เพื่อลดขั้นตอนการให้บริการรวมถึง เอกสารต่าง ๆ ให้สะดวกมากขึ้นและควรสร้างจิตสำนึกในด้านการบริการให้อยู่เสมอ (๓) แนวทางการนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับงานบริการของสำนักงาน ประกันสังคม คือ ทาน การให้บริการด้วยความเสียสละ ให้ความรู้ความเข้าใจและขั้นตอนรวมทั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้ประกันตนที่มาใช้บริการที่สำนักงานประกันสังคม ปิย วาจา การพูดจาด้วย

^{๑๒} คำตุน บุตรสมิ, “วิถีชีวิตของตัวแทนขายประกันชีวิต : กรณีศึกษาตัวแทนขายประกันชีวิตในเขตอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น”, *วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, ๒๕๔๖), บทคัดย่อ.

ถ้อยคำที่ไพเราะ น่าฟัง มีอภัยภัยดี มีมิตรไมตรีต่อผู้ประกันตน เจ้าหน้าที่ ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจา ต้องสุภาพ อุตถจริยา การทาดนให้เป็นประโยชน์ โดยปรับมุมมองของ เจ้าหน้าที่ว่าผู้ประกันตน เปรียบเสมือนญาติของตน สมานัตตา การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย การให้บริการด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม^{๑๓}

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ ได้วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์” โดยมีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ ๒) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของที่ว่าการอำเภอเมืองนครสวรรค์จำแนกตามสถานภาพของบุคคล ๓) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหัตถุ ๔ ที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์โดยกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่ไปขอรับการบริการที่ฝ่ายทะเบียนของที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์จำนวน ๒๙๑ คนซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ความถี่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าทีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๒$) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = ๓.๗๕$) ในด้านสมานัตตาส่วนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = ๓.๔๑$) ในด้านปิยวาจาเมื่อเพศและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .๐๕ สำหรับอายุและอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่าง^{๑๔}

^{๑๓} ชญาณิศรุ้ง รักแจ้ง, “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหัตถุ ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), บทคัดย่อ.

^{๑๔} อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๑.

สุรสิทธิ์ ศรีแก้วและคณะ ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๙๗ ตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า สถานะทางสังคม มีผลต่อระดับความพึงพอใจจากปัจจัยด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความสะอาดของสำนักงานประกันสังคม จำนวนห้องน้ำและความสะดวกของการเดินทางมารับบริการ ปัจจัยด้านระบบงานบริการ ได้แก่ การบริการด้วยความเต็มใจ การกระตือรือร้นให้บริการ การให้คำอธิบายถูกต้อง การต้อนรับ การบริการด้วยความรวดเร็ว ความรู้ตอบคำถาม จำนวนบุคลากรจัดไว้บริการพอเพียง การประชาสัมพันธ์ การบริการตามลำดับก่อนหลัง ระบบการติดตามและตรวจสอบ ปัญหาและการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านสถานที่/สิ่งแวดล้อม ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานประกันสังคม ได้แก่ การบริการน้ำดื่ม การบริการวารสาร/สิ่งพิมพ์และจำนวนห้องน้ำเพียงพอ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยด้านระบบการบริการบุคลากร ได้แก่ การบริการด้วยความเต็มใจ การกระตือรือร้นบริการ การรับฟังความคิดเห็น การอธิบายถูกต้อง การต้อนรับ การบริการรวดเร็ว การมีความรู้ตอบข้อซักถาม จำนวนบุคลากรเพียงพอ การประชาสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการงานประกันสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ^{๑๕}

รภัสสา พานิกุล ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ จาแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางาน ที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพ การทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ

^{๑๕} สุรสิทธิ์ ศรีแก้ว, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดนครสวรรค์”, ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๙), บทคัดย่อ.

ให้บริการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕^{๑๖}

อภิสร มีผล ศึกษาเรื่อง “การศึกษาศรัทธาในฐานะปัจจัยเกื้อกูลต่อการเข้าถึงเป้าหมายของพระพุทธศาสนา” การศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ของศรัทธาในฐานะปัจจัยเกื้อกูลต่อการเข้าถึงเป้าหมาย ในระดับโลกิยะ คือปัญญาในระดับที่เป็นความรู้เห็นในเรื่องของโลก ศรัทธาซึ่งเกิดจากพระรัตนตรัยและโยนิโสมนสิการ ความสัมพันธ์ในระดับโลกิยะมีความสำคัญและประโยชน์ คือ ทำให้ได้โลกิยะปัญญา มีผลต่อการเกิดโลกุตตรปัญญา ยังมีประโยชน์สุขต่อภพปัจจุบันและภพหน้าความสัมพันธ์ระดับโลกิยะเป็นปัจจัยเริ่มต้นของการปฏิบัติตามอริยมรรค และเป็นปัจจัยเกื้อกูลของเครื่องข่มนิวรณ์ เมื่อพัฒนาระดับปัญญาให้เป็นระดับโลกุตตระ จะได้โลกุตตรปัญญา ปัญญาในโลกุตตรธรรมบรรพชิตใช้สิกขา ๓ ได้แก่ ศีล สมาธิ ปัญญา กับการปฏิบัติของตน ส่วนคฤหัสถ์ใช้ทางแห่งการทำความดี ๓ ได้แก่ ทาน ศีล ภาวนา กับการปฏิบัติของตน ความสัมพันธ์ของศรัทธาในระดับโลกุตตระ มีความสำคัญเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติกัมมฐาน เพื่อการบรรลุ มรรค ผล นิพพาน^{๑๗}

จากการทบทวนเอกสารหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การให้บริการเกี่ยวกับการประกันชีวิตนั้นมีความสำคัญอย่างมากผู้ให้บริการและองค์กร โดยผู้วิจัยนำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาปรับใช้กับการให้บริการ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการบริหารและการให้บริการที่ดีในการบริหารธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ ที่แสดงออกมาของมนุษย์อย่างถูกต้องและเหมาะสม ในการนำพาให้ตนเองและองค์กรหรือสังคมส่วนรวมบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

๑.๗ วิธีการดำเนินการวิจัย

๑.๗.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Reseach) ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปรับใช้สังคหวัตถุ ๔ กกับการให้บริการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์

^{๑๖} รัชสา พานิกุล, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ ๔ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), บทคัดย่อ.

^{๑๗} อภิสร มีผล, “การศึกษาศรัทธาในฐานะปัจจัยเกื้อกูลต่อการเข้าถึงเป้าหมายของพระพุทธศาสนา”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย, ๒๕๕๔), บทคัดย่อ.

๑.๗.๒ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการเลือกแบบเจาะจง ซึ่งประกอบไปด้วย

- ๑) ผู้บริหารบริษัท เอไอเอ ประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน ๒ คน
 - ๒) ตัวแทนผู้ให้บริการของบริษัทประกันชีวิตจำกัดในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน ๒ คน
 - ๓) ตัวแทนผู้รับบริการของบริษัทประกันชีวิตจำกัดในจังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน ๒ คน
- รวมกลุ่มเป้าหมายทั้งสิ้น จำนวน ๖ คน

๑.๗.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (Indepth Interview) แบ่งออกเป็น ๒ ตอนประกอบไปด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งประกอบไปด้วย ชื่อ-นามสกุล เพศ อายุ และสถานะของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับการประกันชีวิต

ตอนที่ ๑ ข้อมูลการปรับใช้สัจหวัดตุ ๔ กับการให้บริการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๗.๔ การสร้างและการหาคคุณภาพเครื่องมือ

๑) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับใช้สัจหวัดตุ ๔ กับการให้บริการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำมาแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก

๒) ศึกษาวิธีสร้างเครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก และทำการสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง

๓) นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ

๔) ปรับปรุงแบบสัมภาษณ์เชิงลึกตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน ๓ ท่าน เพื่อตรวจพิจารณาความเที่ยงตรง ความถูกต้องของเนื้อหาและภาษาระหว่างข้อคำถาม วัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เฉพาะ

๕) นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเสนอแนะอีกครั้ง

๖) จัดพิมพ์แบบสัมภาษณ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อทำการศึกษาต่อไป

๑.๗.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

๑) ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ต่อกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

๒) ผู้วิจัยนำหนังสือในการเก็บข้อมูลในการวิจัย แจกต่อกลุ่มผู้ให้ข้อมูล เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูล

๓) ผู้วิจัยติดตามเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยด้วยตนเอง

๑.๗.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ได้จากจากด้านตำราเอกสารงานวิจัยและจากการสัมภาษณ์แล้ว นำมาวิเคราะห์ และนำเสนอสรุปผลการวิจัย ด้วยวิธีการนำเสนอผลการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) เกี่ยวกับการปรับใช้สังคหวัตถุ ๔ กับการให้บริการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน ๔ ด้านคือ

๑. โอบอ้อมอารี (ทาน)
๒. วชิรไพเราะ (ปิยวาจา)
๓. สงเคราะห์ชุมชน (อรรถจริยา)
๔. วางตนให้เหมาะสม (สมานัตตา)

๑.๘ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑.๘.๑ ได้ทราบบริบทและสภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์

๑.๘.๒ ทำให้ทราบแนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔ ที่สัมพันธ์กับการให้บริการ

๑.๘.๓ ได้องค์ความรู้ใหม่ของการปรับใช้สังคหวัตถุ ๔ กับการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ และนำมาใช้พร้อมทั้งเผยแพร่ต่อสาธารณชนต่อไป

บทที่ ๒

บริบทและสภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์

บทนี้เป็นการศึกษาบริบทและสภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่มุ่งศึกษา ดังนี้

๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

๒.๑.๑ ความหมายของการให้บริการ

การศึกษาการให้บริการนี้ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

การบริการคือ การทำให้คนอื่นพอใจ

การบริการคือ การทำให้ผู้อื่นชอบ

การบริการคือ การทำให้คนอื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการ

การบริการคือ การทำให้ผู้ใช้บริการเราประทับใจ

การบริการ เป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะเอื้ออำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข^๑

คำว่า “บริการ” ตามคำจำกัดความของพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ หมายถึงปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ มีดังนี้^๒ การบริการ (Service) คือกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ

^๑ สมชาติ กิจยรรยง, **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ**, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, ๒๕๓๖), หน้า ๔๒.

^๒ ราชบัณฑิตยสถาน, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒**, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๖๐๗.

คำว่า “บริการ” ซึ่งตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” คือสิ่งที่สัมผัสและต้องได้ และเสื่อมสภาพไปได้ง่ายบริการจะเพิ่มขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที การบริการหมายถึงการให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการในแบบที่เขาต้องการและในเวลาที่เขา ต้องการ คำว่า “SERVICE” สามารถให้ความหมายตามตัวอักษรแต่ละตัวได้ดังนี้^๓

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ ขององค์การด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อมอ่อนโยนสุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ตอบสนองผู้มารับบริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจจดจ่อ

การให้บริการ (Service) มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต่าง ๆ ที่ให้บริการกับผู้ให้บริการ หรือผู้มารับบริการ โดยการค้นหาความต้องการที่แท้จริง เพื่อกำหนดแนวทางการบริการที่พอใจให้กับ ผู้ใช้บริการนับได้ว่าเป็นหัวใจของการให้บริการ

การจัดการระบบบริการให้มีคุณภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ ๗ ประการดังนี้^๔

๑. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction)

๒. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ต้องเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวัง พื้นฐานและสำรวจความคาดหวังของผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการที่รวดเร็วทันใจมีประสิทธิภาพ

^๓ จินตนา บุญบงการ, การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐในเอกสาร วิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ ๖ คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนัก นายกรัฐมนตรี, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ฟอรัมแมนพรีนติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙), หน้า ๗-๘.

^๔ กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานประกันสังคม, โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน ประกันสังคมจังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ, (กองวิจัยและพัฒนา: สำนักงานประกันสังคมกระทรวงแรงงาน, ๒๕๕๒), หน้า ๗.

และแสดงออกด้วยอธยาศัยไมตรีที่ตีงามความคาดหวังของผู้รับบริการจะผันแปรไปตามลักษณะของงานบริการ

๓. ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการด้วยความรวดเร็วทันใจของผู้บริการ

๔. ความมีคุณค่าของการให้บริการ (Value added) การให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า

๕. ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจความจริงใจต่อผู้รับบริการโดยเสมอภาคกัน

๖. ไมตรีจิตในการให้บริการ (Courtesy) ความยิ้มแย้มแจ่มใสสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการด้วยอธยาศัยของความเป็นมิตรและมีจิตสำนึกในการให้บริการ

๗. ความมีประสิทธิภาพของการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างมีระบบขั้นตอนแผนการให้บริการและพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้มีคุณภาพสม่ำเสมอ

คอตเลอร์ (Kotler) ให้คำจำกัดความคำว่า “การบริการ” หมายถึงการแสดงหรือการกระทำใดๆ ที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่มีผลต่อการเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆโดยอาจจะมีความเกี่ยวพันกับทางกายภาพ (Physical Product) ก็ได้^๔

วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ ให้คำจำกัดความว่า “การบริการ” หมายถึงกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้น^๖

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดน์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก^๗

^๔ Kotler.P., Marketing Management : analysis planning implementation and Control 8th edition Englewood Cliffs, (N.J.: Prentice-Hall, 1994), p. 464.

^๖ วีระพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์, คุณภาพในงานบริการ, (กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๓๙), หน้า ๒๓.

^๗ วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดน์, ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรธุรกิจปัจจุบัน, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๖), หน้า ๑๕.

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้^{๕๕}

๑. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
๒. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ
๓. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน
๔. เหมาะสมแก่สถานการณ์
๕. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

สรุปได้ว่า การบริการ คือ การทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ ชอบใจ ประทับใจ ในการรับบริการจากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ การบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการโดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ โดยต้องสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จนเกิดความพอใจ ซึ่งได้รับการปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน เหมาะสมแก่สถานการณ์ ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ

๒.๑.๒ หลักการให้บริการ

หลักการให้บริการเป็นหลักสำคัญที่จะเสริมสร้างการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อพัฒนาศักยภาพของงานการให้บริการให้มีความก้าวหน้า และพัฒนาอย่างต่อเนื่องในงานการให้บริการซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวไว้ถึงหลักการให้บริการ ดังนี้

John D. Millett (จอห์น ดี มิลเลทท์) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับผู้รับบริการได้นั้น จะต้องประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ๕ ประการด้วยกัน ดังนี้^{๕๖}

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนล้วนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชน ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

^{๕๕} พระราชวรรมณี (ประยูร ธมมจิตโต), **หลักการให้บริการ**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://115.31.184.12/tspd/research/chap๔.doc> [๑๕ มกราคม ๒๕๕๔].

^{๕๖} Millett, J.D., **Management in the public service**, (New York: McGraw-Hill BookCompany, 1954), pp. 397-400.

๒. การให้บริการอย่างทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องตรงต่อเวลาเสมอ ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ ทั้งยังสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชนผู้ไปขอรับบริการอีกด้วย

๓. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะนั้นจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีความเพียงพอให้บริการอย่างเพียงพอ Millett เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการได้สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Max Weber (แม็กซ์ เวเบอร์) ได้ให้หลักการไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุด คือการให้บริการโดยไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวและประเพณีวัฒนธรรมของสังคม เช่น ช่วยเหลือบริการคนบางคนเป็นพิเศษเพราะรู้จักมักคุ้นเป็นการส่วนตัว กล่าวคือ การให้บริการนั้นจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัดเพื่อให้การกระทำของตนเป็นไปอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพสูงสุดซึ่ง Weber ได้อธิบายว่าพฤติกรรมข้าราชการในระบอบราชการ “ต้องปราศจากอารมณ์และความเกลียดชัง” (sine ira et studio – without hatred or passion)^{๑๐}

Katz Elihu and Brenda Danet (เคทซ์ อิลิฮู และ เบรนด้า แดเนท) ได้ศึกษาการบริการประชาชน เช่น หลักการที่สำคัญของการให้บริการขององค์กรของรัฐ ประกอบด้วยหลักการ ๓ ประการ คือ^{๑๑}

^{๑๐} พิชยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ. ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๑๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๒๒-๒๓.

^{๑๑} Katz, E. and D. Brenda, *Bureaucracy and the Public*, (New York: Basic Books, 1973), p. 19.

๑. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) เป็นหลักการที่ต้องการให้บทบาทของประชาชนและเจ้าหน้าที่อยู่ในวงจำกัด เพื่อให้การควบคุมเป็นไปตามระเบียบกฎเกณฑ์และทำได้ง่าย ทั้งนี้โดยดูจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการว่าให้บริการประชาชนเฉพาะเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ปฏิบัติหรือมีการสอบถามเรื่องอื่นหรือไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อหรือไม่ หากมีการให้บริการที่ไม่เฉพาะเรื่องและสอบถามเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง นอกจากจะทำให้ล่าช้าแล้วยังทำให้การควบคุมเจ้าหน้าที่เป็นไปได้ยาก

๒. การให้บริการที่มีลักษณะเป็นทางการ (Universality) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเป็นทางการไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวแต่ยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในทางปฏิบัติ

๓. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยจะต้องไม่เอาเรื่องของอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่า หลักการให้บริการเป็นหลักการสำคัญที่จะเสริมสร้างการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อพัฒนาศักยภาพของงานการให้บริการให้มีความก้าวหน้าและพัฒนาอย่างต่อเนื่องในงานการให้บริการซึ่งจะต้องคำนึงถึงการให้บริการอย่างเหมาะสมภาค ทันต่อเวลา และมีบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีต่างๆ จะต้องมีความพร้อมให้บริการอย่างเพียงพอและต่อเนื่อง พร้อมมีความก้าวหน้าอีกด้วย

๒.๑.๓ ประเภทการให้บริการ

ในสังคมที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าบริการต่อกันนั้น ได้มีการให้บริการเกิดขึ้นทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นนั้น ต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปโดยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. การบริการเชิงธุรกิจ (Business service) เป็นการให้บริการที่มุ่งแสวงหาผลกำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้นเช่น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร สายการบินต้นทุนต่ำ ร้านค้าปลอดภาษีหรือการนัดแผนโบราณแบบสปา เป็นต้น

๒. การบริการสาธารณะ (Public service) เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบสุข เช่น การให้ความคุ้มครองเด็กและสตรี การจัดให้มีบริการรถเมล์โดยสารสาธารณะบริการด้านการแพทย์ ไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น^{๑๒}

^{๑๒} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อุดลพัฒน์กิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘), หน้า ๑๘.

สรุป ประเภทการให้บริการโดยแยกเป็นการบริการเชิงธุรกิจ ซึ่งมุ่งแสวงหากำไรที่เกิดจากการให้บริการนั้นๆ โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนในการผลิตสินค้าบริการและมีการคาดหวังผลกำไรเป็นค่าตอบแทนจากการลงทุน ซึ่งส่วนใหญ่ภาคเอกชนจะเป็นผู้ดำเนินการเองเกือบทั้งสิ้นและการบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการโดยหน่วยงานของรัฐโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน เพื่อให้บ้านเมืองเกิดความสงบ

๒.๑.๔ องค์ประกอบของการบริการ

การบริการถือเป็นผลิตภัณฑ์ประเภทหนึ่งเรียกว่า ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) ซึ่งแตกต่างกับสินค้า (Goods) เนื่องจากผลิตภัณฑ์บริการที่แท้จริงจะไม่เกี่ยวข้องกับหรือมีตัวสินค้าแต่อย่างใด ในการขายสินค้าโดยปกติก็มักจะมีการบริการควบคู่การขายไปด้วยนั้นซึ่งมักจะเป็นบริการหลังการขาย (Product Support Service) ไม่จัดว่าเป็นผลิตภัณฑ์บริการแต่ไม่ว่าจะเป็นการบริการประเภทใดก็ตามต่างก็ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ผู้รับบริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ และโน้มนำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความสนใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับรู้การบริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจจึงเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพื่อจะได้บริการได้อย่างถูกต้อง

๑.๑ ลักษณะการรับรู้ของผู้รับบริการแบ่งเป็น ๒ ลักษณะด้วยกัน คือ

๑) การรับรู้จากประสบการณ์ที่ได้รับ เกิดจากผู้รับบริการเคยใช้บริการแล้ว และเกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจในภาพพจน์เกี่ยวกับบริการนั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

๒) การรับรู้จากความคาดหวัง เป็นการรับรู้ที่เกิดจากการโฆษณาภาพพจน์ผ่านสื่อต่างๆ เกิดเป็นความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการขึ้น

๒. ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ แบ่งออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่

๒.๑ ประเภทที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานประชาสัมพันธ์

๒.๒ ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์แต่ต้องปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น พนักงานจัดเครื่องดื่ม

๒.๓ ประเภทที่ต้องปฏิสัมพันธ์แต่ไม่ปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น นักบิน

๒.๔ ประเภทที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์และปรากฏตัวกับผู้รับบริการ เช่น บัญชี

๓. องค์การธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอผลิิตบริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผู้ประกอบการเป็นผู้วางนโยบายการบริการและควบคุมการดำเนินงานขององค์การให้อยู่รอดและมีกำไร ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้านได้แก่

๓.๑ นโยบายบริการ ต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมชัดเจนและแจ้งต่อพนักงานทุกคนให้ปฏิบัติตามโดยพร้อมเพรียงและคอยควบคุมให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบายที่ตั้งไว้

๓.๒ การบริหารการบริการ เป็นการกำหนดโครงสร้างและกลยุทธ์การบริหารการบริการที่ดี ให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและพนักงานบริการทุกระดับ มีแนวทางในการปรับแผนกลยุทธ์และฝึกอบรมพนักงานและพัฒนาทักษะในการบริการอยู่เสมอ

๓.๓ วัฒนธรรมการบริการ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจ ความเชื่อถือและความจริงใจต่อกันระหว่างหน่วยงานภายในองค์การและระหว่างพนักงานด้วยกัน

๓.๔ รูปแบบการบริการ องค์การต้องมีการพิจารณารูปแบบและวิธีการนำเสนอที่ตีสอดคล้องกับนโยบายการบริการ นวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม

๓.๕ คุณภาพของการบริการ มีการควบคุมมาตรฐานคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจัง มีการตรวจสอบและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มุ่งหาข้อบกพร่องของการบริการอยู่เป็นระยะๆ

๔. ผลิิตภัณฑ์บริการ การนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ องค์การจะต้องนำเสนอรูปแบบการบริการ (Service Offer) ให้แก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของผลิิตภัณฑ์บริการ รูปแบบการให้บริการและภาพลักษณ์ของการบริการในการนำเสนอผลิิตภัณฑ์บริการนั้น ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการ เพื่อกำหนดระดับของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๔.๑ การบริการหลัก (Core Service) เป็นกิจกรรมหลักของการบริการนั้นๆ เช่น สายการบินนำผู้โดยสารส่งถึงที่หมาย

๔.๒ การบริการตามความคาดหวัง (Expected Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมักคาดหวังไว้ว่าจะได้รับ เช่น การได้พบแพทย์ผู้ชำนาญเมื่อมาตรวจรักษา

๔.๓ การบริการเกินความคาดหวัง (Exceeded Service) เป็นกิจกรรมที่ผู้รับบริการมิได้คาดหวังและเมื่อได้รับการบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกประทับใจและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ เช่น การคอยอำนวยความสะดวกด้วยไมตรีจิตแก่ผู้มาคอยรับบริการ

๕. สภาพแวดล้อมในการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์กร ทั้งด้านกายภาพ อันได้แก่ อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ และยังรวมไปถึงบรรยากาศของการบริการ เช่น การจัดแบ่งสถานที่ การประดับตกแต่ง การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ส่วน คือ

๕.๑ สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง ลักษณะที่ปรากฏภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ตั้ง ทางเข้าออก ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ต่าง เป็นต้น

๕.๒ สภาพแวดล้อมภายใน หมายถึง ลักษณะการจัดระบบภายในอาคารการวางผัง การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

ดังนั้น สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ เป็นปัจจัยในการสร้างความประทับใจและเอกลักษณ์ของการบริการ ทำให้เกิดความแตกต่างในคุณภาพของการบริการและยังเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กร นั้นๆ อีกด้วย^{๑๓} การบริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีการเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยสามารถแยกองค์ประกอบออกได้เป็น ๑. ผู้ให้บริการ (Provider) ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการและผู้นำเสนอสินค้าบริการ ๒. กระบวนการในการให้บริการ (Service) ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการให้นำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ ๓. ผู้รับบริการ (Customer) ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ^{๑๔}

ข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการบริการประกอบไปด้วยผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มนำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความพึงพอใจและความสนใจจากผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ เป็นผู้ดำเนินงานบริการ ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการในแบบใดแบบหนึ่งและมุ่งปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพเพื่อภาพพจน์ที่ดีของการบริการนั้นๆ องค์กรธุรกิจบริการ มุ่งที่จะสนใจความต้องการของผู้รับบริการเสมอผลิตบริการที่ผู้ซื้อเกิดความพึงพอใจ ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นการนำเสนอวิธีการให้บริการและการปฏิบัติต่อผู้รับบริการจะต้องเป็นไปตามนโยบายการบริการและมุ่งสู่เป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความ

^{๑๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๘-๓๑.

^{๑๔} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒๐๗.

พึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ สภาพแวดล้อมการบริการ มีส่วนเอื้อต่อการให้บริการและการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นภาพลักษณ์ (Image) ขององค์การ

๒.๑.๕ คุณภาพของการให้บริการ

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (พาราสุรามาน ไชแทมล์ และเบอร์รี่) ได้ศึกษา “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” ซึ่งใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Qualitative Study) โดยใช้การสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายและการสัมภาษณ์ผู้บริหารในเชิงลึกในเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ จาก การสัมภาษณ์ผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายได้ค้นพบว่า ไม่ว่าบริการนั้นจะเป็นบริการประเภทใดก็ตาม ผู้บริโภคจะมีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของบริการที่คล้ายๆ กัน โดยสามารถแบ่งเกณฑ์การรับรู้คุณภาพของบริการออกเป็น ๑๐ มิติ (SERVQUAL) ได้แก่^{๑๕}

๑. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย

๑.๑ ความสม่ำเสมอ (Consistency)

๑.๒ ความพึ่งพาได้ (Dependability)

๒. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

๒.๑ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

๒.๒ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

๒.๓ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและมีมาตรฐาน

๓. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

๓.๑ ความสามารถในการให้บริการ

๓.๒ ความสามารถในการสื่อสาร

๓.๓ ความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่ให้บริการ

๔. การเข้าถึงบริการ (Accessibility) ประกอบด้วย

๔.๑ ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายจนซับซ้อนเกินไป

^{๑๕} Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*, Vol.49 (1985): 79-81.

- ๔.๒ ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- ๔.๓ เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- ๔.๔ อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
- ๕. อริยาศย์ไมตรี (Courtesy) ประกอบด้วย
 - ๕.๑ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - ๕.๒ ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ๕.๓ ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- ๖. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - ๖.๑ มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - ๖.๒ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- ๗. ความซื่อสัตย์ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งพิจารณาจากชื่อของบริษัท ชื่อเสียงของบริษัท ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า เป็นต้น
- ๘. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
- ๙. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - ๙.๑ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - ๙.๒ การให้คำแนะนำและเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการ
 - ๙.๓ การให้ความสนใจแก่ผู้ใช้บริการ
- ๑๐. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย
 - ๑๐.๑ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ
 - ๑๐.๒ ความสะอาดสบายของสถานที่ให้บริการ
 - ๑๐.๓ การแต่งกายของพนักงาน
 - ๑๐.๔ สิ่งของที่แสดงถึงองค์กรที่ให้บริการแต่อย่างไรก็ดี การรับรู้คุณภาพของบริการทั้ง ๑๐ มิติดังกล่าว อาจจะมีบางส่วนที่ซ้ำกัน (Overlapping) หากจะจัดกลุ่มให้เหลือเพียงมิติที่ใช้วัดคุณภาพของการบริการที่ไม่มีส่วนที่ซ้ำกันนี้ก็จะต้องทำการวิจัยต่อไป

ต่อมา Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (พาราสุรามาน ไชแทมล์ และ เบอร์รี่) ได้ทบทวนการศึกษาอีกครั้งโดยรวมมิติที่มีความใกล้เคียงกันให้เป็นมิติเดียวกัน คือ มิติด้านความมีศักยภาพ (Competence) มิติด้านความมีอริยาศย์ไมตรี (Courtesy) มิติด้านความมั่นคง (Security) รวมเป็นมิติใหม่ที่ชื่อว่า มิติด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) และรวมมิติ d

ด้านการเข้าถึงบริการ (Accessibility) มิติด้านการสื่อสาร (Communication) และมิติด้านความเข้าใจ (Understanding) เป็นมิติที่เชื่อว่า มิติด้านความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) โดยเป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการ ๕ มิติ^{๑๖} เรียกตัวย่อว่า R.A.T.E.R. ได้แก่^{๑๗}

๑. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้โดยมีทั้งความน่าเชื่อถือและถูกต้องแม่นยำ

๒. ความมั่นใจ (Assurance) คือ ความรู้และความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานตลอดจนความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ

๓. เป็นสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles) คือ รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร

๔. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้ารวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า

๕. การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

สรุป คุณภาพของการให้บริการ เป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการจากความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือ ความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้ารวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที

๒.๑.๖ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) ได้รจนากลอนแปด และผู้ให้บริการควรนำไปใช้ในการปรับจิตแต่งใจเพื่อให้การบริการที่เป็นเลิศได้ด้วยการรู้จักการมองคนแต่ในแง่ดีไว้ดังนี้

เขามีส่วนเลวบ้างช่างหัวเขา จงเลือกเอาส่วนดีที่มีอยู่

เป็นประโยชน์แก่โลกบ้างยังน่าดู ส่วนที่ชั่วอย่าไปรู้ของเขาเลย

จะหาคนมีดีแต่ส่วนเดียว อย่างมัวเฝ้าเวียนค้นหาสหายเอ๋ย

^{๑๖} เอนก สุวรรณบัณฑิต และภัสกร อุดุลพัฒนกิจ, Service Psychology จิตวิทยาบริการ, หน้า ๑๘.

^{๑๗} จอร์จ เควิก, บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual, แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘), หน้า ๘๓-๘๔.

เหมือนมองหาหนวดเต่าตายเปล่าเอ๋ย ฝึกให้เคยมองแต่ดี มีคุณจริง^{๑๘}

ฟิลลิปคอตเลอร์ (Kotler, Philip) ได้กล่าวถึงการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า การบริการมีลักษณะสำคัญ ๔ ประการ ดังนี้^{๑๙}

๑. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจกรรมต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากการบริการได้แก่สถานที่ (Place) บุคคล (People) เครื่องมือ (Equipment) วัสดุสื่อสาร (Communication material) สัญลักษณ์ (Symbols) ราคา (Price)

๒. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

๓. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

๔. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้มาติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้^{๒๐}

การให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ การให้บริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งการบริการอาจจะทำให้ใน

^{๑๘} พระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ), อ่างใน วิทยา ด้านธำรงกุล, หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๗), หน้า ๗-๘.

^{๑๙} คอตเลอร์,ฟิลลิป, หลักการตลาด, แปลโดย วารุณี ตัณฑวิวงศ์วานิช, (กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๔๕), หน้า ๒๙.

^{๒๐} สมชาติ กิจยรรยง, การบริการสร้างความประทับใจ, (กรุงเทพมหานคร: หจก. เอช-เอ็น การพิมพ์, ๒๕๓๖), หน้า ๑๕.

รูปแบบต่าง ๆ คือการต้อนรับและการเอาใจใส่การให้บริการทางโทรศัพท์การบริการขายหน้าร้าน การให้บริการในร้านค้า หรือสำนักงานการบริการภายหลังการขายการบริการสำหรับพนักงานช่าง ทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อบริการในสำนักงาน

คุณแจสำคัญ สู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้^{๒๑}

๑. การเข้าใจ มีศิลปะในการฟัง และให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้น
๒. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดีความมีมารยาท
๓. การมีความรับผิดชอบ รู้จักหน้าที่ของตน
๔. ความสามารถรอบรู้
๕. การมีความน่าเชื่อถือ เกิดความศรัทธา
๖. ความน่าไว้วางใจ ให้ความสนใจ มีความจริงใจ

สรุปคุณลักษณะของการให้บริการที่ดี การเข้าใจ มีศิลปะในการฟัง และให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้น การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดีความมีมารยาท การมีความรับผิดชอบ รู้จักหน้าที่ของตน ความสามารถรอบรู้ การมีความน่าเชื่อถือ เกิดความศรัทธา ความน่าไว้วางใจ ให้ความ สนใจ มีความจริงใจ

๒.๒ แนวคิดและหลักการประกันชีวิต

ในประเด็นนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการประกันชีวิต ซึ่งมีเนื้อหาที่เกี่ยวกับความหมาย ความเป็นมา และประโยชน์ของการประกันชีวิต มีรายละเอียด ดังนี้

๒.๒.๑ ความหมายของการประกันชีวิต

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการประกันชีวิตไว้ดังต่อไปนี้

ชูเกียรติ ฤกษ์อุดม ความหมายของการประกันชีวิตคือ วิธีการที่คนกลุ่มหนึ่งรวมตัวขึ้น เพื่อเสี่ยงภัยเนื่องจากความตายที่เกิดขึ้นก่อนเวลาอันสมควรโดยบริษัทประกันชีวิตเป็นผู้รวบรวมเงินที่เกิดจากการเฉลี่ยของคนกลุ่มหนึ่ง และนำไปลงทุนเพื่อทำหน้าที่ชดใช้ความสูญเสียเนื่องจากความตายของคนกลุ่มนี้^{๒๒}

^{๒๑} ศุภนิธย์ โชครัตนชัย, การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ, หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖), หน้า ๑๓.

^{๒๒} ชูเกียรติ ฤกษ์อุดม, การประกันภัย, (นครปฐม: สถาบันราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๒), หน้า ๗๔.

เปลื้อง ญ นคร ความหมายของการประกันชีวิตคือ สัญญาประกันภัยอย่างหนึ่งที่จ่ายให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือครบตามสัญญา^{๒๓}

พรชัย แพร์พานิช ความหมายของการประกันชีวิตคือ สัญญาซึ่งผู้รับประกันภัยรับรองว่าจะใช้เงิน จะเป็นเงินจำนวนเดียวหรือเงินรายปีก็ได้ ซึ่งการใช้จำนวนเงินย่อมอาศัยความคงที่หรือมรณะของผู้เอาประกันภัย^{๒๔}

สุธรรม พงศ์สาราญและคณะ ความหมายของการประกันชีวิตคือ วิธีการที่บุคคลกลุ่มหนึ่งร่วมมือกันยอมรับผิดในส่วนเฉลี่ยความเดือดร้อนเกี่ยวกับรายได้ที่เกิดขึ้นแก่ครอบครัวของบุคคลในกลุ่มนั้น อันเป็นผลจากการมรณกรรมของบุคคลที่เป็นหัวหน้าครอบครัว ย่อมทำความเดือดร้อนในเรื่องรายได้มาสู่ครอบครัวนั้น หากบุคคลเป็นหัวหน้าครอบครัวทำประกันชีวิต หมายถึง ยอมให้บุคคลกลุ่มหนึ่งยอมรับผิดชอบและรับส่วนเฉลี่ยเรื่องของความเดือดร้อนแล้ว ครอบครัวของบุคคลนั้นก็จะได้รับเงินจำนวนหนึ่งตามสัญญา ซึ่งสามารถช่วยแบ่งเบาความเดือดร้อนในเรื่องรายได้^{๒๕}

ที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า แนวคิดและหลักการประกันชีวิตคือ วิธีการที่คนกลุ่มหนึ่งรวมตัวขึ้นเพื่อเสี่ยงภัยเนื่องจากความตายที่เกิดขึ้นก่อนเวลาอันสมควรโดยบริษัทประกันชีวิตเป็นผู้รวบรวมเงินที่เกิดจากการเฉลี่ยของคนกลุ่มหนึ่ง และนำไปลงทุนเพื่อทำหน้าที่ชดใช้ความสูญเสียเนื่องจากความตายของคนกลุ่มนี้ โดยมีสัญญาประกันภัยอย่างหนึ่งที่จ่ายให้แก่ผู้รับประโยชน์เมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือครบตามสัญญา

๒.๒.๒ ความเป็นมาการทำประกันชีวิต

การประกันชีวิตเริ่มต้นมีมาแล้วและการประกันชีวิตที่เก่าแก่ที่สุดคือการประกันภัยทางทะเลซึ่งการประกันภัยทางทะเลเป็นรูปแบบของการประกันภัยที่เก่าแก่ที่สุด ซึ่งมีมาตั้งแต่สมัยบาบิโลเนียในอดีตกาลสำหรับการประกันชีวิตก็ได้มีมาแต่โบราณตั้งแต่สมัยกรีกและโรมในยุคเริ่มแรก ในยุคกลางพ่อค้าวานิชต้องกู้ยืมเงินเพื่อลงทุนทางการค้าที่ขนส่งมาจากผู้ผลิตหรือผู้จัดหาเพื่อการนี้พ่อค้าต้องเอาสินทรัพย์เรือหรือชีวิตตนเองและครอบครัวไปเป็นทาส เพื่อค้ำประกันการกู้ยืมเงินหรือราคาของที่เอามา เหตุการณ์เหล่านี้เกิดขึ้นในสมัยบาบิโลเนีย ๒,๐๐๐ ปี ก่อนคริสตกาล

^{๒๓} เปลื้อง ญ นคร, **ปทานุกรมนักเรียน**, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์, ๒๕๔๕), หน้า ๒๑๐.

^{๒๔} พรชัย แพร์พานิช, **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ๒๕๓๓**, (กรุงเทพมหานคร: แพร่พิทยา, ๒๕๒๒), หน้า ๕๖๐.

^{๒๕} สุธรรม พงศ์สาราญ และคณะ, **การประกันชีวิต หลักการประกันชีวิต**, (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๑), หน้า ๘.

พ่อค้านำกองคาราวานขนสินค้าไปขายในแหล่งต่าง ๆ ในโลกสมัยนั้น เพื่อลดอัตราเสี่ยงต่อความเสียหายอันอาจเกิดจากโจรกรรมที่จะขโมยสินค้าหรือจับตัวไปเรียกค่าไถ่ ชาวบาบิโลนได้คิดค้นวิธีการแก้ปัญหา โดยจัดให้มีระบบสัญญาข้อตกลงทางการค้าร่วมกันว่า ผู้ผลิตหรือจัดหาสินค้านั้นจะยกหนี้สินที่พ่อค้าเป็นหนี้ราคาสินค้านั้นให้ ถ้าพ่อค้านั้นถูกโจรกรรมสินค้า ในการนี้จะเพิ่มราคาเข้าไปในสินค้านั้นนอกเหนือจากดอกเบี้ยปกติ เงินจำนวนนี้คือ “พรีเมียม สำหรับเจ้าหนี้” ซึ่งจะเป็นผู้เสียหาย ถ้าสินค้านั้นถูกโจรกรรมในการขนส่งกฎหมายที่เกิดขึ้นคือ “The Code of Hammurabi” การจัดการนี้ต่อมารู้จักกันในชื่อว่า “Bottomry contract” สำหรับการค้ำครองเรือและ “Respondentia contract” สำหรับการประกัน Cargo ความรู้เกี่ยวกับการจัดการนี้ได้ถ่ายทอดไปสู่พวกพีนิคส์ กรีก อินดู และ โรมัน และชาวไรต์สร้างกฎหมายทางทะเลและหลักการ “Jettison” หรือ “การเฉลี่ย” (General average) กฎหมายทางทะเลของกรีก และไรต์ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายแห่งรัฐของโรมัน และจักรวรรดิไบแซนทีนในคริสต์ศักราช ๕๓๓ ซึ่งเป็นรากเหง้าของกฎหมายในปัจจุบัน^{๒๖}

การประกันชีวิตและการประกันสุขภาพ การเริ่มต้นการประกันชีวิตและการประกันสุขภาพมีมาตั้งแต่โบราณแล้วย้อนหลังไปถึง Greek Thiasoi และ Eranoi และ Roman Collagia ตั้งแต่ประมาณ ๖๐๐ ปีก่อนคริสตกาลจนถึงการล่มสลายของจักรวรรดิโรมัน กระบวนการเริ่มเป็นกลุ่มมวลชนในกลุ่มศาสนา ก่อน แล้วจึงแพร่หลายไปสู่สังคมทั่วไปประโยชน์เริ่มแรกในลักษณะแบบ ฌาปนกิจสงเคราะห์ จากการสืบทอด Roman Collegia ไปสู่อิตาลีและอังกฤษเป็นเอกลักษณ์ในสมาคมทางการ ค้า สมาพันธ์ และสังคมพวกผู้ชายการค้าเนินการ ประกันที่กระทำบนพื้นฐาน “Premium” เชื่อว่าเริ่มต้นที่ Italy City Republic of Venice Pisa Florence และ Genoa เมื่อราวปีคริสตศักราช ๑๒๕๐ สัญญาประกันชีวิต Genca ในปีคริสตศักราช ๑๓๔๗ ส่วนกฎหมายเกี่ยวกับ การประกัน ชีวิตที่สมบูรณ์แบบ คือ Barcelona Ordinance ใน ปีคริสตศักราช ๑๓๔๙ บันทึกประกันชีวิตที่แท้ๆ ที่มี “Insurable interest” ทำ ที่ Genoa ในปี ๑๔๓๐ มิตรภาพสมาคม (Friendly societies) ประเทศอังกฤษเริ่มโดดเด่นขึ้นในขณะที่ Guilds ลดถอยลงเนื่องจากกลุ่มสมาคมมีผลประโยชน์และกิจกรรมทางสังคมร่วมกัน โดยทั่วไปสมาคมต่าง ๆ เหล่านี้เป็นกลุ่มของ คนงานในท้องที่ที่รับค่าจ้างเป็นรายสัปดาห์หรือรายปักษ์เขาเหล่านั้นได้สละเงินเข้ากองทุนที่บริหาร โดยคณะกรรมการที่มาจากการเลือกตั้ง มีกำหนดวิธีการประเมินจำนวนเงินที่สมาชิกต้องให้ส่วนร่วม โดยไม่ได้คำนึงถึงอายุและ Insurability

ดังนั้น สมาคมส่วนใหญ่จึงล้มเหลวเนื่องจากการขาดทักษะการบริหาร การรั่วไหล และการคดโกง การควบคุมโดยรัฐมีน้อยจนกระทั่งมีกฎหมาย Friendly society เกิดขึ้นในปีคริสตศักราช

^{๒๖} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕.

๑๗๙๓ ในระยะต้น ๆ ที่สมาคม“รวบรวม” ได้พัฒนาขึ้นมาเป็น “การประกันชีวิตระบบอุตสาหกรรม” ที่ได้ชื่อเช่นนั้นเนื่องจากเป็นบริการต่อผู้ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมและมีรายได้น้อย บริษัท “Prudential of England” เป็นบริษัทแรกที่ได้พัฒนาจากการรวบรวมเงินกลุ่มร่วมกันฉันทมิตรมาเป็นองค์กรประกันชีวิตแบบอุตสาหกรรมสมัยใหม่ กฎหมายเกี่ยวกับการประกันสังคมในอังกฤษเกิดขึ้นทำให้ความนิยมของ Friendly society ลดถอยลง Annuity เป็นที่รู้จักตั้งแต่สมัยในศตวรรษที่ ๑ มีกฎหมาย Felidian Law และการคำนวณที่ใช้ตาราง “Life expectancy” ที่ใช้คำนวณมูลค่าปัจจุบันของ Life rents or bequests (Annuities)

ในปี ๒๒๕ Ulpian ปรับปรุงตาราง Life expectancy ให้ถูกต้องตามความจริงมากขึ้น และใช้ต่อมาใน Tuscany ในศตวรรษที่ ๑๘ การปรับปรุงครั้งต่อมาทำโดย Edmund Hally ในปี ๑๖๙๓ และต่อมาได้มีการทฤษฎีของ Probability และมีการปรับปรุงพัฒนาต่อเนื่องกันมาจนถึงยุคปัจจุบัน การประกันชีวิตเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาททางสังคม และ เศรษฐกิจอย่างกว้างขวาง เป็นแกนหลักสำคัญที่สุดในการสร้างหลักประกันให้แก่สังคมและประเทศชาติ เป็นวิธีออมเงินระยะยาวที่ดีที่สุดวิธีหนึ่ง^{๒๗}

การประกันชีวิตเป็นที่รู้จักและปฏิบัติกันอย่างกว้างขวางในประเทศยุโรป อเมริกาเหนือ ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น และประเทศที่มีความเจริญพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจสำหรับประเทศไทยเรา ระบบการประกันชีวิตได้เริ่มเข้ามามีบทบาทพอสมควรแต่ไม่ค่อยได้รับความนิยมมากนักจนกระทั่งภายหลังสงครามโลกครั้งที่ ๒ การประกันชีวิตจึงเริ่มพัฒนาอย่างเป็นระบบมากขึ้น เป็นผลให้อัตราการเจริญเติบโตของการประกันชีวิตพัฒนาอย่างรวดเร็วมาก ในช่วงเศรษฐกิจเติบโตของการประกันชีวิตรวดเร็วมากในช่วงเศรษฐกิจเติบโตในปี ๒๕๓๐-๒๕๓๘ ประเทศอังกฤษเป็นต้นกำเนิดของการประกันภัย เริ่มจากการประกันภัยทางทะเลจนกระทั่งขยายตัวเป็นธุรกิจข้ามชาติ มีการประกันภัยในรูปแบบต่างๆ มากมายทั่วโลก

พ.ศ.๒๓๖๘ พระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงสั่งซื้อเครื่องพิมพ์จากประเทศอังกฤษโดยบรรทุกมากับเรือสินค้าเกรงว่าจะเกิดความเสียหายระหว่างทางจึงโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้มีการประกันภัยเครื่องพิมพ์ดังกล่าวระหว่างการขนส่งในปรมาภิไธยของพระองค์นับเป็นการประกันภัยครั้งแรกของคนไทย หลังจากนั้นธุรกิจประกันภัยเริ่มแพร่หลายในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เนื่องจากชาวตะวันตกเข้ามาประกอบการค้าในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก บริษัทห้างร้านของฝรั่งเศสหลายแห่งรับเป็นตัวแทนให้กับบริษัทประกันภัยในยุโรปเช่น ห้างบอร์เนียว

^{๒๗} วารุณี อินทปสาธน์, “การเกิดและผลของสัญญาประกันชีวิต”, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๗), หน้า ๑๘.

ซึ่งก่อตั้งในปี พ.ศ. ๒๓๙๙ เป็นตัวแทนของบริษัท เนเธอร์แลนด์-อินเดีย ซี แอนด์ไฟร์อินชัวร์นซ์ (NETHRLAND INDIA SEA AND FIRE INSURANCE COMPANY) นอกจากนี้ก็มีห้างสก๊อต (พ. ศ. ๒๓๙๙) และห้างบีกเกนแม็ก (พ.ศ. ๒๔๐๑)^{๒๘}

ในสมัยรัชกาลที่ ๕ คณะทูตจากประเทศอังกฤษขอพระราชทานอนุญาตให้ บริษัทอีสต์ เอเชียติก (East Asiatic) ดำเนินธุรกิจประกันชีวิตสำหรับคนไทย และชาวต่างชาติในไทย โดยเป็นตัวแทนของบริษัทเอควิตาเบิลประกันภัย(Equitable insurance) แห่งกรุงลอนดอน คนไทยคนแรกที่เป็นผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตคือ สมเด็จพระยาบรมมหาศรีสุริยวงศ์ สำหรับห้างฝรั่งในยุคนั้นที่เป็นตัวแทนของบริษัทประกันภัย และตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตของต่างประเทศ ได้แก่ ห้างสยามฟอเรสต์ เป็นตัวแทนของ Commercial union assurance company ห้างเบนเมเยอร์ เป็นตัวแทนของ Northern life insurance company of Berlin และห้างหลุยส์ เลียวโนเวนส์ เป็นตัวแทนของ China mutual life insurance company

หลังสงครามโลกครั้งที่ ๑ ประกันชีวิตในยุโรปและอเมริกาได้ขยายตัวอย่างกว้างขวาง ระยะนั้นจึงทำให้นักธุรกิจประกันชีวิตต่างประเทศเข้ามาดูตลาด เพื่อเตรียมการขยายกิจการ ประกันชีวิตในประเทศไทย พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๖ ทรงเห็นว่าธุรกิจประกันภัยเริ่มเป็นที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย จึงประกาศให้ธุรกิจนี้เป็นธุรกิจที่ต้องมีการขออนุญาตในการประกอบการ ซึ่งต่อมา “พระราชบัญญัติห้างหุ้นส่วนและบริษัท ร.ศ. ๑๓๐” ก็ประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๔ โดยระบุในมาตรา ๑๑๕ ว่า “ห้ามมิให้บริษัทเดินรถไฟ รถยนต์ บริษัทประกันภัยต่าง ๆ บริษัททำการคลังการเงิน ตั้งขึ้นโดยมิได้รับพระบรมราชานุญาต” แต่กฎหมายดังกล่าวก็มิได้มีการกำหนดเงื่อนไขเพื่อควบคุมการดำเนินธุรกิจประกันภัยในรายละเอียดแต่อย่างใด

ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๗ การประกอบธุรกิจประกันภัยได้ให้ความสำคัญในทางกฎหมายมากขึ้นวันที่ ๑ มกราคม พ.ศ. ๒๔๖๗ มีการประกาศใช้กฎหมายที่มีเนื้อหาครอบคลุมธุรกิจประกันภัยโดยในพระราชกฤษฎีกาให้ใช้บทบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มีบทบัญญัติในลักษณะที่ว่าด้วยหุ้นส่วนและบริษัทในมาตรา ๑๐๑๔ “ห้ามมิให้บริษัทที่ประกอบกิจการประกันภัยตั้งขึ้นโดยมิได้มีประกาศพระราชทานพระบรมราชานุญาตพิเศษ” และยังได้ระบุถึงการทำสัญญาประกันภัยโดยมีบทบัญญัติเกี่ยวกับสิทธิหน้าที่ และความเกี่ยวพัน ระหว่างธุรกิจประกันภัย ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยด้วย แต่ก็ไม่ได้มีบทบัญญัติว่าด้วยการควบคุมในระยะนั้นบริษัทประกันชีวิตที่ได้มีการดูแลแนวโน้มทางธุรกิจไว้แล้ว ได้ติดต่อขออนุญาตประกอบธุรกิจกับ

^{๒๘} โป้ จรรย์โกมล, การพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตเพื่อความมั่นคงแห่งชาติ, หน้า ๓๖.

กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม ซึ่งมีเสด็จในกรมพระกำแพงเพชรอัครโยธินเป็นเสนาบดี อย่างไรก็ตาม ขณะนั้นกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมยังไม่พร้อมที่จะหันไปประกอบธุรกิจประกันชีวิต

เนื่องจากเห็นว่าการประกันชีวิตและการประกันวินาศภัย เป็นธุรกิจที่มีผลกระทบต่อ สาธารณชน ในด้านความผาสุกและความปลอดภัย จึงจำเป็นต้องกำหนดระเบียบปฏิบัติในการควบคุม ธุรกิจ ให้มีมาตรฐานที่ดีและปลอดภัย เพื่อคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชนก่อนอย่างไรก็ตาม ใน ที่สุดปี ๒๔๗๑ มีการประกาศกฎหมายชื่อ “พระราชบัญญัติควบคุมกิจการค้าขายอันกระทบกระเทือน ถึงความปลอดภัยหรือผาสุก แห่งราชอาณาจักร พ.ศ. ๒๔๗๑” ซึ่งมาตรา ๗ ระบุว่า “ห้ามมิให้บุคคล ผู้ใดประกอบกิจการประกันภัย ธนาคารออมสินเครดิตฟองซิเอร์ หรือกิจการอื่น อันมีสภาพคล้ายคลึง กันในกรุงสยาม เว้นแต่จะปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายเฉพาะกาลนั้น” และนี่คือกฎหมาย ฉบับแรกที่พูดถึงการควบคุมธุรกิจชนิดนี้

การเปิดทางให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตและการประกันวินาศภัย เริ่มเกิดขึ้นอย่างจริงจัง เมื่อปี ๒๔๗๒ ในวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๔๗๒ ที่กระทรวงพาณิชย์และการคมนาคม ได้ประกาศ กำหนดเงื่อนไขการขอรับอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัยทั้งประกันชีวิตและประกันวินาศภัย ซึ่ง เงื่อนไขทั้ง ๒ ฉบับได้ทำขึ้นเป็นภาษาอังกฤษ เพราะบริษัทที่ขออนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัย ระยะแรกนี้เป็นบริษัทประกันภัยต่างประเทศทั้งหมด โดยประมาณ ๒๐ กว่าบริษัท ที่ขอรับใบอนุญาต ระหว่าง พ.ศ.๒๔๗๒-๒๔๗๓ บริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการประเภทกิจการประกันภัยใน ระยะนั้น ได้แก่บริษัทโตเกียว มารีน แอนด์ไฟร์ อินชัวร์นส์ จำกัด ของญี่ปุ่น โดยมีบริษัทมิตซึบุงุซันไก ซา เป็นตัวแทนประเทศไทย บริษัทเตี้ยอันเปาเฮี้ยม จำกัด ซึ่งจดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัด ในประเทศ ไทย บริษัท มอเตอร์ยูเนี่ยน อินชัวร์นส์ จำกัด ของอังกฤษมี บริษัท ไชม์ แอนด์ คอมพานี เป็นตัวแทน ในประเทศไทย และบริษัทเกรดอีส์เทอร์นไลฟ์ แอสชัวร์นส์ จำกัด ของสหพันธรัฐมาลาया มีบริษัท ฮูเชแอนด์ คอมพานี เป็นตัวแทนในประเทศไทย^{๒๙}

หลังจากนั้นปรากฏว่ามีบริษัทประกัยภัยต่างประเทศที่ขออนุญาตประกอบการประกันภัย ถูกต้องตามเงื่อนไขเพียง ๒๖ บริษัทคือ อังกฤษ ๑๕ บริษัทฮ่องกง ๗ บริษัท ออสเตรเลีย ๒ บริษัท สวิสเซอร์แลนด์ ๑ บริษัทและเยอรมัน ๑ บริษัท ส่วนบริษัทชาวอเมริกันเข้ามาดำเนินกิจการธุรกิจ ประกันชีวิตในประเทศไทยตั้งแต่ พ.ศ.๒๔๘๑ ลงนามบริษัทอินเตอร์แนชชั่นแนล แอสชัวร์นส์ (International Assurance CO.ltd.)หรือ อินแท็สโก (Intasco) นับเป็น ๑ ใน ๕ ของบริษัทประกัน ชีวิตต่างชาติในขณะนั้นหลังจากนั้น ๓ ปี เกิดสงครามมหาเอเซียบูรพา รัฐบาลไทยออกกฎหมาย

^{๒๙} โปธิ์ จรรย์โกมล. การพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตเพื่อความมั่นคงแห่งชาติ, หน้า ๓๗.

ควบคุมกิจการของชาติสัมพันธมิตรรวมทั้งอเมริกา บริษัทอินแท็สโกจึงหยุดดำเนินการไประยะหนึ่ง หลังสิ้นสุดสงครามในปี พ.ศ.๒๔๘๘ จึงกลับมาดำเนินการใหม่ โดยต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท อเมริกันอินเตอร์เนชันแนล แอสซัวร์นส์ จำกัด (American International CO. Ltd.) หรือบริษัท ไอ เอ ในปัจจุบัน

ภายในปี พ.ศ. ๒๔๘๔ มีบริษัทประกันชีวิตและประกันภัยจากต่างประเทศเข้ามาถึง ๖๒ บริษัท มีบริษัทไทย ๑๐ บริษัท ซึ่งดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยทั้งหมด บริษัทไทยที่ดำเนินธุรกิจประกันชีวิตเป็นครั้งแรกในปี ๒๔๘๕ คือ บริษัทไทยประกันชีวิต และบริษัทไทยเศรษฐกิจประกันภัย (ต่อมาร่วมทุนกับบริษัท พรูเด็นเชียล แอสซัวร์นส์ จำกัด เป็นบริษัท พรูเด็นเชียลแอสซัวร์นส์ ที เอส ไลฟ์ จำกัด) ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ ๒ ต่อมาบริษัทไทยทยอยเปิดเพิ่มขึ้นอีก ๑๐ บริษัท คือ^{๓๐}

๑. บริษัท สยามประกันชีวิต จำกัด ๒๔๗๓
๒. บริษัท อากเนย์ ประกันภัย จำกัด ๒๔๘๘
๓. บริษัท ไทยประสิทธิประกันภัย จำกัด ๒๔๙๐
๔. บริษัท ไทยสมุทรพาณิชย์ประกันภัย จำกัด ๒๔๙๒
๕. บริษัท อินเตอร์ไลฟ์ จอห์นแฮนคอด จำกัด ๒๔๙๔
๖. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด ๒๔๙๔
๗. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด ๒๔๙๔
๘. บริษัท ประกันชีวิตศรีอยุธยา ซีเอ็มจี จำกัด ๒๔๙๔
๙. บริษัท ไทยพาณิชย์ประกันชีวิต จำกัด ๒๕๑๙
๑๐. บริษัท สหประกันชีวิต จำกัด ๒๕๓๘

ขณะนั้นแม้ว่าจะมีบริษัทประกันเป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่มีความหมายควบคุมธุรกิจประกันชีวิตและประกันภัยโดยตรง ร่างพระราชบัญญัติประกันภัยฉบับแรกใช้เวลาประมาณ ๓ ปี ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๗๙-๒๔๘๙ โดย ดร.ป๋วย อึ๊งภากรณ์ ผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นประธานยกร่าง แต่ไม่ได้เข้าสู่สภาด้วยเหตุผลทางการเมืองต่อมาได้มีการพยายามอีกครั้ง พ.ศ.๒๕๐๒ แต่ก็ไม่ได้เข้าสู่สภาอีก จนกระทั่งปี ๒๕๑๐ จึงได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติประกันชีวิตและพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย เป็นครั้งแรก กฎหมายทั้ง ๒ ฉบับนี้ มีส่วนสำคัญในการควบคุมธุรกิจประกันภัยเป็นครั้งแรก กฎหมายทั้ง ๒ ฉบับมีส่วนสำคัญในการควบคุมธุรกิจประกันภัยยาวนานถึง ๒๕ ปี จึงได้ประกาศใช้

^{๓๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๘.

กฎหมายฉบับใหม่คือ พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.๒๕๓๕ และพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.๒๕๓๕ ซึ่งบังคับใช้จนถึงปัจจุบันก่อนปี พ.ศ.๒๕๔๐^{๓๑}

ที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การประกันชีวิตเริ่มต้นมีมาแล้วและการประกันชีวิตที่เก่าแก่ที่สุดคือการประกันภัยทางทะเลซึ่งการประกันภัยทางทะเลเป็นรูปแบบของการประกันภัยที่เก่าแก่ที่สุด ซึ่งมีมาตั้งแต่สมัยบาบิโลเนียในอดีตกาลสำหรับการประกันชีวิตก็ได้มีมาแต่โบราณตั้งแต่สมัยกรีกและโรมในยุคเริ่มแรก ในยุคกลางพ่อค้าวานิชต้องกู้ยืมเงินเพื่อลงทุนทางการค้าที่ขนส่งมาจากผู้ผลิตหรือผู้จัดหา สำหรับประเทศไทยเรา ระบบการประกันชีวิตได้เริ่มเข้ามามีบทบาทพอสมควรแต่ไม่ค่อยได้รับความนิยมมากนักจนกระทั่งภายหลังสงครามโลกครั้งที่ ๒ การประกันชีวิตจึงเริ่มพัฒนาอย่างเป็นระบบมากขึ้น เป็นผลให้อัตราการเจริญเติบโตของการประกันชีวิตพัฒนาอย่างรวดเร็วมาก หลังจากนั้นธุรกิจประกันภัยเริ่มแพร่หลายในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เนื่องจากชาวตะวันตกเข้ามาประกอบการค้าในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก

๒.๒.๓ ประโยชน์ของการประกันชีวิต

๑. ด้านการลงทุน

ประกันชีวิตเปรียบเสมือนหลักทรัพย์ชนิดหนึ่งเช่นกัน เนื่องจากผู้ทำประกันจะได้รับดอกผลเช่นเดียวกับการฝากเงินในสถาบันการเงินทั่วไป ในส่วนที่แตกต่างกันคือ จะมีระเบียบวิธีการเงื่อนไข และอัตราดอกเบี้ยที่แตกต่างกัน การประกันชีวิตนั้นแม้ได้ผลตอบแทนต่ำกว่าการลงทุนบางประเภท แต่ก็นับว่าเป็นรายได้ที่แน่นอน มีความเสี่ยงต่ำและเชื่อมั่นได้ว่าต้นทุนไม่สูญหายไปด้วย

๒. ด้านการออม

ลักษณะการออมของการทำประกันภัยนั้น จะเป็นในลักษณะแบบกึ่งบังคับ โดยเฉพาะการประกันชีวิตแบบตลอดชีพและสะสมทรัพย์ ซึ่งผู้เอาประกันจะต้องมีหน้าที่ในการจ่ายเบี้ยประกันอย่างสม่ำเสมอ และหากผู้เอาประกันไม่เสียชีวิตเมื่อครบระยะเวลาตามที่กรมธรรม์กำหนดไว้ ก็จะได้เงินต้นคืนพร้อมดอกเบี้ย นับได้ว่าเป็นการออมเพื่อไว้ใช้จ่ายยามชราก็ได้ หรือออมไว้เพื่อเก็บเป็นทุนการศึกษาของบุตรหลาน นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างค่านิยมให้คนรู้จักประหยัด และมีความรับผิดชอบต่อครอบครัวอีกด้วย

^{๓๑} ชานีณี ยศพันธ์, “การวิเคราะห์ความภาคีต่อการประกันชีวิตของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิตจำกัด (มหาชน) ภาคพระนคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๓๙-๔๔.

๓. ด้านการให้ความคุ้มครอง

การทำประกันชีวิตจะช่วยบรรเทา ความเดือดร้อนเรื่องการเงิน รวมทั้ง เรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของครอบครัว อันเนื่องมาจากการเสียชีวิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในครอบครัวนั้น

๔. ด้านการสร้างความมั่นคงให้กับชีวิต

การประกันชีวิตสามารถช่วยสร้างความมั่นคงของรายได้ให้แก่ผู้เอาประกันได้ ในกรณีการทำประกันการเจ็บป่วย หรือการประกันอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิด ผู้เอาประกันจะได้เงินทดแทนเพื่อใช้ในการเลี้ยงชีพตน ในกรณีทุพพลภาพโดยสิ้นเชิงได้ ในกรณีการทำประกันชีวิตเพื่อเลี้ยงชีพยามชรา ผู้เอาประกันก็สามารถมีรายได้เพื่อเลี้ยงชีพไปจนตลอดชีวิตเช่นกัน

๕. ด้านการได้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

เนื่องจากรัฐบาลได้ให้ การส่งเสริมธุรกิจประกันชีวิต ดังนั้น ผู้ที่ทำประกันชีวิตก็สามารถนำเบี้ยประกันชีวิตของบริษัทที่ได้รับอนุญาตให้ ประกอบธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทย ไปใช้เป็นค่า ลดหย่อนในการคำนวณภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ตามจำนวนที่จ่ายจริงแต่ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ประชาชนหันมาสนใจการทำประกันชีวิตเพิ่มขึ้น เพื่อความมั่นคงในชีวิตของประชาชนทั่วไป

๖. ด้านอื่นๆ

การทำประกันชีวิตเปรียบเสมือนการเตรียมเงิน ไว้ใช้ในยามฉุกเฉิน เมื่อกรมธรรม์ครบกำหนดระยะเวลาตั้งแต่ ๓ ปี ขึ้นไป ก็จะมีมูลค่าเงินสด หากผู้เอาประกันมีความจำเป็นทางการเงินก็สามารถขอ กู้เงินจำนวนหนึ่งตามหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนดไปใช้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำได้^{๓๒}

ที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ประโยชน์ของการประกันชีวิต เป็นประโยชน์ในด้านการลงทุน เนื่องจากผู้ทำประกันจะได้รับดอกผลเช่นเดียวกับการฝากเงินในสถาบันการเงินทั่วไปด้านการออม ลักษณะการออมของการทำประกันภัยนั้น จะเป็นในลักษณะแบบกึ่งบังคับ โดยเฉพาะการประกันชีวิตแบบตลอดชีพและสะสมทรัพย์ ซึ่งผู้เอาประกันจะต้องมีหน้าที่ในการจ่ายเบี้ยประกันอย่างสม่ำเสมอ และหากผู้เอาประกันไม่เสียชีวิตเมื่อครบระยะเวลาตามที่กรมธรรม์กำหนดไว้ ก็จะได้เงินต้นคืนพร้อมดอกเบี้ย ด้านการให้ความคุ้มครอง ซึ่งจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องการเงิน รวมทั้ง เรื่อง

^{๓๒} ทวีทรัพย์โบคส์เกอร์จำกัด, การทำประกันชีวิต, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.tvinsure.com/index.php?lay=show&ac=article&id=539435747&Ntype=1> [๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๑].

ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของครอบครัว อันเนื่องมาจากการเสียชีวิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในครอบครัวนั้น
ด้านการสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตด้านการได้สิทธิประโยชน์ทางภาษี

๒.๓ สภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์

เพียร์ซ อาร์. ดี. (Pearce R. D.) กล่าวว่าลูกค้ำที่มีคุณค่าต่อธุรกิจมากที่สุด คือ ลูกค้ำที่มีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าอย่างมาก และเป็นผู้ที่ใช้สินค้าในปริมาณมากขึ้นด้วย ดังนั้น กลยุทธ์ทางการตลาดจึงควรมุ่งสร้างความจงรักภักดี และต้องมุ่งไปที่กลุ่มลูกค้ำซึ่งมีความจงรักภักดีในตราสินค้า และกลุ่มที่ซื้อสินค้าในปริมาณมาก จึงจะทำให้ธุรกิจได้รับกำไรในระยะยาว ดังนั้น กำไรในระยะยาวจะเกิดจากกลยุทธ์การตลาดที่มุ่งสร้างความจงรักภักดี และทำให้นักการตลาดตระหนักถึงความสำคัญว่า ความจงรักภักดีเป็นเครื่องมือในการเพิ่มยอดขายและป้องกันส่วนครองตลาด ซึ่งมีผลให้เกิดการจงใจที่หลากหลายเพื่อสร้างความจงรักภักดี แต่อย่างไรก็ตาม ความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ยากกว่าการที่ลูกค้ำซื้อสินค้าเป็นประจำที่ร้านใดร้านหนึ่ง หรือเกิดขึ้นได้ยากกว่าพฤติกรรมการณ์การซื้อซ้ำ^{๓๓}

ลาว จี.ที. (Lau G. T.) กล่าวว่า นักการตลาดมีความสนใจในแนวคิดด้านความจงรักภักดี เพราะความจงรักภักดีในตราสินค้า สามารถดึงดูดใจให้ลูกค้ำมาใช้บริการ และตราสินค้าเป็นประโยชน์ต่อการซื้อหรือใช้บริการซ้ำ และบอกต่อไปยังบุคคลอื่นการบริหารตราสินค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างความจงรักภักดี^{๓๔}

สภาพปัญหาและอุปสรรค งานบริการของสำนักงานประกันสังคม คือ เจ้าหน้าที่ขาดความเต็มใจในการให้บริการทำตามหน้าที่มากกว่าทำด้วยใจ ความช่วยเหลือแนะนำให้ความรู้ไม่ชัดเจน ไม่กระจำง ทำให้ผู้ประกันตนขาดความรู้ ความเข้าใจในงานบริการประกันสังคมและมีเจ้าหน้าที่ในงานการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ ขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา ถึงแม้จะมีจุดประชาสัมพันธ์ การไปติดต่อกับประกันสังคมตามเขตพื้นที่ ก็ขาดการประสานงานกัน ต้องใช้เวลาไปติดต่อกันมาก^{๓๕}

^{๓๓} Pearce, R. D., *Global Competition and Technology Basingstoke*, (London: Macmillan, 1997), p. 31.

^{๓๔} Lau, G. T., *Consumers Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty*, (Singapore: Public of Singapore, 1999), p. 20.

^{๓๕} ชญานิศฐ์ รักแจ่ม, “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัด ๔ ตามทัศนะของผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), บทคัดย่อ.

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเบี้ยประกันภัยรับรวมปี ๒๕๕๘ มีอัตราการเติบโตที่ไม่สูงมาก เมื่อเทียบกับปี ๒๕๕๗ ที่มีอัตราการเติบโตสูงถึง ๑๓.๙ เป็นผลมาจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันชะลอตัว จากปัญหาหนี้ภาคครัวเรือน อัตราค่าครองชีพที่สูงขึ้นส่งผลให้กำลังซื้อของประชาชนลดลง ทำให้เบี้ยประกันภัยรับปีแรกลดต่ำลง อีกประการหนึ่งคือ บริษัทประกันชีวิตหลายบริษัทได้ปรับลดนโยบายการขายผลิตภัณฑ์แบบชำระครั้งเดียวลง ทำให้เบี้ยประกันภัยรับครั้งเดียวมีอัตราการเติบโตลดลง สำหรับปัจจัยภายในมาจากอัตราการคงอยู่ของกรมธรรม์ฯ ลดต่ำลง เนื่องจากมีกรมธรรม์ฯ ที่ครบกำหนดชำระ แต่ยังคงมีความคุ้มครองอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้เบี้ยประกันภัยรับปีต่อไปลดลง

ในส่วนช่องทางทางการจำหน่าย ช่องทางการขายผ่านตัวแทนประกันชีวิต (Agency) ยังคงเป็นช่องทางหลักและช่องทางสำคัญสำหรับการขายประกันชีวิต ณ สิ้นปี ๒๕๕๘ โดยมีสัดส่วนการขายผ่านช่องทางนี้มากเป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑ มีเบี้ยประกันภัยรับรวมจำนวน ๒๗๔,๗๖๓.๑ ล้านบาท มีอัตราการเติบโตร้อยละ ๕.๗ อันดับสองเป็นช่องทางการขายผ่านธนาคารพาณิชย์ หรือ Bancassurance สัดส่วนการขายอยู่ที่ร้อยละ ๔๒.๕ มีเบี้ยประกันภัยรับรวม ๒๒๘,๕๘๑.๘ ล้านบาท มีอัตราการเติบโตร้อยละ ๘.๔ อันดับสามเป็นช่องทางการขายผ่านการตลาดแบบตรง (Direct Marketing) มีสัดส่วนร้อยละ ๒.๙ มีเบี้ยประกันภัยรับรวม ๑๕,๖๖๓.๓ ล้านบาท มีอัตราการเติบโตร้อยละ ๒.๘ และช่องทางอื่นๆ (Other) อีกร้อยละ ๓.๔ มีเบี้ยประกันภัยรับรวม ๑๘,๕๐๐.๙ ล้านบาท มีอัตราการเติบโตร้อยละ ๔.๕ ตามลำดับ

สำหรับข้อมูลด้านตัวแทนประกันชีวิตในปี ๒๕๕๘ การสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่สอบผ่านสมาคมประกันชีวิตไทยทั้งสิ้นตั้งแต่ ๑ มกราคม – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๘ มีผู้สมัครสอบทั่วประเทศรวม ๑๘๑,๓๓๐ คน ลดลงจากปีก่อนในระยะเดียวกันซึ่งมีผู้สมัครสอบ ๑๙๓,๐๖๑ คน จำนวน ๑๑,๗๓๑ คนหรือร้อยละ ๖.๑ ในจำนวนนี้มีผู้เข้าสอบ ๑๒๘,๑๘๗ คน และสอบผ่าน ๔๙,๐๕๐ คน หรือร้อยละ ๓๘.๓ ของผู้เข้าสอบ^{๓๖}

นางนุสรุตา (อัสสกุล) บัญญัติปิยพจน์ นายกสมาคมประกันชีวิตไทยเปิดเผยว่า ภาพรวมภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสแรก ปี ๒๕๖๐ ขยายตัวร้อยละ ๓.๓ โดยมีปัจจัยสนับสนุนจากการขยายตัวอย่างต่อเนื่องของการลงทุนรวม ทั้งภาครัฐและเอกชน การส่งออกสินค้าและบริการ รวมทั้งการขยายตัวของค่าใช้จ่ายภาคครัวเรือน ส่งผลให้ธุรกิจประกันชีวิตในไตรมาส ๒ (มกราคม – มิถุนายน) ๒๕๖๐ มีเบี้ยประกันชีวิตรับรวมทั้งสิ้น ๒๙๗,๖๒๔.๕ ล้านบาท คิดเป็นอัตราเติบโตร้อยละ ๖.๘ เมื่อเทียบกับปีที่ผ่าน

^{๓๖} สมาคมประกันชีวิตไทย, ข้อมูลด้านตัวแทนประกันชีวิตในปี ๒๕๕๘, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: http://www.tlaa.org/2012/ enews_info_de.php? present_19311&present_detail_id=193#.XBMs5tszaUk (๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๑).

มา จำแนกเป็นเบี้ยประกันชีวิตรายใหม่ (New Business Premium) ๘๒,๙๖๑.๒ ล้านบาท เติบโตขึ้นร้อยละ ๒.๘ ซึ่งประกอบด้วยเบี้ยประกันชีวิตปีแรก (First Year Premium) ๕๐,๔๑๖.๒ ล้านบาท เติบโตลดลงร้อยละ ๑๒.๑ เบี้ยประกันชีวิตจ่ายครั้งเดียว (Single Premium) ๓๒,๕๔๕.๑ ล้านบาท เติบโตขึ้นร้อยละ ๓๙.๔ และเบี้ยประกันชีวิตปีต่อไป (Renewal Year Premium) ๒๑๔,๖๖๓.๓ ล้านบาท เติบโตขึ้นร้อยละ ๘.๕ โดยมีอัตราการคงอยู่ของกรมธรรม์ประกันชีวิตร้อยละ ๘๔ สาเหตุที่เบี้ยประกันชีวิตปีแรกติดลบในช่วงครึ่งปีแรก มาจากการที่บริษัทประกันชีวิตเน้นขายผลิตภัณฑ์คุ้มครองชีวิตและสุขภาพเป็นหลัก ซึ่งจำนวนเบี้ยประกันภัยต่อกรมธรรม์จะค่อนข้างต่ำ ส่งผลต่อเนื่องไปยังเบี้ยประกันชีวิตรายใหม่ด้วย

การพัฒนาการให้บริการที่มุ่งเน้นสู่ความเป็นเลิศในทุกๆ ด้านด้วยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนการดำเนินงาน การเพิ่มช่องทางการจำหน่ายให้หลากหลายครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย นอกเหนือจากการจำหน่ายผ่านตัวแทนฯ พร้อมทั้งพัฒนารูปแบบการให้บริการให้ทันสมัย สะดวกสบาย และสร้างความประทับใจในการใช้บริการ เพื่อรองรับ Life Style ของลูกค้าแต่ละราย เช่น การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมประกันชีวิตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Life Insurance) ให้ครอบคลุมในทุกขั้นตอนของการประกันชีวิต

สำหรับแนวโน้มแบบผลิตภัณฑ์ที่จะออกจำหน่ายในอนาคต บริษัทประกันชีวิตหลายบริษัทได้พัฒนากรมธรรม์ประกันชีวิตให้สอดคล้องกับภาวะอัตราดอกเบี้ยต่ำในปัจจุบันและเน้นขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตแบบคุ้มครอง และผลิตภัณฑ์ควบการลงทุน (Investment Link Product) มากขึ้น อันเนื่องมาจากดอกเบี้ยเงินฝากที่ต่ำ ส่งผลให้ผู้บริโภคมองหาการลงทุนในลักษณะอื่นเพิ่มเติม ประกอบกับปัจจุบัน ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการทำประกันชีวิต การวางแผนทางการเงินเพิ่มมากขึ้น การมองหาการลงทุนในรูปแบบใหม่ที่ทำให้ความคุ้มครองที่คุ้มค่าและมีโอกาสได้รับผลตอบแทนสูงกว่ากรมธรรม์ประกันชีวิตแบบสามัญทั่วไป

นายกสมาคมประกันชีวิตไทยกล่าวเพิ่มเติมว่า สำหรับในปีบริหาร ๒๕๖๐ - ๒๕๖๑ สมาคมมีนโยบายดำเนินกิจการเตรียมความพร้อมให้สามารถปรับตัวเพื่อรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ด้วยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจ มุ่งเน้นให้ผู้ประกอบการพัฒนาระบบการดำเนินงานสู่ยุคดิจิทัล และลดความเสี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรผู้สูงอายุ รวมทั้งการสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ พร้อมขับเคลื่อนธุรกิจสู่การเป็นไทยแลนด์ ๔.๐^{๓๗}

^{๓๗} สมาคมประกันชีวิตไทย, **ชีวิตไทย**, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: http://www.tlaa.org/2012/enews_info_de.php?present_id=11&present_detail_id=283#.XBMTvNszaUk.

กรณีศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้า

ในการทำสัญญาประกันชีวิตควรมีตัวแทนประกันชีวิตทำหน้าที่ในการชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัยได้ตกลงทำสัญญากัน ตัวแทนประกันชีวิตมีหน้าที่หลักในการทำให้ลูกค้าได้รับประโยชน์และความพอใจในการทำประกันชีวิต และจะต้องทำหน้าที่สนับสนุนการขาย ไปติดต่อเยี่ยมเยียน และช่วยดำเนินการอำนวยความสะดวกหรือให้คำปรึกษาให้แก่ลูกค้าในสิ่งที่เกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการขาย ดังนั้นหน้าที่สำคัญหน้าที่หนึ่งของตัวแทนประกันชีวิต คือการให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอแก่ผู้เอาประกันภัย ต้องให้หลังการขายที่ดี ตามเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ เพื่อรักษาสีทธิประโยชน์ และผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย ซึ่งสอดคล้องกับหลักจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิตในข้อที่ ๒ เรื่องการให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย หมายถึงตัวแทนควรรับผิดชอบขยันหมั่นเพียรในการให้บริการติดตามให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ ต้องแนะนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัย กรณีศึกษาที่ตัวแทนประกันชีวิตไม่สมควรทำเรื่องการให้บริการแก่ลูกค้า ดังนี้

เรื่องที่ ๑ การไม่ให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต

นางสาว ง. เป็นลูกค้าของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ได้เดินทางเข้ามาแจ้งที่บริษัทว่าไม่พอใจในการให้บริการของตัวแทน จ. ที่หลังจากนางสาว ง. ซื้อประกันชีวิตไป ตัวแทน จ. ก็ไม่เคยเข้ามาให้บริการเก็บเบี้ยประกันภัย และเยี่ยมเยียนดูแลเหมือนที่กล่าวอ้างว่าตนเป็นตัวแทนประกันชีวิตที่ดี มีรางวัลการันตี เมื่อนางสาว ง. เจ็บป่วย ก็ต้องดำเนินการเบิกค่ารักษาพยาบาลด้วยตนเอง โทรศัพท์ไปก็ไม่ค่อยรับสาย เมื่อ ๓ เดือนที่ผ่านมา มีตัวแทน ฉ. ตัวแทนประกันชีวิตจากบริษัทเดียวกับนาย จ. มาเสนอประกันชีวิตให้กับนางสาว ง. นางสาว ง. เห็นว่าแบบประกันภัยดีเหมาะสมกับตนเองจึงซื้อกรมธรรม์ฉบับใหม่ นาย ฉ. อธิบายรายละเอียดของแบบประกันภัยข้อยกเว้นการคุ้มครองให้กับนางสาว ง. ทราบอย่างชัดเจน แนะนำให้เข้าใจถึงเงื่อนไขและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับและนาย ฉ. ยังหมั่นโทรศัพท์มาถามสารทุกข์สุกดิบของนางสาว ง. อย่างสม่ำเสมอ ทำให้นางสาว ง. ประทับใจ และอยากเปลี่ยนตัวแทนประกันชีวิต จากนาย จ. มาเป็นนาย ฉ. ดังนั้นนางสาว ง. จึงแจ้งมายังบริษัทประกันชีวิตเพื่อขอเปลี่ยนแปลงตัวแทนประกันชีวิตผู้ให้บริการ

ประเด็นปัญหาการละเลยไม่ให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตมักเกิดขึ้นบ่อย เมื่อมีการขายสินค้าเกิดขึ้นความคาดหวังที่ดีจะได้รับบริการที่หลังการขายย่อมตามมา บริษัทประกันชีวิตนอกจากจะให้การอบรมตัวแทนประกันชีวิตเรื่องการให้บริการที่ดีแล้วนั้น บริษัทต้องตระหนักถึงผลที่จะเกิดขึ้นทั้งการเสื่อมเสียชื่อเสียง การถูกฟ้องร้อง ดังนั้นบริษัทประกันชีวิตควรมีมาตรการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

- ๑) บริษัทต้องบันทึกข้อร้องเรียนของนางสาว ง. ไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
 - ๒) บริษัทต้องแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตัวแทนประกันชีวิต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
 - ๓) บริษัทต้องให้โอกาสตัวแทนประกันชีวิตในการประสานงานกับลูกค้าเพื่อแก้ไขปัญหา
 - ๔) หากตัวแทนประกันชีวิตไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ บริษัทจะทำการเจรจา หรือเสนอทางเลือกให้กับลูกค้า
 - ๕) หากลูกค้ารับข้อเสนอ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนก็จะทำการบันทึกข้อตกลง
 - ๖) หากลูกค้าไม่รับข้อเสนอ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนก็จะทำการเสนอเรื่องให้ผู้บริหารสายงานพิจารณา
 - ๗) แจ้งผลการพิจารณาภายใน ๑๕ วัน
 - ๘) บันทึกผล
 - ๙) หากลูกค้ายังไม่พอใจในข้อตกลง ลูกค้าสามารถนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการประนอมข้อพิพาท หรือกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ
- ทั้งนี้บริษัทควรจัดให้มีระเบียบในการดูแลผลงาน เพื่อส่งเสริม และสนับสนุนตัวแทนให้มีบริการหลังการขายที่ดีให้กับผู้เอาประกันภัย

เรื่องที่ ๒ การไม่ให้ข้อมูลเรื่องผลตอบแทนและความเสี่ยง

นาย ช. เป็นตัวแทนบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง มีใบอนุญาตเป็นผู้แนะนำการลงทุนสามารถแนะนำกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิค ลิงค์ โลฟ อินซัวร์นซ์ และยูนิเวอร์แซล โลฟ อินซัวร์นซ์ได้ นาย ช. เห็นว่าบริษัทที่ตนทำงานอยู่นั้นมีแบบประกันยูนิค ลิงค์ โลฟ อินซัวร์นซ์ ขายอยู่ จึงไปแนะนำให้ลูกค้าเดิมที่ทาประกันชีวิตอยู่กับตน โดยที่ไม่ได้ทำการวิเคราะห์ความต้องการและความเสี่ยงที่ลูกค้ารับได้ ตอนที่เสนอขายนั้นก็พูดแต่ว่า ได้ผลตอบแทนสูงกว่ากรมธรรม์แบบเดิม ๆ และที่ย้ำว่าได้รับผลตอบแทนแน่นอน จึงทำให้ลูกค้าหลงเชื่อ เมื่อเวลาผ่านไป ๓ ปี ลูกค้าอยากทราบว่าเงินที่จ่ายไปเป็นจำนวนเท่าใดแล้ว ปรากฏว่า เงินที่จ่ายไป ๑๐๐,๐๐๐ บาทนั้น มูลค่าลดลงเหลือ ๙๐,๐๐๐ บาท ทำให้ลูกค้าไม่พอใจอย่างมาก เพราะเงินจำนวนนี้จำเป็นต้องนำไปใช้เพื่อเป็นทุนการศึกษาของบุตร ลูกค้าจึงทำการร้องเรียนมายังบริษัท

ประเด็นปัญหาการที่ตัวแทนประกันชีวิตละเลยไม่ให้ข้อมูลในเรื่องผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนผ่านกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิค ลิงค์ โลฟ อินซัวร์นซ์ และยูนิเวอร์แซล โลฟ อินซัวร์นซ์นั้น เป็นเรื่อง que บริษัทประกันชีวิตต้องระมัดระวังเป็นอย่างมาก การอบรมความรู้เรื่องการลงทุนต้องกระทำตลอดเวลา เพราะการลงทุนในตลาดการเงิน ผลตอบแทนที่เกิดขึ้นนั้นไม่แน่นอน ผันผวนไปตามวัฏจักรทางเศรษฐกิจ และควรเปรียบเทียบให้ลูกค้าเห็นว่า การประกันชีวิต การลงทุน และการประกันชีวิตควบการลงทุนนั้น มีความแตกต่างกันเช่นไร เพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจบนพื้นฐาน

ของผลตอบแทนและความเสี่ยงที่ตนเองรับได้ เรื่องที่ควรแนะนำให้กับลูกค้า คือ นโยบายการลงทุน ผลตอบแทน เงินลงทุนเริ่มต้น ระยะเวลาลงทุน การถอนเงินลงทุน การคิดค่าธรรมเนียม และความยืดหยุ่นในการลงทุนหากตัวแทนประกันชีวิตไม่ให้คำแนะนำการลงทุนที่เหมาะสม ให้กับผู้มุ่งหวังที่ต้องการกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบยูนิค ลิงค์ โไลฟ์ อินชัวร์รันซ์ และยูนิเวอร์แซล โไลฟ์ อินชัวร์รันซ์ บริษัทควรมีมาตรการรองรับ เช่น บทกำหนดโทษเพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตมีความระมัดระวังก่อนการเสนอขาย รวมไปถึงบริษัทควรมีการตรวจสอบความเข้าใจไปยังผู้มุ่งหวังก่อนการพิจารณารับประกันภัย การตรวจสอบเอกสารประกอบการเสนอขายและแบบประเมินความเสี่ยง เพราะการที่ลูกค้าเข้าใจผิด มีโอกาสทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ และเสื่อมเสียต่อชื่อเสียงบริษัทประกันชีวิตอีกด้วย^{๓๘}

สภาพปัญหาของการให้บริการของบริษัทประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ คือ ตัวแทนขายประกันขาดความเต็มใจในการให้บริการ ทำตามหน้าที่มากกว่าทำด้วยใจ ให้ความช่วยเหลือแนะนำ ให้ความรู้ไม่ชัดเจน ไม่กระจ่าง การพูดจาไม่ประทับใจลูกค้า ไม่เป็นกันเองกับลูกค้า ไม่ให้บริการแบบเสมอต้นเสมอปลาย^{๓๙} ขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของการบริการ ประเด็นปัญหาการละเลยไม่ให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตมักเกิดขึ้นบ่อย เมื่อมีการขายสินค้าเกิดขึ้นความคาดหวังที่ดีจะได้รับบริการที่หลังการขายย่อมตามมา^{๔๐} ตัวแทนประกันชีวิตละเลยไม่ให้ข้อมูลในเรื่องผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนผ่านกรมธรรม์ประกันชีวิต^{๔๑} บริษัทประกันชีวิตนอกจากจะให้การอบรมตัวแทนประกันชีวิตเรื่องการให้บริการที่ดีแล้วนั้น บริษัทต้องตระหนักถึงผลที่จะเกิดขึ้นทั้งการเสื่อมเสียชื่อเสียงจะถูกฟ้องร้องได้^{๔๒}

^{๓๘} สุนิดา พรปัทมา และเจษฎา สุนันทชัย, เอกสารประกอบการสอน, (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย: ม.ป.ป.), หน้า ๒๖-๒๗. (อัดสำเนา).

^{๓๙} สัมภาษณ์ นายสายันต์ ไชยศักดิ์, ผู้จัดการภาคอาวุโส บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๑ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๔๐} สัมภาษณ์ นางภาวภาญ์ ปรีวิสัย, ผู้จัดการภาคอาวุโส ภาคกาฬสินธุ์ ๒๕ บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๑ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๔๑} สัมภาษณ์ นายพรอนันต์ ศรีบาทชื่น, ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๔๒} สัมภาษณ์ นางชุตติยาภรณ์ ใจสู้ศึก, ตัวแทนประกันชีวิต, บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

สรุปได้ว่า สภาพปัญหาและอุปสรรคของการบริการของบริษัทประกันชีวิต คือ ตัวแทนขายประกันขาดความเต็มใจในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือแนะนำ ให้ความรู้ไม่ชัดเจน การพูดจาไม่ประทับใจลูกค้า ไม่ให้บริการแบบเสมอต้นเสมอปลาย ขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของการบริการ ประเด็นปัญหาการละเลยไม่ให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตมักเกิดขึ้นบ่อย ตัวแทนประกันชีวิตละเลยไม่ให้ข้อมูลในเรื่องผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนผ่านกรมธรรม์ประกันชีวิต

๒.๔ สรุป

การบริการ คือ การทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ ชอบใจ ประทับใจ ในการรับบริการจากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ โดยต้องสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จนเกิดความพอใจ หลักการให้บริการเป็นหลักสำคัญที่จะเสริมสร้างการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อพัฒนาศักยภาพของงานการให้บริการให้มีความก้าวหน้า และพัฒนาอย่างต่อเนื่องในงานการให้บริการซึ่งจะต้องคำนึงถึงการให้บริการอย่างเหมาะสมภาค ทันท่วงเวลา องค์ประกอบของการบริการประกอบไปด้วยผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายหลักของการบริการและโน้มนำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกในภายหลัง แต่การบริการใดๆ จะได้ผลตรงก็ต่อเมื่อต้องได้รับความพึงพอใจและความสนใจจากผู้รับบริการ

คุณภาพของการให้บริการ เป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการจากความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) รูปลักษณ์ทางกายภาพ และแสดงให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ต่างๆ และบุคลากร ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) คือความห่วงใย และความสนใจเอาใจใส่ลูกค้ารวมทั้งมีความเข้าใจลูกค้า การตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการได้อย่างทันท่วงที คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี การเข้าใจ มีศิลปะในการฟัง และให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้น การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดีความมีมารยาท การมีความรับผิดชอบ รู้จักหน้าที่ของตน มีความน่าเชื่อถือ เกิดความศรัทธา ความน่าไว้วางใจ ให้ความสนใจ มีความจริงใจ

แนวคิดและหลักการประกันชีวิต คือ วิธีการที่คนกลุ่มหนึ่งรวมตัวขึ้นเพื่อเสี่ยงภัยเนื่องจากความตายที่เกิดขึ้นก่อนเวลาอันสมควร โดยบริษัทประกันชีวิตเป็นผู้รวบรวมเงินจากการเฉลี่ยของคนกลุ่มหนึ่ง และนำไปลงทุนเพื่อทำหน้าที่ชดใช้ความสูญเสียเนื่องจากความตายของคนกลุ่มนี้ โดยมีสัญญาประกันภัยอย่างหนึ่งที่จ่ายให้แก่ผู้รับประโยชน์ เมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือครบตามสัญญาการประกันชีวิตเริ่มต้นมีมาแล้วและการประกันชีวิตที่เก่าแก่ที่สุดคือการประกันภัยทางทะเลซึ่งการประกันภัยทางทะเลเป็นรูปแบบของการประกันภัยที่เก่าแก่ที่สุด ซึ่งมีมาตั้งแต่สมัยบาบิโลเนียในอดีต

กาลสำหรับการประกันชีวิตก็ได้มีมาแต่โบราณตั้งแต่สมัยกรีกและโรมในยุคเริ่มแรก ในยุคกลางพ่อค้าวานิชต้องกู้ยืมเงินเพื่อลงทุนทางการค้าที่ขนส่งมาจากผู้ผลิตหรือผู้จัดหา สำหรับประเทศไทยเรา การประกันชีวิตจึงเริ่มพัฒนาอย่างเป็นระบบมากขึ้น เป็นผลให้อัตราการเจริญเติบโตของการประกันชีวิตพัฒนาอย่างรวดเร็วมาก หลังจากนั้นธุรกิจประกันภัยเริ่มแพร่หลายในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เนื่องจากชาวตะวันตกเข้ามาประกอบการค้าในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก

ประโยชน์ของการประกันชีวิต เป็นประโยชน์ในด้านการลงทุน เนื่องจากผู้ทำประกันจะได้รับดอกผลเช่นเดียวกับการฝากเงินในสถาบันการเงินทั่วไปด้านการออม ลักษณะการออมของการทำประกันภัยนั้น จะเป็นในลักษณะแบบกึ่งบังคับ โดยเฉพาะการประกันชีวิตแบบตลอดชีพและสะสมทรัพย์ ซึ่งผู้เอาประกันจะต้องมีหน้าที่ในการจ่ายเบี้ยประกันอย่างสม่ำเสมอ และหากผู้เอาประกันไม่เสียชีวิตเมื่อครบระยะเวลาตามที่กรมธรรม์กำหนดไว้ ก็จะได้เงินต้นคืนพร้อมดอกเบี้ย ด้านการให้ความคุ้มครอง ซึ่งจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องการเงิน รวมทั้ง เรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของครอบครัว อันเนื่องมาจากการเสียชีวิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในครอบครัวนั้น ด้านการสร้างความมั่นคงให้กับชีวิต ด้านการได้สิทธิประโยชน์ทางภาษีและอื่นๆ

สภาพปัญหาและอุปสรรคของการบริการของบริษัทประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ คือ ตัวแทนขายประกันขาดความเต็มใจในการให้บริการ ทำตามหน้าที่มากกว่าทำด้วยใจ ให้ความช่วยเหลือแนะนำ ให้ความรู้ไม่ชัดเจน ไม่กระจำง การพูดจาไม่ประทับใจลูกค้า ไม่เป็นกันเองกับลูกค้า ไม่ให้บริการแบบเสมอต้นเสมอปลาย ขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของการบริการ ประเด็นปัญหาการละเลยไม่ให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตมักเกิดขึ้นบ่อย เมื่อมีการขายสินค้า เกิดขึ้นความคาดหวังที่ดีจะได้รับบริการที่หลังการขายย่อมตามมา ตัวแทนประกันชีวิตละเลยไม่ให้ข้อมูลในเรื่องผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนผ่านกรมธรรม์ประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตนอกจากจะให้การอบรมตัวแทนประกันชีวิตเรื่องการให้บริการที่ดีแล้วนั้น บริษัทต้องตระหนักถึงผลที่จะเกิดขึ้นทั้งการเสื่อมเสียชื่อเสียง จะถูกฟ้องร้องได้

บทที่ ๓

แนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔ ที่สัมพันธ์กับการให้บริการ

บทนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔ ที่สัมพันธ์กับการให้บริการ มีประเด็นที่มุ่งศึกษา ดังนี้

๓.๑ แนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔

หลักสังคหวัตถุ ๔ มีผู้ให้แนวคิดไว้หลายท่านผู้วิจัยขอแนะนำเสนอโดยย่อ ดังนี้

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของคำว่า สังคหวัตถุ ๔ หมายถึง ธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี หลักสงเคราะห์ มี ๔^๑ คือ

(๑) **ทาน** การให้ คือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน

(๒) **ปิยวาจา** วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดดีมีน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผล เป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม

(๓) **อรรถจริยา** การประพฤติประโยชน์ คือชวนช่วยช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตลอดถึงคำช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม

(๔) **สมานัตตตา** ความเสมอต้นเสมอปลาย คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสนอในสุข ทุกข์ โดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี

^๑ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๑๔๒.

สมเด็จพระมหาธีรวงศ์ (พิมพ์ ธรรมธโร) ได้ให้ความหมายตามหลักจริยศาสตร์สังคมของพระพุทธศาสนา เรื่อง สังคหวัตถุ ๔ หรือหลักปฏิบัติตนตามหลักจิตวิทยาสังคมเพื่อให้เกิดความนิยมชมชอบและเคารพนับถือแก่ผู้อื่น หรือสังคมของชุมชนต่างๆ คือ^๒

๑) **ทาน** หรือ การให้ปันสิ่งของแก่ผู้อื่นที่ควรปัน เพราะทาน หมายถึง **ธรรมทาน** หรือการบริจาคทางจิตใจ และ **อามิสทาน** หรือการบริจาคทางวัตถุ

๒) **ปิยวาจา** หรือการเจรจาใช้คำพูดของตนต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เหมาะสมแก่กาลเทศะและเหมาะสมแก่สังคมชุมชนทุกชั้น เพื่อให้ชุมชนหรือบุคคลเหล่านั้นเคารพนับถือ ปิยวาจานี้ใช้กับมิตรสหายของตน ย่อมจะทำให้มิตรสหายเหล่านั้นรักใคร่ รู้จักเจรจาสุภาพอ่อนโยนกับครูอาจารย์ การใช้หลักจริยศาสตร์สังคมในเรื่อง ปิยวาจานั้นผู้ใช้จำต้องมีสติควบคุมตนเอง และสามารถบังคับจิตใจตนเองได้ทุกขณะ (Mind's control or control)

๓) **อัตถจริยา** หมายถึง การสอนให้บุคคลนั้น มีหน้าที่ทางมนุษยสัมพันธ์ทุกระดับชั้นมีหน้าที่ช่วยเหลืออุปการะหรือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน

๔) **สมานัตตตา** หมายถึง การปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองอย่างสม่ำเสมอโดยไม่ถือตัวและให้เข้ากับสังคมของชุมชนได้ทุกชั้น

ไสว มาลาทอง ได้ให้ความหมายของหลักสังคหวัตถุ ๔ ไว้ว่า สังคหวัตถุ ๔ หมายถึงหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวนำใจผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเฟื้อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน มีอยู่ ๔ ประการ ได้แก่^๓

๑) **ทาน** คือ การให้ การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของๆตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่นไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมภ ไม่เห็นแก่ตัว เราควรคำนึงอยู่เสมอว่า ทรัพย์สินสิ่งของที่เรามาได้มิใช่สิ่งจรรย์ยั่งยืน เมื่อเราสิ้นชีวิตไปแล้วก็ไม่สามารถจะนำติดตัวเอาไปได้

๒) **ปิยวาจา** คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริง ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับกาลเทศะ พระพุทธเจ้าได้ทรงให้ความสำคัญกับการพูดเป็นอย่างดีเพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น วิธีการที่จะพูดให้เป็นปิยวาจานั้น จะต้องพูดโดยยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

^๒ สมเด็จพระมหาธีรวงศ์ (พิมพ์ ธรรมธโร), **ธรรมะสร้างเยาวชน**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาภูมิบาลวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๑๓.

^๓ ไสว มาลาทอง, **คู่มือดำเนินงานเสริมสร้างศีลธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน**, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๕๒), หน้า ๓๓.

เว้นจากการ พุดเท็จ

เว้นจากการ พุดส่อเสียด

เว้นจากการ พุดคำหยาบ

เว้นจากการ พุดเพ้อเจ้อ

๓) **อถถจริยา** คือ การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

๔) **สมานัตตตา** คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย
คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นตนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลภ รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยมและ
ไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย

พัชรินทร์ ศรีสุวพันธ์ ได้กล่าวถึงความหมายที่พระศรีปริยัติโมลี(สมชาย กุศลจิตโต)ได้ให้
ความหมายว่า หลักสังคหัตถ์ ๔ เป็นหลักพื้นฐานที่แสดงพฤติกรรมออกมาโดยคำนึงถึงการช่วยเหลือ
ผู้อื่นและการทำประโยชน์ให้แก่ส่วนรวม ประกอบด้วยการสงเคราะห์เพื่อนมนุษย์ ๔ ประการ คือ

๑) **ทาน** คือ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละเงิน การให้ปันสิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้
ความเข้าใจทั้งที่เกี่ยวกับการเรียนและในด้านอื่นๆ รวมไปถึงการให้อภัยแก่ผู้อื่น

๒) **ปิยวาจา** คือ การพูดจាន่ารักด้วยถ้อยคำที่สุภาพ อ่อนหวาน ไพเราะ พูดด้วยคำที่น่า
ฟัง ชี้แจงในสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้กำลังใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ที่ได้ฟัง ก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์
ที่ดีต่อกัน

๓) **อถถจริยา** คือ การบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้อื่น เป็นการปฏิบัติ
สิ่งที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ด้วยกำลังความคิด
กำลังกาย การทำตนให้เป็นประโยชน์ทุกโอกาสที่จะทำได้

๔) **สมานัตตตา** คือ การปฏิบัติตนอย่างเสมอดันเสมอปลาย ไม่เอาเปรียบ ไม่ทอดทิ้ง
เพื่อนเมื่อมีปัญหา^๔

พระวีรวัฒน์ รอดสุโข ได้ให้ความหมายว่า สังคหัตถ์ ๔ เป็นหลักธรรมในศาสนาพุทธ ซึ่ง
ใช้ในการสงเคราะห์ผู้อื่น อันจะเป็นเครื่องผูกไมตรีประสานหมู่ชนเข้าด้วยกัน คำว่า “สังคหัตถ์” มา
จากคำว่า “สังคห” ซึ่งแปลว่า **สงคฺ์เคราะห์** กับคำว่า “วัตถุ” ซึ่งแปลว่า **เรื่อง** รวมความแล้วสังคห
วัตถุ แปลว่า **เรื่องการสงเคราะห์ หรือ ธรรมอันเป็นหลักในการสงเคราะห์** ซึ่งมีหลักใหญ่ๆอยู่ ๔ ข้อ

^๔ พุชรินทร์ ศรีสุวพันธ์, “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับการปฏิบัติตาม
หลักสังคหัตถ์ ๔ ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ ๑ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุงเทพมหานครเขต ๑”,
วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๑), หน้า ๙.

ด้วยกัน ดังที่องค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้าทรงตรัสสั่งสอนแก่ภิกษุในกาลครั้งหนึ่งซึ่งเรียกว่า สังคหวัตถุ คือ^๕

(๑) **ทาน** หมายถึง การให้ การเฉลี่ยเผื่อแผ่แก่กันและกัน ซึ่งเป็นข้อสำคัญเพราะว่าทุกคนนั้นย่อมต้องการความช่วยเหลือกันอยู่ในด้านต่างๆ ในด้านวัตถุทรัพย์สินเงินทอง เครื่องอุปโภคต่างๆ ในด้านกำลังกาย ช่วยกระทำกิจการของกันและกันทางกาย ในด้านวาจา พูดจาช่วยเหลือกันในเรื่องที่ควรพูด ในด้านสติปัญญา ช่วยให้ความรู้ให้การแนะนำในข้อที่ควรจะแนะนำต่างๆ การให้การเฉลี่ยเผื่อแผ่ทุกคนทั้งผู้ใหญ่และผู้ย่อยต่างก็ควรจะมีทาน คือ ให้การช่วยเหลือกันผู้ใหญ่ให้การช่วยเหลือผู้ย่อย ผู้ย่อยก็ให้การช่วยเหลือผู้ใหญ่ด้วยจิตใจมุ่งที่จะช่วยให้บรรลุถึงประโยชน์ที่ต้องการหรือเพื่อที่จะให้พ้นจากอุปสรรคขัดข้องทั้งหลาย

๒) **ปิยวาจา** หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกันอันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงหัวใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเกิดความเสียใจ ควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ

๓) **อัตถจริยา** หมายถึง การประพฤติประโยชน์กันและกัน คือ การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสถาบัน เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย สังคมที่ตนอาศัยอยู่ตลอดถึงประเทศชาติสิ่งใดที่เป็นโทษก็ควรละเว้นไม่กระทำ การประพฤติตนให้เป็นประโยชน์สามารถปฏิบัติได้ทั้งกายวาจา ใจ ในทุกเวลาและทุกโอกาส

๔) **สมานัตตตา** หมายถึง ความเป็นผู้วางตนสม่ำเสมอ หรือเสมอดันเสมอปลายซึ่งหมายถึงการรักษาระเบียบวินัยอันใดที่ทุกคนพึงปฏิบัติทั้งผู้ใหญ่ทั้งผู้ย่อยตามหน้าที่ ที่บัญญัติเอาไว้เป็นระเบียบของสถานที่ ของหน่วยงาน เช่น กฎระเบียบของสถาบันการศึกษา กฎระเบียบของสถานที่ราชการต่างๆ เป็นต้น ตลอดถึงกฎหมายบ้านเมือง ในพระพุทธศาสนาก็คือ พระวินัยบัญญัติสำหรับพระภิกษุทั้งหลายนั่นเอง

^๕ พระวีรวัฒน์ รอดสุโข, “เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนในการเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนา เรื่อง สังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัย ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติ”, **วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐), หน้า ๒๑.

อริคิ เกตุศรีพงษ์ ได้ให้ความหมายว่า สังคหวัตถุ ๔ คือ สิ่งที่เป็นเครื่องสงเคราะห์และยึดเหนี่ยวน่าใจซึ่งกันและกัน ๔ ประการ คือ^๖

ทาน คือ การแบ่งปันวัตถุสิ่งของ รวมถึงอุปกรณ์ในการทำงานหรือเอกสารที่ใช้ในการทำงาน เช่น หากเพื่อนร่วมงานขาด – เหลืออุปกรณ์สิ่งของก็นำมาแบ่งปันกันใช้ การเริ่มต้นด้วยการแบ่งปันวัตถุสิ่งของภายนอกจะช่วยสร้างนิสัยให้บุคลากรในหน่วยงานมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อการให้การรับ (Give and Take) เพราะนอกเหนือจากการแบ่งปันเรื่องของความรู้ประสบการณ์อันเป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) แล้ว การแบ่งปันเอกสารต่างๆที่ใช้ในการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้วงจรของความรู้มีการขับเคลื่อน โดยเป็นการแบ่งปันความรู้ที่เป็นความที่เป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ด้วย

ปิยวาจา คือ การแบ่งปันคำพูดดีๆ คำพูดที่ไพเราะ พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับกาลเทศะ พูดให้กำลังใจกัน ซึ่งในมุมมองของผู้เขียนเห็นว่า “ปิยวาจา” มีความสำคัญมากต่อการจัดการความรู้ในองค์กรเพราะการจะนำเครื่องมือต่างๆ มาใช้ในกระบวนการจัดการความรู้เพื่อที่จะดึงความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) ออกมาแลกเปลี่ยนกันนั้นต้องใช้ลักษณะของการ “พูดแลกเปลี่ยนกัน” เป็นหลัก

อรรถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ต้องทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อรรถจริยา” แล้วก็ไม่ใช่เรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ขาดความรู้แต่ขาดกำลังคนเพื่อนคนอื่นๆก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียนได้ว่าทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน

สมานัตตตา คือ การมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันความเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกลอดภัย ไม่ระแวงกันและเป็นการสร้างความไว้วางใจกันเชื่อใจกัน (Trust) เพราะคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกันพนักงานก็จะไม่ยักนำความรู้ประสบการณ์ เทคนิคในการทำงานต่างๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า “สมานัตตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการ

^๖ อริคิ เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต, ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ (พฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๕๐): ๔๓-๔๖.

แลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องนอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่างๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหากงานที่ทำประสบผลสำเร็จก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเอง หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นพนักงานก็จะไม่มีการกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นบรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้น พนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น

สรุปได้ว่า แนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔ ที่สัมพันธ์กับการให้บริการโดยสังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ซึ่งประกอบไปด้วย ทานการให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกันอันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงหัวใจของผู้อื่น อติจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์กันและกัน สมานัตตตา คือ การมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันความเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกลอดคภัย ไม่ระแวงกันและเป็นการสร้างความไว้วางใจกันเชื่อใจกัน

๓.๒ การบริหารงานบุคคลตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ในองค์กรธุรกิจ

๓.๒.๑ การบริหารงานบุคคลตามหลักทาน การให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน ใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจดังนี้

(๑) นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย องค์กรธุรกิจจัดให้มีการวิเคราะห์ภารกิจและประเมินสภาพความต้องการอัตรากำลัง ให้มีการจัดทำแผนอัตรากำลังในองค์กรธุรกิจ

(๒) นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลโดยองค์กรธุรกิจจัดให้มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครบุคลากร และเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน

(๓) นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย องค์กรธุรกิจจัดให้มีการปฐมนิเทศผู้ที่ได้รับการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง แจ้งภาระงาน มาตรฐานคุณภาพงาน มาตรฐานวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพ เกณฑ์การประเมินผลงาน ก่อนมีการมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติงาน รวมทั้งจัดให้บุคลากรได้เข้าอบรมวิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

(๔) ด้านวินัยและการรักษาวินัย นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย องค์กรธุรกิจให้ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบ วินัย ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งให้ความเป็น

ธรรมอันเนื่องมาจากการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย เปิดโอกาสให้ผู้ถูกกล่าวหาได้ชี้แจงเหตุผลเมื่อเกิดข้อพิพาท

(๕) นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย องค์กรธุรกิจจัดให้มีการทำทะเบียนเพื่อควบคุม ตรวจสอบการเกษียณอายุ ระบบดูแลสวัสดิการหลังเกษียณอายุ

สรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคลตามหลักทาน เอื้อเพื่อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนมาใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย จัดให้มีการวิเคราะห์ภารกิจและประเมินสภาพความต้องการอัตรากำลัง จัดให้มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครบุคลากร และเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน ให้ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบ วินัย

๓.๒.๒. การบริหารงานบุคคลตามหลักปิยวาจา หรือ เปยยวัชชะ วาจาเป็นที่รัก วาจา ดูดดื่มน้ำใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผลเป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม ใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจดังนี้

(๑) ด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจ โดยองค์กรธุรกิจจัดประชุมวางแผนการกำหนดอัตรากำลังของบุคลากร ด้วยความสามัคคีและใช้ถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวานต่อกัน ด้วยคำที่สุภาพ อ่อนโยน

(๒) ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย องค์กรธุรกิจจัดประชุมร่วมกันกับคณะกรรมการองค์กรธุรกิจขึ้นพื้นฐานในการเสนอความต้องการจำนวนและอัตรากำลัง โดยใช้ถ้อยคำสุภาพ อ่อนโยน รวมทั้งผู้บริหารยกย่องชมเชยผู้ที่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ

(๓) ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย ผู้บริหารกล่าวปฐมนิเทศผู้ที่ได้รับการสรรหาและบรรจุ แต่งตั้ง ด้วยวาจาสุภาพ อ่อนโยน ผู้บริหารแจ้งผลการพิจารณาความดีความชอบต่อที่ประชุม ด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม และใช้วาจาสุภาพ อ่อนโยน เพื่อลดความขัดแย้งในที่ประชุม

(๔) ด้านวินัยและการรักษาวินัย นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย ผู้บริหารกล่าวตักเตือนผู้กระทำผิดวินัยไม่ร้ายแรง ด้วยวาจาไพเราะ อ่อนหวาน เพื่อโน้มน้าวให้ผู้กระทำผิดไม่กระทำอีก และผู้บริหารกล่าว ปฏิญาณตนจะเป็นผู้รักษา ระเบียบ วินัยของบุคลากรอย่างเคร่งครัด ด้วยวาจาสุภาพ อ่อนโยน เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

(๕) ด้านการออกจากองค์กรธุรกิจ นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย ผู้บริหารกล่าวขยับยั้งการลาออกและแจ้งเหตุผล ให้ผู้ขอลาออกทราบ ด้วยวาจาสุภาพ อ่อนโยน และ ผู้บริหารแจ้งสิทธิประโยชน์ที่บุคลากรจะพึงได้รับหลังจากลาออกด้วยวาจา สุภาพ อ่อนโยน

สรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคลตามหลักปิยวาจา กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจในการวางแผน อัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านวินัยและการรักษาวินัย รวมถึงการลาออกจากองค์กรธุรกิจอีกด้วย

๓.๒.๓. การบริหารงานบุคคลตามหลักอรรถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือ ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม ใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจดังนี้

(๑) ด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย องค์กรธุรกิจนำแผนอัตรากำลังเสนอต่อผู้มีอำนาจตัดสินใจ แล้วองค์กรธุรกิจนำแผนอัตรากำลังสู่การปฏิบัติ

(๒) ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย องค์กรธุรกิจมีส่วนร่วมในการสรรหาและบรรจุแต่งตั้งบุคลากร องค์กรธุรกิจให้คณะกรรมการองค์กรธุรกิจชั้นพื้นฐานมีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการจำนวนและอัตรากำลัง

(๓) ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหน้าที่ นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย องค์กรธุรกิจปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรธุรกิจระตือหรือรันในการแสวงหาความรู้ด้วยตนเองและปรับปรุงข้อบกพร่องของตนเองในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

(๔) ด้านวินัยและการรักษาวินัย นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย องค์กรธุรกิจสังเกต ตรวจสอบ ดูแล เอาใจใส่ ป้องกัน ขจัดเหตุเพื่อมิให้บุคลากรกระทำผิดวินัย และดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาเจตคติจิตสำนึกและพฤติกรรมของบุคลากร

(๕) ด้านการออกจากองค์กร นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย องค์กรธุรกิจพิจารณาอนุญาตให้บุคลากรลาออกตามที่ร้องขอและให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการหลังจากออกจากองค์กรไปแล้ว

สรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคลตามหลักอรรถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม ใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจในการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านวินัยและการรักษาวินัย รวมถึงการลาออกจากองค์กรธุรกิจ

๓.๒.๔ การบริหารงานบุคคลตามหลักสมานัตตตา ความมีตนเสมอ คือ ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วมแก้ไข ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะ ภาวะ บุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี ใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจดังนี้

(๑) ด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย องค์กรธุรกิจมีการจัดทำคู่มือระเบียบการ ตำแหน่งและจำนวนบุคลากรที่ชัดเจน จัดเก็บข้อมูลประวัติของบุคลากรอย่างเป็นระบบและปรับปรุงข้อมูลบุคลากรให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

(๒) ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย องค์กรธุรกิจกำหนดหลักเกณฑ์การสรรหาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรธุรกิจ เป็นไปด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม และบรรจุแต่งตั้งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถตรงตามสาขาที่ต้องการ

(๓) ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย องค์กรธุรกิจกำหนดหลักสูตรการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของบุคลากร พร้อมดำเนินการพัฒนาตามหลักสูตรและ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

(๔) ด้านวินัยและการรักษาวินัย นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย ผู้บริหารปฏิบัติตามระเบียบ ขั้นตอนจากเบาไปหนัก คือ ตักเตือน ภาคทัณฑ์ พักงาน ลดตำแหน่ง โยกย้าย หรือไล่ออก หรือปฏิบัติตามกฎหมายอยู่เสมอและแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ในองค์กรธุรกิจอย่างเป็นระบบ

(๕) ด้านการออกจากองค์กร นำหลักธรรมมาบริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ดำเนินการอย่างถูกต้องยุติธรรมอยู่เสมอ ไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง องค์กรธุรกิจรายงานการขออนุญาตการลาออกไปยังแผนกอื่น

สรุปได้ว่า การบริหารงานบุคคลตามหลักสมานัตตตา ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วม ใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจ ด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านวินัยและการรักษาวินัย รวมถึงด้านการลาออก ต้องดำเนินการอย่างถูกต้องยุติธรรมอยู่เสมอ

๓.๓ ความสัมพันธ์ของหลักสังคหวัตถุ ๔ ต่อการให้บริการ

การที่นำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการนั้น ก็เนื่องมาจากการองค์ประกอบของหลักธรรมนี้ ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตตา เป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งปัจจัยสำคัญก็คือพนักงานที่ต้องมีคุณธรรม ๔ ประการ คือ

๑. ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกัน หรือให้ความรู้ แนะนำ ด้วยน้ำใจไมตรี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานไม่สูญเปล่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปทายี ลภเต มณาป”^๗ อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่าในวันและเวลาอันสมควร ธรรมทานหรือวิทยาทาน การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนให้รู้ดีรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ^๘ ธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลาย อามิสทานช่วยค้ำจุนชีวิตทำให้เขามีที่พึ่งอาศัย แต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไป^๙

๒. ปิยวาจาหรือเปยวัชชะ (Kindy Speech; Convincing Speech) ความเป็นผู้นำรัก พูดอย่างรักกัน วาจาที่รัก คือ วาจาไพเราะอ่อนหวาน มีหางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ้งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ^{๑๐}จะเห็นได้ว่า การให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ขอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง เมื่อฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะทำความดี ยิ่ง ๆ ขึ้นไป เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจทุก ๆ ดวงให้เป็นดวงเดียวกัน^{๑๑}

๓. อุตถจริยา (Useful Conduct; Rendering Services; Life of Services; Doing Good) การประพฤติประโยชน์ ทาประโยชน์แก่เขา หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนตน ๒ ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และการทำในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุง ส่งเสริมในด้านคุณธรรมและจริยธรรมให้เป็นประโยชน์แก่สังคม เป็นต้น การทำตนให้เป็นประโยชน์คือ ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมที่ตนอาศัยอยู่ ด้วยการตั้งใจศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝนอบรมตนให้เป็นคนเจริญด้วยความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม การทำในสิ่งที่ เป็นประโยชน์ คือ เมื่อทำตนให้เป็นประโยชน์แล้วก็ต้องสร้างตนให้เป็นประโยชน์กับ

^๗ อง.ปญจก.(บาลี)๒๒/๔๔/๔๕..

^๘ อง.ปญจก.(ไทย)๒๒/๔๔/๗๒..

^๙ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^{๑๐} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๖๗.

ผู้อื่นด้วยการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใด ไม่นิ่งดูตาย มีน้ำใจไมตรีต่อกัน บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตาม สติกำลังความสามารถ

๔. สมานัตตตา (Even and Equal Treatment; Equality Consisting in impartiality, Participation and Behaving Oneself Properly In All Circumstances) เอาตัวเข้าสมาน คือ การทำตนเสมอต้นเสมอปลาย ตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะ บุคคล เหตุการณ์ และ สิ่งแวดล้อมในเวลานั้น^{๑๑} การวางตนให้สมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคมและทาสอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอาไรต์เอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและ ทุกข์ ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคมและประเทศชาติ^{๑๒}

การให้บริการผู้ประกันตนของหน่วยงานธุรกิจประกันชีวิต ต้องคำนึงถึงความเป็นธรรม ให้กับสังคมและผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ต้องตระหนักเป็นอย่างดีว่าผู้ประกันตนนั้นมีความสำคัญ มากเมื่อมาใช้บริการแล้วต้องมีความประทับใจเพราะสำนักงานประกันชีวิตได้เก็บเงินแล้วย่อมเกิดสิทธิ ประโยชน์คุ้มครองแก่ผู้ประกันตน หากนำหลักธรรมสังคหัตถ์ ๔ มาประยุกต์ใช้ในการให้บริการ จะ ได้ทำให้เกิดประสิทธิภาพงานการให้บริการมากขึ้นและทำให้ผู้ใช้บริการคือผู้ประกันตนที่มาใช้บริการ ของสำนักงานประกันชีวิตเกิดความประทับใจ พอใจ เพิ่มขึ้น หลักสังคหัตถ์ ๔ เป็นเครื่องมือที่ใช้ยึด เหนี่ยวน้ำใจคนให้รักและสามัคคีกันซึ่งสำนักงานประกันชีวิต สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการ ให้บริการขององค์กรได้ ทั้งนี้เพื่อสร้างจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากรกับการบริการผู้ประกันตน ที่มาใช้บริการที่สำนักงาน^{๑๓}

สรุปได้ว่า การที่นำหลักสังคหัตถ์ ๔ มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการนั้น ก็เนื่องมาจาก องค์ประกอบของหลักธรรมนี้ ซึ่งประกอบด้วย ทาน ปิยวาจา อตถจริยา และสมานัตตตา เป็นหัวใจ สำคัญในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจของผู้มารับบริการ และปัจจัยสำคัญก็คือพนักงานที่ต้องมี คุณธรรม ๔ ประการนี้ด้วยเช่นกันการปฏิบัติงานบริการจึงจะสำเร็จผลอย่างสมบูรณ์

^{๑๑} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๗๑.

^{๑๒} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต), ธรรมนุญชีวิต, หน้า ๙.

^{๑๓} ขณานิศร์ รักษ์แจ้ง, “การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหัตถ์ ๔ ตามทัศนะของ ผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔), หน้า ๖๘.

๓.๔ สรุป

การบริหารงานบุคคลตามหลักทาน เอื้อเพื่อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนมาใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย จัดให้มีการวิเคราะห์ภารกิจและประเมินสภาพความต้องการอัตรากำลัง จัดให้มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครบุคลากร และเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน ให้ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบ วินัย ในการบริหารงานบุคคลตามหลักปิยวาจา กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจในด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่งด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านวินัยและการรักษาวินัย รวมถึงการลาออกจากองค์กรธุรกิจ ในการการบริหารงานบุคคลตามหลักอรรถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม ใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจในด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่งด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านวินัยและการรักษาวินัย รวมถึงการลาออกจากองค์กรธุรกิจ การบริหารงานบุคคลตามหลักสมานัตตตา ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยร่วมรับรู้ร่วม ใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจในด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านวินัยและการรักษาวินัย รวมถึงด้านการลาออกต้องดำเนินการอย่างถูกต้องยุติธรรมอยู่เสมอ

การที่นำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการนั้น ก็เนื่องมาจากการองค์ประกอบของหลักธรรมนี้ ซึ่งประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อรรถจริยา และสมานัตตตา เป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งปัจจัยสำคัญก็คือพนักงานที่ต้องมีคุณธรรม ๔ ประการนี้ด้วยเช่นกัน การปฏิบัติงานบริการจึงจะสำเร็จผลอย่างสมบูรณ์

บทที่ ๔

การปรับใช้หลักสัจจกถ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์

ในบทที่ ๔ นี้ผู้วิจัยทำการศึกษาการปรับใช้หลักสัจจกถ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยยึดหลัก ทาน ปิยวาจา อุตถจริยา และสมานัตตา ในการปรับใช้กับผู้ให้บริการประกันชีวิต ผู้รับบริการการประกันชีวิต ผลจากการเก็บข้อมูลในการสัมภาษณ์ มีรายละเอียดดังนี้

๔.๑ การปรับใช้สัจจกถ ๔ กับการให้บริการประกันชีวิต

๔.๑.๑ โอบอ้อมอารี (ทาน)

ทาน การให้ คือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดจนให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน โดยจะใช้หลักทานมาปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิต ผู้รับบริการการประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต และ การปรับใช้ทานกับสังคม รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) ทานปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิต

ในการใช้ทานคือการให้ การแบ่งปัน ปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิตนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการด้านประกันชีวิตหรือตัวแทนขายประกันชีวิต เพราะจะต้องเป็นผู้ให้ด้วยความจริงใจ โดยอาศัยผลประโยชน์ตอบแทนที่ตัวเองจะได้รับอย่างพอประมาณ โดยเน้นผลประโยชน์ผู้เอาประกันชีวิตเป็นสำคัญ เพราะในการนำเสนอขายแบบประกันชีวิตนั้น มีกันมากมายหลายแบบ ถ้าพนักงานขายไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เอาประกันเป็นสำคัญ แม้แบบประกันที่ให้ผลประโยชน์ที่มีข้อเสนอดีๆ ความคุ้มครองต่างๆ มากมาย แต่แบบประกันชนิดนั้นกลับจ่ายผลตอบแทนหรือคอมมิชชั่นกับพนักงานขายประกันในอัตราที่น้อยพนักงานก็จะไม่นิยมขายแบบประกันนั้นๆ เป็นต้น ดังนั้น ในหัวข้อทานคือการให้ทาน (Giving; Generosity; Charity) การให้การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปันช่วยเหลือกัน หรือให้ความรู้ แนะนำ ด้วยน้ำใจไมตรี จะช่วยผูกใจคนไว้ได้ การทำทานไม่สูญเปล่า ผู้ให้สิ่งที่น่าพอใจย่อมได้รับสิ่งที่ดีตอบแทน ดังพุทธพจน์ที่ว่า “มณาปะทายี

ลกเต มนาป”^๑ อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่าในวันและเวลาอันสมควร ธรรมทาน หรือวิทายาทาน การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนให้รู้ดีรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยา ในการประกอบสัมมาชีพ^๒ ธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลาย อามิสทานช่วยค้ำจุนชีวิตทำให้เขามีที่พึ่งอาศัย แต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไป^๓

พนักงานผู้มีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการด้านประกันชีวิต ย่อมต้องมีคุณธรรมพรหมวิหารสี่ คือ ความรักความเมตตาต่อผู้เอาประกันตนอย่างแท้จริง มีความกรุณาต่อการเห็นลูกค้ำของตนพ้นจากทุกข์คือได้รับประโยชน์สูงสุดในการจ่ายเงินออกมาซื้อกรมธรรม์ เมื่ออยู่จนครบระยะสัญญาหรือจากไปก่อนเวลาอันควรก็ได้รับการคุ้มครองอย่างคุ้มค่าสูงสุดกับการจ่ายเบี้ยไปในแต่ละงวดไม่ว่าจะเป็นรายปี รายเดือนก็ตาม มีมุทิตาจิต ยินดีในชีวิตของลูกค้ำที่ไว้วางใจเราเลือกเราเป็นตัวแทนที่จะช่วยดูแลผลประโยชน์และการบริการต่อลูกค้ำด้วยความเอาใจใส่ด้วยดี และจะต้องเป็นผู้มีอุเบกขา เมื่อบางกรณีที่อาจพบเจอลูกค้ำที่อาจจะมึนสับสนใจคอที่ไม่พึงประสงค์ ทั้งการแสดงออกทางพฤติกรรม คำพูด เป็นต้น

๒) ทานปรับใช้กับผู้รับบริการการประกันชีวิต

ทานปรับใช้กับผู้รับบริการการประกันชีวิต ในกรณีนี้ผู้ที่เป็นผู้มารับการบริการประกันชีวิตก็จะต้องมีน้ำจิตน้ำใจของความเป็นผู้ให้ และเสียสละเช่นกัน อย่างเช่นพนักงานหรือตัวแทนเขาเข้าไปเสนองานหรือเข้าไปส่งกรมธรรม์ก็ควรมีมารยาทในการต้อนรับ แสดงความเป็นเจ้าบ้านที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติในอาชีพของตัวแทนด้วยความจริงใจ ไม่แสดงอาการข่ม หรือมองตัวแทนด้วยความดูถูกเหยียดหยาม ดังเช่นที่ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของคำว่า ทาน การให้ คือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดจนให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน^๔

๓) ทานปรับใช้กับบริษัทประกันชีวิต

ทานปรับใช้กับบริษัทประกันชีวิต ถ้าบริษัทใดให้ความสำคัญกับการเป็นผู้ให้อย่างแท้จริง ก็จะได้รับคามนิยมนับอย่างมา เพราะบริษัทดังกล่าวจะมอบผลประโยชน์ดีๆ ที่คุ้มค่าต่อเงินของลูกค้ำทุกบาททุกสตางค์ในการซื้อกรมธรรม์

^๑ อัง.ปณจก.(บาลี)๒๒/๔๔/๔๕..

^๒ อัง.ปณจก.(ไทย)๒๒/๔๔/๗๒..

^๓ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^๔ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๔๒.

๔) ทานปรับใช้กับสังคม

ทานปรับใช้กับสังคม สังคมแห่งความเป็นผู้ให้ย่อมเป็นสังคมที่น่าอยู่ เป็นสังคมที่มีแต่ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำจิตน้ำใจต่อกัน เห็นอกเห็นใจกัน แบ่งปันกันทั้งในด้านวัตถุและจิตใจ อามิสทาน ให้สิ่งของแก่เพื่อนหรือผู้อื่นที่ด้อยกว่าในวันและเวลาอันสมควร ธรรมทานหรือวิทยาทาน การให้ธรรม การให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนให้รู้ดีรู้ชั่วหรือการแนะนำให้รู้ศิลปวิทยาในการประกอบสัมมาชีพ ธรรมทานนั้นเป็นเลิศกว่าทานทั้งหลาย อามิสทานช่วยค้ำจุนชีวิตทำให้เขามีที่พึ่งอาศัย แต่ธรรมทานช่วยให้เขารู้จักพึ่งตนเองได้ต่อไป ดังที่ ไสว มาลาทอง ได้ให้ความหมาย ทาน คือ การให้การเสียสละ หรือการเอื้อเฟื้อแบ่งปันของๆตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่นไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมภ ไม่เห็นแก่ตัว เราควรคำนึงอยู่เสมอว่าทรัพย์สินสิ่งของที่เรามาได้มิใช่สิ่งจริงยั่งยืน เมื่อเราสิ้นชีวิตไปแล้วก็ไม่สามารถจะนำติดตัวเอาไปได้^๕

การปรับใช้สังคหวัตถุ ๔ กับการให้บริการประกันชีวิต โดยในหัวข้อทานปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิตหรือตัวแทน ตัวแทนการขาย มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแนะนำ และให้ความรู้การประกันชีวิต สิทธิประโยชน์แก่ผู้มาขอรับบริการได้ดี^๖ ให้คำปรึกษาด้านขั้นตอนการซื้อขายการประกันชีวิต และตอบข้อซักถามแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง^๗ มีความจริงใจในการเป็นผู้ให้อย่างแท้จริง เล็งเห็นผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก^๘ ในกรณีที่ใช้ทานกับกรณีที่ได้รับบริการของบริษัทประกันชีวิตก็ต้องมีน้ำใจเป็นผู้เช่นกัน ให้ความร่วมมือให้ข้อมูลที่จำเป็นกับพนักงานหรือตัวแทนที่นำเสนอโครงการประกันชีวิต^๙ ได้ให้ความสะดวกในการขอรับบริการโดยชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการชำระเงินเป็นอย่างดี^{๑๐} ให้การต้อนรับอย่างมีอัธยาศัยไมตรีต่อตัวแทนผู้ขายประกัน ในฐานะบริษัทประกันชีวิตปรับใช้ ใช้เวลาในการให้บริการผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม^{๑๑}

^๕ ไสว มาลาทอง, *คู่มือดำเนินงานเสริมสร้างศีลธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน*, หน้า ๓๓๓.

^๖ สัมภาษณ์ นายสายันต์ ไชยศักดิ์, ผู้จัดการภาคอาวุโส บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๑ มีนาคม ๒๕๖๒.

^๗ สัมภาษณ์ นางภาวกาญจน์ ปรีวีลย์, ผู้จัดการภาคอาวุโส ภาคกาฬสินธุ์ ๒๕ บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๑ มีนาคม ๒๕๖๒.

^๘ สัมภาษณ์ นายพรอนันต์ ศรีบาทชื่น, ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

^๙ สัมภาษณ์ นางชุตติยาภรณ์ ใจสู้ศึก, ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๑๐} สัมภาษณ์ นางพัชราภรณ์ ภูแต่่มนิล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๑๑} สัมภาษณ์ นางพัชราภรณ์ ภูแต่่มนิล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

๔.๑.๒ วลีไพเราะ (ปิยวาจา)

ปิยวาจาหรือเปย์วชชะ (Kindy Speech; Convincing Speech) ความเป็นผู้นำรัก พูดอย่างรักกัน วาจาที่รัก คือ วาจาไพเราะอ่อนหวาน มีหางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ่งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ จะเห็นได้ว่า การให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง เมื่อฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะทำความดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ ประสานใจทุก ๆ ดวงให้เป็นดวงเดียวกัน^{๑๒} มาปรับใช้กับผู้ใช้บริการการประกันชีวิต ผู้รับบริการการประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต และ การปรับใช้ทานกับสังคม รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) ปิยวาจาปรับใช้กับผู้ใช้บริการการประกันชีวิต

ปิยวาจาปรับใช้กับผู้ใช้บริการการประกันชีวิต ซึ่งต้องถือว่าเป็นเรื่องสำคัญเป็นอย่างมาก ในสนามแห่งการแข่งขันในการยึดครองส่วนแบ่งการตลาดของการประกันชีวิต ซึ่งในปัจจุบันซึ่งถือว่ามี การแข่งขันกันอย่างดุเดือด ส่วนสำคัญเลยที่จะชนะใจลูกค้าได้ก็คือการใช้คำพูดให้ลูกค้าประทับใจ นั่นเอง ซึ่งลักษณะของคำพูดจะต้องเป็นวาจาไพเราะอ่อนหวาน มีหางเสียง สมานสามัคคี ซาบซึ่งใจ ทำให้เกิดไมตรีรักใคร่นับถือ จะเห็นได้ว่า การให้แต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่สามารถที่จะทำให้เป็นที่รัก เป็นที่ชอบใจของคนทั่วไปได้ จึงต้องรู้จักปราศรัยให้ไพเราะนุ่มนวลน่าฟัง เมื่อฟังแล้วเกิดกำลังใจที่จะทำความดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เปรียบเสมือนน้ำทิพย์ชโลมใจ

พระวีรวัฒน์ รอดสุโข ได้ให้ความหมายว่า ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกันอันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจก็เป็นวาจาที่อาจเสียดแทงหัวใจของผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นเกิดความเสียใจ ควบคุมการพูดของเราให้ไพเราะก็คือสตินั่นเอง ดังนั้นการพูดหรือการแสดงออกทุกครั้งต้องมีสติอยู่เสมอ^{๑๓}

๒) ปิยวาจาปรับใช้กับผู้รับบริการการประกันชีวิต

ปิยวาจาปรับใช้กับผู้รับบริการการประกันชีวิต ในฐานะที่เราเป็นผู้รับบริการงานประกันชีวิตจากตัวแทน เราก็ต้องมีมารยาทในการพูดจา ไม่กระโชกโฮกฮากกับพนักงานที่มา

^{๑๒} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*, หน้า ๑๖๗.

^{๑๓} พระวีรวัฒน์ รอดสุโข, “เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนในการเรียนรู้วิชาพระพุทธศาสนา เรื่อง สังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัย ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติ”, *วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐), หน้า ๒๑.

ให้บริการ ด้วยความถือดีว่าตัวเองเป็นลูกค้าที่อีกฝ่ายหนึ่งจะต้องเอาใจดูแลเป็นอย่างดี ซึ่งความเป็นจริงแต่ละฝ่ายก็ย่อมมีความสำคัญด้วยกันทั้งนั้น จึงควรให้เกียรติซึ่งกันและกัน เพื่อให้การประสานประโยชน์หรือการเจรจาเป็นไปด้วยดี ได้ประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย

๓) ปิยวาจาปรับใช้กับบริษัทประกันชีวิต

ปิยวาจาปรับใช้กับบริษัทประกันชีวิต ถ้อยสำเนียงแห่งการถ่ายทอดจากบริษัทจะผ่านสื่อโฆษณา สื่อสาธารณะต่างๆ ไม่ว่าจะป็นสโลแกนของบริษัท หรือแนวคิดวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่บริษัทต้องการสื่อถึงสังคมนั้นก็คือตัวแทนคำพูดของบริษัทนั่นเอง ซึ่งตรงนี้สำคัญเป็นอย่างยิ่ง จะเห็นว่าทำไมบริษัทนี้จึงเป็นที่ยอมรับและเกิดความเชื่อถือ หรือเป็นแบรนด์ที่มีคนพูดถึงและเป็นที่ยอมรับกันมาก ก็เพราะบริษัทเหล่านั้นมีการสื่อถึงสังคมได้เป็นอย่างดีนั่นเอง

๔) ปิยวาจาปรับใช้กับสังคม

ปิยวาจาปรับใช้กับสังคม หากผู้คนในสังคมเราร่วมกันตระหนักถึงความสำคัญของปิยวาจาก็จะทำให้เกิดความสมัคสมานสามัคคีปรองดองกัน เนื่องจากทุกคนรู้จักการใช้วาจาที่ไม่เป็นพิษเป็นภัยต่อกัน พูดด้วยเหตุด้วยผล ไม่เคลือบแฝงด้วยเจตนาร้าย เพราะเรื่องราวทั้งหมดทั้งมวลที่เกิดปัญหาอยู่ทุกวันนี้ล้วนมาจากคำพูดทั้งสิ้น คำกล่าวร้ายซึ่งกันและกันอย่างขาดหลักฐาน มุ่งร้ายทำลายกัน ไม่มีวาจาประนีประนอมกัน ทำให้เกิดความแตกร้างเกิดขึ้นในสังคม เกิดการแบ่งพรรคแบ่งฝ่ายทำให้เกิดข้อวิวาทบาดหมาง ความไม่ลงรอยกันของคนในสังคม แม้แต่คนในครอบครัวเดียวกันแท้ๆ ยังทะเลาะกัน รวมถึงปัญหาาระดับโลก ข้อพิพาทระหว่างประเทศ โดยส่วนใหญ่ก็มีปัญหาจากการพูดจา หรือการสื่อสารไม่เข้าใจกันนั่นเอง หากผู้คนให้ความสำคัญร่วมกันตระหนักในการใช้วาจาของตนก็จะทำให้มีแต่ความสุขรมเย็นกันถ้วนหน้า เป็นสังคมที่เอื้อเพื่อปรองดองต่อกัน สมานฉันท์ ดังคำอธิบายขยายความของคำว่า ปิยวาจา ตามคำกล่าวของหลายๆ ท่านตามด้านล่างนี้

พระธรรมปิฎก(ป.อ.ปยุตโต) ปิยวาจา วาจาเป็นที่รัก วาจาพูดเต็มใจ หรือวาจาซาบซึ้งใจ คือกล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผล เป็นหลักฐานจูงใจให้นิยมยอมตาม^{๑๔}

สมเด็จพระมหาธีรวงศ์ (พิมพ์ ธมฺมธโร) ได้ให้ความหมายตามหลักจริยศาสตร์สังคมของพระพุทธศาสนาว่า ปิยวาจา หรือการเจรจาใช้คำพูดของตนต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เหมาะสมแก่กาลเทศะและเหมาะสมแก่สังคมชุมชนทุกชั้น เพื่อให้ชุมชนหรือบุคคลเหล่านั้นเคารพนับถือ ปิยวาจานี้ใช้กับมิตรสหายของตน ย่อมจะทำให้มิตรสหายเหล่านั้นรักใคร่ รู้จักเจรจาสุภาพอ่อนโยนกับ

^{๑๔} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๔๒.

ครูอาจารย์ การใช้หลักจิตวิทยาศาสตร์สังคมในเรื่อง ปิยวาจา นั้นผู้ใช้จำเป็นต้องมีสติควบคุมตนเอง และสามารถบังคับจิตใจตนเองได้ทุกขณะ (Mind's control or control)^{๑๕}

ไสว มาลาทอง ได้ให้ความหมาย ของปิยวาจา คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ อ่อนหวาน พูดด้วยความจริง ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์เหมาะสมกับกาลเทศะ พระพุทธเจ้าได้ทรงให้ความสำคัญกับการพูดเป็นอย่างยิ่งเพราะการพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่จะสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้น วิธีการที่จะพูดให้เป็นปิยวาจา นั้น จะต้องพูดโดยยึดหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

เว้นจากการ พูดเท็จ

เว้นจากการ พูดส่อเสียด

เว้นจากการ พูดคำหยาบ

เว้นจากการ พูดเพ้อเจ้อ^{๑๖}

ปิยวาจาปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิต ผู้ที่มีการเจรจาที่รู้จักใช้ถ้อยคำยอมทำให้คนประทับใจยิ่งในฐานะตัวแทนที่ไปเสนอโครงการประกันชีวิตถ้าอธิบาย และทำให้ลูกค้าได้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องทำประกันชีวิต^{๑๗} ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจโดยมีการ พูดจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน^{๑๘} และในส่วนของคนที่เป็นลูกบริษัทประกัน หรือผู้มารับบริการบริษัทประกัน ก็ต้องมีมารยาทในการพูดกับตัวแทน ไม่พูดชมตัวแทนด้วยถ้อยคำที่ตัวเองเป็นเจ้าของกิจการหรือเป็นผู้ที่เหนือกว่าตัวแทน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี^{๑๙} ในส่วนของหลักการใช้ปิยวาจาเจรจาด้วยความจริงใจ รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ในฐานะบริษัทประกันเป็นการบอกข่าวทางสื่อสารณะถึงเป้าหมายของบริษัทหรือนโยบายตลอดถึงโครงการคินกำไรสู่สังคมต่างๆ ของบริษัท เพื่อให้ผู้คนจดจำหรือคุ้นเคยกับแบรนด์ของตนเอง^{๒๐} และการปรับใช้ปิยวาจาของผู้คนในสังคมกล่าวคำสุภาพ

^{๑๕} สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า (พิมพ์ ธรรมธโร), **ธรรมะสร้างเยาวชน**, หน้า ๑๓.

^{๑๖} ไสว มาลาทอง, **คู่มือดำเนินงานเสริมสร้างศีลธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน**, หน้า ๓๓.

^{๑๗} สัมภาษณ์ นายสายันต์ ไชยศักดิ์, ผู้จัดการภาคอาวุโส, บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๑ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๑๘} สัมภาษณ์ นางภาวภาญ์ ปรีวิสัย, ผู้จัดการภาคอาวุโส ภาคกาฬสินธุ์ ๒๕ บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๑ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๑๙} สัมภาษณ์ นายพรอนันต์ ศรีบาทชื่น, ตัวแทนประกันชีวิต, บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๒๐} สัมภาษณ์ นางชุตติยาภรณ์ ใจสู้ศึก, ตัวแทนประกันชีวิต, บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

ไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ ประกอบด้วยเหตุผล^{๒๑} ให้บริการด้วยวาจาที่เป็นมิตรไมตรี เอาใจใส่ต่อการให้บริการ พุดจาชัดเจน และเข้าใจง่ายเป็นประโยชน์ต่อการมาติดต่องานประกันชีวิต^{๒๒}

๔.๑.๓ สงเคราะห์ชุมชน (อรรถจริยา)

การวิเคราะห์หลักสงเคราะห์ชุมชน (อรรถจริยา) มาปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิต ผู้รับบริการการประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต และ การปรับใช้ทานกับสังคม รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) อรรถจริยาปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิต

อรรถจริยาปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิต ข้อนี้เป็นการให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หรือผู้ที่เป็นลูกค้าซื้อแบบกรมธรรม์ประกันชีวิต ช่วยเหลือให้เขาได้รับการคุ้มครองและรับผลประโยชน์ที่คุ้มค่าคุ้มราคากับเงินที่จ่ายออกไป และจัดแบบประกันที่ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าอย่างแท้จริง สัมกับคำอธิบายของ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต) ได้ให้ความหมายของคำว่าอรรถจริยา การประพฤติประโยชน์ คือชวนช่วยช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตลอดถึงคำช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม^{๒๓}

๒) อรรถจริยาปรับใช้กับผู้รับบริการประกันชีวิต

อรรถจริยาปรับใช้กับผู้รับบริการประกันชีวิต ก็คือการบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์แก่ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้อื่น เป็นการปฏิบัติสิ่งที่เป็นประโยชน์ซึ่งกันและกัน มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน ด้วยกำลังความคิด กำลังกาย การทำตนให้เป็นประโยชน์ทุกโอกาสที่จะทำได้ หรือหมายรวมถึงการที่ตัวผู้ทำการประกันชีวิตนี้หมายถึงผู้นั้นเป็นผู้มองเห็นประโยชน์ที่จะได้มาเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นเช่นผู้รับผลประโยชน์ตามสัญญาหรือญาติพี่น้องที่จะเป็นผู้ได้รับผลพลอยได้เมื่อผู้เอาประกันชีวิตเสียชีวิตก่อนเวลาอันควร ซึ่งนับว่าเป็นผู้เห็นประโยชน์ต่อผู้อื่นในระยะยาวอย่างแท้จริง ดังที่ สมเด็จพระมหาธีรวงศ์ (พิมพ์ ธรรมธโร) ได้ให้ความหมายตามหลักจริยศาสตร์สังคมของพระพุทธศาสนาว่า อรรถจริยา หมายถึง การสอนให้บุคคลนั้น มีหน้าที่ทางมนุษยสัมพันธ์ทุกระดับชั้นมีหน้าที่ช่วยเหลืออุปการะหรือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน^{๒๔}

^{๒๑} สัมภาษณ์ นางพัชราภรณ์ ภูแต่มนิล, ลูกค้ายูรับบริการ, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๒๒} สัมภาษณ์ นางเตือนใจ โนนพา, ลูกค้ายูรับบริการ, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๒๓} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๔๒.

^{๒๔} สมเด็จพระมหาธีรวงศ์ (พิมพ์ ธรรมธโร), ธรรมะสร้างเยาวชน, หน้า ๑๓.

๓) อรรถจริยาปรับใช้กับบริษัทประกันชีวิต

อรรถจริยาปรับใช้กับบริษัทประกันชีวิต นี้ก็นับว่าสำคัญเพราะถ้าบริษัทประกันชีวิตได้นำหลักธรรมหัวข้ออรรถจริยามาใช้ในการดำเนินธุรกิจแล้วก็จะออกแบบกิจกรรมที่ให้ประโยชน์กับผู้เอาประกันได้มากที่สุด และสร้างความหลากหลายในรูปแบบกิจกรรมเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างตรงเป้าประสงค์และความจำเป็นของแต่ละคน ตลอดถึงการดำเนินบริหารงานบุคลากรให้เกิดความเข้าใจกัน ทำให้พนักงานเกิดความรักองค์กร ตามความหมายของ อรศิริ เกตุศรีพงษ์ ได้ให้ว่า อรรถจริยา คือ การแบ่งปันความรู้ การให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ที่เป็นความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน (Tacit Knowledge) เป็นสิ่งที่ต้องทำได้ยากกว่าการแบ่งปันความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) ดังนั้น หากองค์กรใดสามารถปลูกฝังให้บุคลากรในองค์กรมี “อรรถจริยา” แล้วก็ไม่ใช่ว่าเรื่องยากอีกต่อไปที่จะทำให้คนในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งทำให้การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน เพราะเมื่อเพื่อนร่วมงานขาดความรู้ในเรื่องใด หรือต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องใด ผู้ที่มีความรู้ก็จะแบ่งปันให้โดยไม่หวงความรู้ หรือถ้าไม่ขาดความรู้แต่ขาดกำลังคนเพื่อนคนอื่น ๆ ก็ยินดีที่จะเข้าไปช่วยให้งานสำเร็จ หรืออาจเรียนได้ว่าทำให้พนักงานในองค์กรเป็นกัลยาณมิตรซึ่งกันและกัน^{๒๕}

๔) อรรถจริยาปรับใช้กับสังคม

อรรถจริยาปรับใช้กับสังคม สังคมทุกวันนี้ที่มีปัญหาแก้อยู่ทุกวันนี้ การพัฒนาที่ไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร เพราะคนในสังคมไม่ตระหนักถึงข้ออรรถจริยา หรืออีกนัยหนึ่งไม่ได้นำหลักธรรมอรรถจริยามาใช้ในชีวิตประจำวัน การสงเคราะห์ทุกชนิดหรือการประพัตติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การสอนให้บุคคลนั้น มีหน้าที่ทางมนุษยสัมพันธ์ทุกระดับชั้นมีหน้าที่ช่วยเหลืออุปการะหรือสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน การประพัตติประโยชน์ คือชวนช่วยช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ตลอดถึงคำช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม^{๒๖}

การปรับใช้อรรถจริยากับตัวแทนประกันชีวิตในฐานะผู้ให้บริการ ข้อนี้เป็นการให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หรือผู้ที่มาเป็นลูกค้าซื้อแบบกรมธรรม์ประกันชีวิต ตัวแทนการขาย อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อชำระเงินและรับสิทธิประโยชน์เป็นอย่างดี^{๒๗} ช่วยเหลือให้เขา

^{๒๕} อรศิริ เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัตถุ ๔: วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต, ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ (พฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๕๐): ๔๓-๔๖.

^{๒๖} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๗๑.

^{๒๗} สัมภาษณ์ นายสายันต์ ไชยศักดิ์, ผู้จัดการภาคอาวุโส บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๑ มีนาคม ๒๕๖๒.

ได้รับการคุ้มครองและรับผลประโยชน์ที่คุ้มค่าคุ้มราคากับเงินที่จ่ายออกไป และจัดแบบประกันที่ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าอย่างแท้จริง^{๒๘} ในขณะที่นำอรรถจริยามาใช้ในฐานะที่เป็นลูกค้าบ้างก็จะได้ประโยชน์ในแง่ เป็นผู้เล็งเห็นประโยชน์ต่อผู้อื่นในกรณีการทำประกันชีวิตของตน^{๒๙} เราทำเพื่อผู้อื่นเวลาเราไม่อยู่คนที่อยู่ข้างหลังก็จะได้สบาย มีความกระตือรือร้นและตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานต่อการให้บริการ^{๓๐} ถ้ามองในมุมของบริษัทประกันชีวิตก็จะเห็นในรูปแบบของโครงการที่บริษัทผลิตออกมา ถ้าบริษัทคำนึงถึงอรรถจริยาอย่างแท้จริงก็จะออกแบบประกันที่ให้ประโยชน์กับลูกค้าอย่างสูงสุด^{๓๑} โดยเอาผลประโยชน์เข้าบริษัทอย่างเป็นธรรมไม่เอาเปรียบลูกค้าจนเกินไปนั่นเองให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ต่อผู้มาขอรับบริการ^{๓๒}

๔.๑.๔ วางตนให้เหมาะสม (สมานัตตา)

การวิเคราะห์หลักการวางตนให้เหมาะสม (สมานัตตา) มาปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิต ผู้รับบริการการประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตและการปรับใช้ทานกับสังคม รายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) สมานัตตาปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิต

สมานัตตาปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิต ข้อนี้เป็นหัวใจหลักในการให้บริการที่จะทำให้เป็นที่ประทับใจต่อลูกค้า และเป็นลูกค้าที่จงรักภักดีต่อบริษัทอย่างยาวนานและถาวรตลอดไป ก็สืบเนื่องจากตัวแทนของบริษัทประกันมีการปฏิบัติตนอย่างเสมอต้นเสมอปลาย ไม่เอาเปรียบ ไม่ทอดทิ้งลูกค้า ดังที่ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต) ได้ให้ความหมายของคำว่า สมานัตตตา ความเสมอต้นเสมอปลาย คือ ทำตนเสมอต้นเสมอปลายปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสนอในสุข ทุกข์ โดยร่วมรับรู้ร่วมแก้ไขตลอดถึงวางตนเหมาะสมแก่ฐานะภาวะบุคคล เหตุการณ์และสิ่งแวดล้อม ถูกต้องตามธรรมในแต่ละกรณี^{๓๓}

^{๒๘} สัมภาษณ์ นางภาวภาญ์ ปริวีลย์, ผู้จัดการภาคอาวุโส ภาคกาฬสินธุ์ ๒๕, บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๑ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๒๙} สัมภาษณ์ นายพรอนันต์ ศรีบาทชื่น, ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๓๐} สัมภาษณ์ นางชุตติยาภรณ์ ใจสู้ศึก, ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๓๑} สัมภาษณ์ นางพัชราภรณ์ ภูแต่มนิล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๓๒} สัมภาษณ์ นางเตือนใจ โนนพา, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๓๓} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม, หน้า ๑๔๒.

๒) สมานัตตาปรับใช้กับผู้รับบริการการประกันชีวิต

สมานัตตาปรับใช้กับผู้รับบริการการประกันชีวิต ความเสมอต้นเสมอปลายในความหมายของการเป็นผู้รับบริการของบริษัทประกันชีวิต คือการที่ต้องพยายามรักษาสัญญากรรมธรรมไว้ให้ครบสัญญาเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้เอาประกัน หรือถ้ามีปัญหาเรื่องเงินในการส่งเบี้ยประกันก็สอบถามตัวแทนเพื่อหาทางออกด้วยการกู้ยืมกรรมธรรมมาส่งเบี้ยตามเงื่อนไขกฎเกณฑ์ของบริษัท เพราะการทำประกันจะต้องอาศัยความต่อเนื่องที่ใช้ระยะเวลาตามสัญญาของโครงการจึงจะได้ผลตอบแทนตามเงื่อนไข

๓) สมานัตตาปรับใช้กับบริษัทประกันชีวิต

สมานัตตาปรับใช้กับบริษัทประกันชีวิต ความต่อเนื่องหรือความเสมอต้นเสมอปลายในแง่ของบริษัทประกันชีวิตนั้นเกี่ยวกับการส่งข่าวสารความเคลื่อนไหวความเป็นไปของบริษัทที่มีความเปลี่ยนแปลงปรับปรุงหรือรูปแบบกรรมธรรมใหม่ที่บริษัทเปิดตัว หรือกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมต่างๆ ถ้าบริษัทมีความต่อเนื่องและเสมอต้นเสมอปลายกับสิ่งทั้งหลายเหล่านี้ก็จะทำให้แบรนด์ของบริษัทเป็นที่จดจำและเกิดการรับรู้ของผู้คนในสังคม และที่สำคัญอย่างยิ่งทำให้ลูกค้าของบริษัทเองเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทที่ทำประโยชน์เพื่อสังคม และเป็นแบรนด์ที่มีคนกล่าวถึงและเป็นที่ยอมรับ ดังทั้งที่ ไสว มาลาทอง ได้ให้ความหมายของสมานัตตา คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เราเป็นตนมีจิตใจหนักแน่นไม่โลภ รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย^{๓๔}

๔) สมานัตตาปรับใช้กับสังคม

สมานัตตาปรับใช้กับสังคม โดยในประเด็นนี้พอจะขยายความได้ว่า ในสังคมของเราจะขาดเรื่องนี้เป็นอย่างมาก ถ้าคนในสังคมไม่ตระหนักในความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ ใจจริงต่อกัน ความเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกันและกัน เป็นการสร้างความไว้วางใจกันเชื่อใจกัน เพราะคนในสังคมถ้าหากไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกัน ไม่สามารถที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ไม่สามารถแบ่งปันความรู้สึกลึกซึ้งหรือประสบการณ์ต่างร่วมกันได้ ก็ไม่สามารถสร้างบรรยากาศของความรักสามัคคีเกิดขึ้นมาในสังคมหรือชุมชนนั้นได้ และความรักความอบอุ่นความเอื้อเฟื้อเกื้อกูลต่อกันด้วยน้ำใสใจจริงก็ปรากฏออกมาไม่ได้ ถึงแม้ทำได้ก็เพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างยั่งยืนยาวนาน อีกประการต่อมาในเรื่องการหน้าที่การงานความรับผิดชอบของคนในสังคมก็ตามที ถ้าไม่มีสมานัตตาแล้วก็ยาก

^{๓๔} ไสว มาลาทอง, คู่มือดำเนินงานเสริมสร้างศีลธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน, หน้า ๓๓๓.

ที่จะทำสิ่งใดให้สำเร็จได้ เพราะงานส่วนใหญ่แล้วจะต้องอาศัยความมุ่งมั่นอดทน ความทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจในงานนั้นๆ เพราะโดยส่วนมากงานใหญ่ๆ หรืองานที่ให้ผลตอบแทนเราดีๆ ก็มักจะเป็นงานที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงาน ถ้าเราไม่มีความสม่ำเสมอเสียแล้วก็ทำงานเหล่านั้นไม่สำเร็จอย่างแน่นอน

ดังคำกล่าวของ อรศิริ เกตุศรีพงษ์ ได้ให้ความหมายว่า สมานัตตตา คือ การมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันความเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกันและเป็นการสร้างความไว้วางใจกันเชื่อใจกัน (Trust) เพราะคนในองค์กรไม่มีความไว้วางใจกัน หรือไม่เชื่อใจกันพนักงานก็จะไม่อยากรนำความรู้ประสบการณ์เทคนิคในการทำงานต่างๆ มาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน ดังนั้น จึงถือได้ว่า “สมานัตตตา” เป็นแรงกระตุ้นในระยะยาวที่จะผลักดันให้คนในองค์กรเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่องนอกจากนี้ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอในการร่วมแบ่งปันความรู้ต่างๆ จะช่วยให้การจัดการความรู้ “มีชีวิต” อยู่เสมอ การที่พนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันถือเป็นนิสัยความรับผิดชอบอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ในการทำงานหากงานที่ทำประสบผลสำเร็จก็จะไม่แย่งกันเอาความดีความชอบใส่ตัวว่าฉันเป็นคนทำงานนั้นเอง หรือหากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นพนักงานก็จะมีมารกล่าวโทษกัน แต่จะช่วยกันแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นบรรยากาศของความร่วมแรงร่วมใจก็จะเกิดขึ้น พนักงานรู้สึกว่าการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของตนเองและองค์กรดีขึ้น^{๓๕}

สมานัตตตา เมื่อนำมาปรับใช้กับผู้ใช้บริการประกันชีวิต หรือตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนการขาย ปฏิบัติตนกับผู้ที่มาติดต่ออย่างเหมาะสม^{๓๖} เป็นหัวใจในการที่จะรักษาลูกค้าให้อยู่กับเราได้อย่างดีเพราะเราให้บริการเป็นอย่างดีและสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย^{๓๗} สามารถให้คำปรึกษากับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที และถ้าหากนำสมานัตตตาปรับใช้กับผู้มารับบริการ หรือลูกค้าของบริษัทประกันก็จะได้ในส่วนของการเป็นผู้สม่ำเสมอในการส่งเบี้ยประกัน และเล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะได้รับในระยะยาว^{๓๘} ในการทำประกันชีวิตจะต้องคำนึงถึงข้อนี้เป็นอย่างมาก มิฉะนั้นก็จะทำให้ทั้ง

^{๓๕} อรศิริ เกตุศรีพงษ์, “สังคหวัดฤ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”, วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต, ปีที่ ๑๒ ฉบับที่ ๖๘ (พฤษภาคม-มิถุนายน ๒๕๕๐): ๔๓-๔๖.

^{๓๖} สัมภาษณ์ นายสายันต์ ไชยศักดิ์, ผู้จัดการภาคอาวุโส บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๑ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๓๗} สัมภาษณ์ นางภาวภาญ์ ปรีวิสัย, ผู้จัดการภาคอาวุโส ภาคกาฬสินธุ์ ๒๕ บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๑ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๓๘} สัมภาษณ์ นายพรอนันต์ ศรีบาทชื่น, ตัวแทนประกันชีวิต, บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

สัญญากลางครั้น มีความยืดหยุ่น ผ่อนปรนในการให้บริการ^{๙๙} ส่วนการปรับใช้สมานัตตตาในฐานะบริษัทประกันชีวิตนั้น เกี่ยวกับการส่งข่าวสารความเคลื่อนไหวความเป็นไปของบริษัทว่ามีความเปลี่ยนแปลงปรับปรุงหรือรูปแบบกรรมวิธีใหม่ๆ ที่บริษัทเปิดตัวออกมา หรือกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมต่างๆ^{๑๐๐} ถ้าบริษัทมีความต่อเนื่องและเสมอต้นเสมอปลายกับสิ่งทั้งหลายเหล่านี้ ก็จะทำให้แบรนด์ของบริษัทเป็นที่จดจำและเกิดการรับรู้ของผู้คนในสังคม ตัวแทนการขาย ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทั่วถึงจริงใจต่อกัน และมีความยุติธรรม^{๑๐๑}

๔.๒ องค์ความรู้จากการวิจัย

การปรับใช้สังคหวัตถุ ๔ กับการให้บริการประกันชีวิต โดยในหัวข้อทานปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิตหรือตัวแทน ตัวแทนการขาย มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแนะนำ และให้ความรู้การประกันชีวิต สิทธิประโยชน์แก่ผู้มาขอรับบริการได้ดี ให้คำปรึกษาด้านขั้นตอนการซื้อขาย การประกันชีวิต และตอบข้อซักถามแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง มีความจริงใจในการเป็นผู้ให้อย่างแท้จริง เล็งเห็นผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก ในกรณีที่ใช้ทานกับกรณีที่ได้รับบริการของบริษัทประกันชีวิตก็ต้องมีน้ำใจเป็นผู้เช่นกัน ให้ความร่วมมือให้ข้อมูลที่จำเป็นกับพนักงานหรือตัวแทนที่นำเสนอโครงการประกันชีวิต ได้ให้ความสะดวกในการขอรับบริการโดยชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการชำระเงินเป็นอย่างดี ให้การต้อนรับอย่างมีอัธยาศัยไมตรีต่อตัวแทนผู้ขายประกัน ในฐานะเป็นบริษัทประกันชีวิตปรับใช้ ใช้เวลาในการให้บริการผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม

พิจารณาปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิต ผู้ที่มีการเจรจาที่รู้จักรู้จักใช้ถ้อยคำยอมทำให้คนประทับใจในฐานะตัวแทนที่ไปเสนอโครงการประกันชีวิตถ้าอธิบาย และทำให้ลูกค้าได้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องทำประกันชีวิต ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจโดยมีการ พูดจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน และในส่วนของคนที่เป็นลูกบริษัทประกัน หรือผู้มารับบริการบริษัทประกัน ก็ต้องมีมารยาทในการพูดกับตัวแทน ไม่พูดข่มตัวแทนด้วยถ้อยคำที่ตัวเองเป็นเจ้าของกิจการหรือเป็นผู้ที่เหนือกว่าตัวแทน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในส่วนของหลักการใช้พิจารณาเจรจาด้วยความจริงใจ รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ในฐานะบริษัทประกันเป็นการบอกข่าวทางสื่อสารณะถึงเป้าหมายของบริษัทหรือนโยบายตลอดถึงโครงการคินกำไรผู้สังคมต่างๆ ของบริษัท เพื่อให้ผู้คนจดจำหรือ

^{๙๙} สัมภาษณ์ นางชุตติยาภรณ์ ใจสุ์ศึก, ตัวแทนประกันชีวิต, บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๑๐๐} สัมภาษณ์ นางพัชราภรณ์ ภูแต่มนิล, ลูกค้ำผู้รับบริการ, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

^{๑๐๑} สัมภาษณ์ นางเตือนใจ โนนพา, ลูกค้ำผู้รับบริการ, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

คุ้นเคยกับแบรนด์ของตนเอง และการปรับใช้ปียวจากของผู้คนในสังคมกล่าวคำสุภาพไพเราะ อ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วย เหตุผล ให้บริการด้วยวาจาที่เป็นมิตรไมตรี เอาใจใส่ต่อการให้บริการ พุดจาชัดเจน และเข้าใจง่าย เป็นประโยชน์ต่อการมาติดต่อกันประกันชีวิต

การปรับใช้อัตถจริยากับตัวแทนประกันชีวิตในฐานะผู้ให้บริการ ข้อนี้เป็นการให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หรือผู้ที่มาเป็นลูกค้าซื้อแบบกรมธรรม์ประกันชีวิต ตัวแทนการขาย อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อชำระเงินและรับสิทธิประโยชน์เป็นอย่างดี ช่วยเหลือให้เขาได้รับการคุ้มครองและรับผลประโยชน์ที่คุ้มค่าคุ้มราคากับเงินที่จ่ายออกไป และจัดแบบประกันที่ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าอย่างแท้จริง ในขณะที่นำอัตถจริยามาใช้ในฐานะที่เป็นลูกค้าบ้างก็จะได้ประโยชน์ในแง่ เป็นผู้เล็งเห็นประโยชน์ต่อผู้อื่นในกรณีการทำประกันชีวิตของตนเอง เราทำเพื่อผู้อื่นเวลาเราไม่อยู่คนที่อยู่ข้างหลังก็จะได้สบาย มีความกระตือรือร้นและตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานต่อการให้บริการ ถ้ามองในมุมของบริษัทประกันชีวิตก็จะเห็นในรูปแบบของโครงการที่บริษัทผลิตออกมา ถ้าบริษัทคำนึงถึงอัตถจริยาอย่างแท้จริงก็จะออกแบบประกันที่ให้ประโยชน์กับลูกค้าอย่างสูงสุด โดยเอาผลประโยชน์เข้าบริษัทอย่างเป็นธรรมไม่เอาเปรียบลูกค้าจนเกินไปนั่นเอง ให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ต่อผู้มาขอรับบริการ

สมานัตตตา เมื่อนำมาปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิต หรือตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนการขาย ปฏิบัติตนกับผู้ที่มาติดต่ออย่างเหมาะสม เป็นหัวใจในการที่จะรักษาลูกค้าให้อยู่กับเราได้เป็นอย่างดีเพราะเราให้บริการเป็นอย่างดีและสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย สามารถให้คำปรึกษากับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที และถ้าหากนำสมานัตตตาปรับใช้กับผู้มารับบริการ หรือลูกค้าของบริษัทประกันก็จะได้ในส่วนของการเป็นผู้สม่ำเสมอในการส่งเบี้ยประกัน และเล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะได้รับในระยะยาว ในการทำประกันชีวิตจะต้องคำนึงถึงข้อนี้เป็นอย่างมาก มิฉะนั้นก็จะทำให้ทั้งสัญญากลางครัน มีความยืดหยุ่น ผ่อนปรนในการให้บริการ ส่วนการปรับใช้สมานัตตตาในฐานะบริษัทประกันชีวิตนั้นเกี่ยวกับการส่งข่าวสารความเคลื่อนไหวความเป็นไปของบริษัทว่ามีความเปลี่ยนแปลงปรับปรุงหรือรูปแบบกรมธรรม์ใหม่ๆ ที่บริษัทเปิดตัวออกมา หรือกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมต่างๆ ถ้าบริษัทมีความต่อเนื่องและเสมอต้นเสมอปลายกับสิ่งทั้งหลายเหล่านี้ ก็จะทำให้แบรนด์ของบริษัทเป็นที่จดจำและเกิดการรับรู้ของผู้คนในสังคม ตัวแทนการขาย ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทั่วถึงจริงใจต่อกัน และมีความยุติธรรม

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทที่ ๕ นี้ ผู้วิจัยมุ่งการสรุปผลการวิจัย เพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาบริบทและสภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อศึกษาแนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔ ที่สัมพันธ์กับการให้บริการ และเพื่อศึกษาการปรับใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ และการอภิปรายผล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะผลการศึกษาวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม มุ่งศึกษาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการปรับใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปผลการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

๑. บริบทและสภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

การบริการ คือ การทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ ชอบใจ ประทับใจ ในการรับบริการจากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นกระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการการบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจบริการ โดยเข้าถึงในสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการที่เป็นเลิศ โดยต้องสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จนเกิดความพอใจ หลักการให้บริการเป็นหลักสำคัญที่จะเสริมสร้างการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อพัฒนาศักยภาพของงานการให้บริการให้มีความก้าวหน้า และพัฒนาอย่างต่อเนื่องในงานการให้บริการซึ่งจะต้องคำนึงถึงการให้บริการอย่างอย่างเสมอภาค ทันต่อเวลา คุณภาพของการให้บริการ เป็นมิติการรับรู้คุณภาพการบริการจากความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ความสามารถของพนักงานในการทำให้ลูกค้ารู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจ สิ่งที่สัมผัสได้ คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี การเข้าใจ มีศิลปะในการฟัง และให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วขึ้น การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดีความมีมารยาท การมีความรับผิดชอบ รู้จักหน้าที่ของตน มีความน่าเชื่อถือ เกิดความ

ศรัทธา ความน่าไว้วางใจ ให้ความสนใจ มีความจริงใจ แนวคิดและหลักการประกันชีวิต คือ วิธีการที่คนกลุ่มหนึ่งรวมตัวขึ้นเพื่อเสี่ยงภัยเนื่องจากความตายที่เกิดขึ้นก่อนเวลาอันสมควร โดยบริษัทประกันชีวิตเป็นผู้รวบรวมเงินจากการเฉลี่ยของคนกลุ่มหนึ่ง และนำไปลงทุนเพื่อทำหน้าที่ชดใช้ความสูญเสียเนื่องจากความตายของคนกลุ่มนี้ โดยมีสัญญาประกันภัยอย่างหนึ่งที่จ่ายให้แก่ผู้รับประโยชน์ เมื่อผู้เอาประกันเสียชีวิตหรือครบตามสัญญาการประกันชีวิตเริ่มต้นมีมาแล้ว สำหรับประเทศไทยเรา การประกันชีวิตจึงเริ่มพัฒนาอย่างเป็นระบบมากขึ้น เป็นผลให้อัตราการเจริญเติบโตของการประกันชีวิตพัฒนาอย่างรวดเร็วมาก หลังจากนั้นธุรกิจประกันภัยเริ่มแพร่หลายในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว

ประโยชน์ของการประกันชีวิต เป็นประโยชน์ในด้านการลงทุน เนื่องจากผู้ทำประกันจะได้รับดอกผลเช่นเดียวกับการฝากเงินในสถาบันการเงินทั่วไปด้านการออม ลักษณะการออมของการทำประกันภัยนั้น จะเป็นในลักษณะแบบกึ่งบังคับ โดยเฉพาะการประกันชีวิตแบบตลอดชีพและสะสมทรัพย์ ซึ่งผู้เอาประกันจะต้องมีหน้าที่ในการจ่ายเบี้ยประกันอย่างสม่ำเสมอ และหากผู้เอาประกันไม่เสียชีวิตเมื่อครบระยะเวลาตามที่กรมธรรม์กำหนดไว้ ก็จะได้เงินต้นคืนพร้อมดอกเบี้ย ด้านการให้ความคุ้มครอง ซึ่งจะช่วยบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องการเงิน รวมทั้ง เรื่องค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของครอบครัว อันเนื่องมาจากการเสียชีวิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งในครอบครัวนั้น ด้านการสร้างควมมั่นคงให้กับชีวิต ด้านการได้สิทธิประโยชน์ทางภาษีและอื่นๆ

บริบทและสภาพปัญหาการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ คือ ตัวแทนขายประกันขาดความเต็มใจในการให้บริการ ทำตามหน้าที่มากกว่าทำด้วยใจ ให้ความช่วยเหลือแนะนำ ให้ความรู้ไม่ชัดเจน ไม่กระจำจ การพูดจาไม่ประทับใจลูกค้า ไม่เป็นกันเองกับลูกค้า ไม่ให้บริการแบบเสมอต้นเสมอปลาย ขาดความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของการบริการ ประเด็นปัญหาการละลายไม่ให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตมักเกิดขึ้นบ่อย เมื่อมีการขายสินค้าเกิดขึ้นความคาดหวังที่ดีจะได้รับบริการที่หลังการขายย่อมตามมา ตัวแทนประกันชีวิตละลายไม่ให้ข้อมูลในเรื่องผลตอบแทนและความเสี่ยงจากการลงทุนผ่านกรมธรรม์ประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิตนอกจากจะให้การอบรมตัวแทนประกันชีวิตเรื่องการให้บริการที่ดีแล้วนั้น บริษัทต้องตระหนักถึงผลที่จะเกิดขึ้นทั้งการเสื่อมเสียชื่อเสียง จะถูกฟ้องร้องได้

๒. แนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔ ที่สัมพันธ์กับการให้บริการ พบว่า

การบริหารงานบุคคลตามหลักทาน เอื้อเพื่อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนมาใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจโดย จัดให้มีการวิเคราะห์ภารกิจและประเมินสภาพความต้องการอัตรากำลัง จัดให้มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครบุคลากร และเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน ให้ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบ วินัย ในการ

บริหารงานบุคคลตามหลักปิยวาจา กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่กันถือ ใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจในด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านวินัยและการรักษาวินัย รวมถึงการลาออกจากองค์กรธุรกิจ ในการบริหารงานบุคคลตามหลักอรรถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม ใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจในด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านวินัยและการรักษาวินัย รวมถึงการลาออกจากองค์กรธุรกิจ การบริหารงานบุคคลตามหลักสมานัตตตา ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วม ใช้บริหารงานบุคคลในองค์กรธุรกิจ ด้านการวางแผนอัตรากำลังและการกำหนดตำแหน่ง ด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านวินัยและการรักษาวินัย รวมถึงด้านการลาออก ต้องดำเนินการอย่างถูกต้องยุติธรรมอยู่เสมอ การที่นำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการนั้น ก็เนื่องมาจากการองค์ประกอบของหลักธรรมนี้ ซึ่งประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อรรถจริยา และสมานัตตตา เป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งปัจจัยสำคัญก็คือพนักงานที่ต้องมีคุณธรรม ๔ ประการนี้ด้วยเช่นกัน การปฏิบัติงานบริการจึงจะสำเร็จผลอย่างสมบูรณ์

๓. การปรับใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า

๑) ทาน (การมอบให้ด้วยใจ)

ทานปรับใช้กับผู้ให้บริการการประกันชีวิตหรือตัวแทน ตัวแทนการขาย มีความเต็ม

ใจให้ความช่วยเหลือแนะนำ และให้ความรู้การประกันชีวิต สิทธิประโยชน์แก่ผู้มาขอรับบริการได้ดี ให้คำปรึกษาด้านขั้นตอนการซื้อขายการประกันชีวิต และตอบข้อซักถามแก้ไขข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง มีความจริงใจในการเป็นผู้ให้อย่างแท้จริง เล็งเห็นผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก ในกรณีที่ใช้ทานกับกรณีที่ผู้รับบริการของบริษัทประกันชีวิตก็ต้องมีน้ำใจเป็นผู้เช่นกัน ให้ความร่วมมือให้ข้อมูลที่จำเป็นกับพนักงานหรือตัวแทนที่นำเสนอโครงการประกันชีวิต ได้ให้ความสะดวกในการขอรับบริการโดยชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการชำระเงินเป็นอย่างดี ให้การต้อนรับอย่างมีอัธยาศัยไมตรีต่อตัวแทนผู้ขายประกัน ในฐานะเป็นบริษัทประกันชีวิตปรับใช้ ใช้เวลาในการให้บริการผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม

๒) ปิยวาจา (วาจาสุภาพ หรือวาจาเป็นที่รัก)

ปียวจาปรับใช้กับผู้ใช้บริการการประกันชีวิต ผู้ที่มีการเจรจาที่รู้สึกใช้ถ้อยคำยอม

ทำให้คนประทับใจในฐานะตัวแทนที่ไปเสนอโครงการประกันชีวิตถ้าอธิบาย และทำให้ลูกค้าได้เห็นถึงความจำเป็นที่ต้องทำประกันชีวิต ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจโดยมีการ พูดจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน และในส่วนของคนที่เป็นลูกบริษัทประกัน หรือผู้มารับบริการบริษัทประกัน ก็ต้องมีมารยาทในการพูดกับตัวแทน ไม่พูดชมตัวแทนด้วยถ้อยคำที่ตัวเองเป็นเจ้าของกิจการหรือเป็นผู้ที่เหนือกว่าตัวแทน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในส่วนของหลักการใช้ปียวจาเจรจาด้วยความจริงใจ รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ในฐานะบริษัทประกันเป็นการบอกข่าวทางสื่อสารสาธารณะถึงเป้าหมายของบริษัทหรือนโยบายตลอดถึงโครงการสินค้าไร้สู้สังคตต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อให้ผู้คนจดจำหรือคุ้นเคยกับแบรนด์ของตนเอง และการปรับใช้ปียวจาของผู้คนในสังคตกล่าว คำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ตลอดถึงคำแสดงประโยชน์ประกอบด้วยเหตุผล ให้บริการด้วยวจาที่เป็นมิตรไมตรี เอาใจใส่ต่อการให้บริการ พูดจาชัดเจน และเข้าใจง่ายเป็นประโยชน์ต่อการมาติดต่องานประกันชีวิต

๓) อัจฉริยา (การประพตติคนให้เป็นประโยชน์)

การปรับใช้อัจฉริยากับตัวแทนประกันชีวิตในฐานะผู้ใช้บริการ ซ่อนนี้เป็นการให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น หรือผู้ที่มาเป็นลูกค้าซื้อแบบกรมธรรม์ประกันชีวิต ตัวแทนการขาย อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่องารเงินและรับสิทธิประโยชน์เป็นอย่างดี ช่วยเหลือให้เขาได้รับการคุ้มครองและรับผลประโยชน์ที่คุ้มค่าคุ้มราคากับเงินที่จ่ายออกไป และจัดแบบประกันที่ตรงตามความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าอย่างแท้จริง ในขณะที่นำอัจฉริยามาใช้ในฐานะที่เป็นลูกค้าบ้างก็จะได้ประโยชน์ในแง่ เป็นผู้เล็งเห็นประโยชน์ต่อผู้อื่นในกรณีการทำประกันชีวิตของตนเอง เราทำเพื่อผู้อื่นเวลาเราไม่อยู่คนที่อยู่ข้างหลังก็จะสบาย มีความกระตือรือร้นและตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานต่อการให้บริการ ถ้ามองในมุมของบริษัทประกันชีวิตก็จะเห็นในรูปแบบของโครงการที่บริษัทผลิตออกมา ถ้าบริษัทคำนึงถึงอัจฉริยาอย่างแท้จริงก็จะออกแบบประกันที่ให้ประโยชน์กับลูกค้าอย่างสูงสุด โดยเอาผลประโยชน์เข้าบริษัทอย่างเป็นธรรมไม่เอาเปรียบลูกค้าจนเกินไปนั่นเอง ให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ต่อผู้มาขอรับบริการ

๔) สมานัตตดา (ความเสมอต้นเสมอปลาย)

เมื่อนำสมานัตตตามาปรับใช้กับผู้ใช้บริการการประกันชีวิต หรือตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนการขาย ปฏิบัติตนกับผู้ที่มาติดต่องารเหมาะสม เป็นหัวใจในการที่จะรักษาลูกค้าให้อยู่กับเราได้เป็นอย่างดีเพราะเราให้บริการเป็นอย่างดีและสม่าเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย สามารถให้คำปรึกษากับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที และถ้าหากนำสมานัตตดาปรับใช้กับผู้มารับบริการ หรือลูกค้าของบริษัทประกันก็จะได้ในส่วนของกาเป็นผู้สม่าเสมอในการส่งเบี้ยประกัน และเล็งเห็นผลประโยชน์

ที่จะได้รับในระยะยาว ในการทำประกันชีวิตจะต้องคำนึงถึงข้อนี้เป็นอย่างมาก มิฉะนั้นก็จะทำให้ทั้งสัญญากลางครั้น มีความยืดหยุ่น ผ่อนปรนในการให้บริการ ส่วนการปรับใช้สมานัตตตาในฐานะบริษัทประกันชีวิตนั้นเกี่ยวกับการส่งข่าวสารความเคลื่อนไหวความเป็นไปของบริษัทว่ามีความเปลี่ยนแปลงปรับปรุงหรือรูปแบบกรรมวิธีใหม่ๆ ที่บริษัทเปิดตัวออกมา หรือกิจกรรมเพื่อช่วยเหลือสังคมต่างๆ ถ้าบริษัทมีความต่อเนื่องและเสมอต้นเสมอปลายกับสิ่งทั้งหลายเหล่านี้ ก็จะทำให้แบรนด์ของบริษัทเป็นที่จดจำและเกิดการรับรู้ของผู้คนในสังคม ตัวแทนการขาย ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทั่วถึงจริงใจต่อกัน และมีความยุติธรรม

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยมีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

๕.๒.๑ ผลการวิจัย พบว่า แนวคิดและหลักการของสังคหวัตถุ ๔ ที่สัมพันธ์กับการให้บริการโดยสังคหวัตถุ ๔ เป็นธรรมเครื่องยึดเหนี่ยวใจบุคคล และประสานหมู่ชนไว้ในสามัคคี ซึ่งประกอบไปด้วย ทานการให้ คือ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอน ปิยวาจา หมายถึง การเจรจาถ้อยคำซึ่งเป็นที่รักเป็นที่จับใจแก่กันและกันอันเป็นถ้อยคำสุภาพ เพราะวาจาที่พูดออกไปนั้น ถ้าเป็นวาจาที่ไม่สุภาพไม่เป็นที่รักที่พอใจก็เป็นวาจาที่อาจเสียตงนาใจของผู้อื่น อัถถจริยา หมายถึง การประพฤติประโยชน์กันและกัน สมานัตตตา คือ การมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอจริงใจต่อกันความเสมอต้นเสมอปลายจะช่วยให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย ไม่ระแวงกันและเป็นการสร้างความไว้วางใจกันเชื่อใจกัน การที่นำหลักสังคหวัตถุ ๔ มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการนั้น ก็เนื่องมาจากองค์ประกอบของหลักธรรมนี้ ซึ่งประกอบด้วยทาน ปิยวาจา อัถถจริยา และสมานัตตตา เป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพอใจของผู้มารับบริการ และปัจจัยสำคัญก็คือพนักงานที่ต้องมีคุณธรรม ๔ ประการนี้ด้วยเช่นกันการปฏิบัติงานบริการจึงจะสำเร็จผลอย่างสมบูรณ์ ซึ่งสอดคล้องกับพระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ได้กล่าวว่า สังคหฺพละ แปลว่า กาลังแห่งการสงเคราะห์ หรือมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นธรรมที่สำคัญมากสำหรับนักบริหาร ผู้ทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยคนอื่นถ้านักบริหารบกพร่องเรื่องมนุษยสัมพันธ์ ก็จะไม่มีคนมาช่วยทำงาน เมื่อไม่มีใครช่วยทำงานเขาก็เป็นนักบริหารไม่ได้ สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

๑) การให้บริการตามหลักทาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือกันด้วยสิ่งของตลอดถึงให้ความรู้และแนะนำสั่งสอนมาใช้การให้บริการในองค์กรธุรกิจโดย จัดให้มีการวิเคราะห์ภารกิจและประเมินสภาพความต้องการอัตรากำลัง จัดให้มีการประชาสัมพันธ์การรับสมัครบุคลากร และเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน ให้ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายและระเบียบ วินัย ซึ่งสอดคล้องกับหลักพุทธธรรมที่กล่าวไว้ของ พระพรหมคุณาภรณ์(ป.อ. ปยุตฺโต) ว่า ทาน คือการให้ การเสียสละ หรือการ

เอื้อเพื่อแบ่งปันของ ๆตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่ตระหนี่ถี่เหนียว ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว เป็นคุณธรรมที่จะช่วยให้ไม่เป็นคนละโมภ ไม่เห็นแก่ตัว

๒) การให้บริการตามหลักปิยวาจา กล่าวคำสุภาพไพเราะอ่อนหวานสมานสามัคคี ให้เกิดไมตรีและความรักใคร่นับถือ ใช้การให้บริการในองค์กรธุรกิจ ในด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านวินัยและการรักษาวินัย รวมถึงการลาออกจากองค์กรธุรกิจอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับพระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) ได้กล่าวว่า ปิยวาจา คือการพูดจាន่ารักนียบนับถือ พระพุทธเจ้าทรงเน้นว่าต้องเป็นถ้อยคำไพเราะอ่อนหวาน ที่ประกอบด้วยสัจจะ คือความจริงใจและต้องเกิดประโยชน์แก่ผู้เจรจาด้วย

๓) การให้บริการตามหลักอัถถจริยา ขวนขวายช่วยเหลือกิจการ บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ ตลอดถึงช่วยแก้ไขปรับปรุงส่งเสริมในทางจริยธรรม ใช้การให้บริการในองค์กรธุรกิจในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านวินัยและการรักษาวินัย รวมถึงการลาออกจากองค์กรธุรกิจ ซึ่งสอดคล้องกับพระธรรมโกศาจารย์ (พุทธทาสภิกขุ) ได้กล่าวว่า อัถถจริยา คือการบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งหมายถึง การประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น พระพุทธเจ้าเน้นที่โลกัถถจริยา คือการทำคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลในวงกว้างไม่จำกัดเฉพาะตนเองและญาติผู้ใกล้ชิด

๔) การให้บริการตามหลักสมานัตตตา ทำตนเสมอด้วยปลาย ปฏิบัติสม่ำเสมอในชนทั้งหลาย และเสมอในสุขทุกข์โดยรวมรับรู้ร่วม ใช้การให้บริการในองค์กรธุรกิจ ด้านการวางแผน ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านวินัยและการรักษาวินัย รวมถึงด้านการลาออก ต้องดำเนินการอย่างถูกต้องยุติธรรมอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ คำตุน บุตรสิม ศึกษาเรื่อง วิถีชีวิตของตัวแทนชายประกันชีวิต : กรณีศึกษาตัวแทนชายประกันชีวิตในเขตอำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจชายประกันชีวิตได้แก่ ปัจจัยด้านสังคม ประกอบด้วย ความต้องการการยอมรับจากสังคมและต้องการมีบทบาทในสังคม ปัจจัยด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย ด้านค่านิยม วิธีการดำเนินชีวิต และขนบธรรมเนียมประเพณี ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ประกอบด้วย ความต้องการมีรายได้เพิ่ม ต้องการชำระหนี้สิน มีผู้ชักชวนและมีใจรักในอาชีพผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ที่จะนำไปปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน และสวัสดิการของอาชีพตัวแทนชายประกันชีวิต เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยเน้นการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมในการทำงานร่วมกัน

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่ใช้เป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย/เชิงปฏิบัติการและใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑) จัดการอบรมการให้บริการด้วยความเสมอภาคตระหนักในหน้าที่การปฏิบัติงาน โดยยึดหลักสังคหวัตถ ๔ เป็นการเชื่อมโยงระหว่างผู้ประกันตนกับเจ้าหน้าที่มีใจที่หนักแน่น เป็นการเพิ่มค่านิยมและการไว้วางใจความเชื่อถือกับผู้ประกันตน

๒) ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการ อบรม ประชุม สัมมนา และพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง ควรให้คำแนะนำ ความรู้ และชี้แนะแนวทางที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดหลักสังคหวัตถ ๔

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่องการปรับใช้หลักสังคหวัตถ ๔ ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้นำเอาหลักสังคหวัตถ ๔ มาเป็นธงในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรธุรกิจ โดยเฉพาะในบริษัท เอไอเอ ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ผู้วิจัยทำงานอยู่ที่นี่ ทำให้หน่วยงานนี้มีการพัฒนาบุคลากรและองค์กรธุรกิจที่ยั่งยืนเชิงพุทธ มีความเจริญอย่างยั่งยืนต่อไป

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑) ควรศึกษาจากกลุ่มประชากร หรือกลุ่มตัวอย่างโดยรวม การให้บริการจากหน่วยงานอื่น เพื่อศึกษาข้อมูลว่ามีการใช้หลักสังคหวัตถ ๔ เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถ ๔ ที่มีความเหมือนกัน หรือแตกต่างกันจากการวิจัยครั้งนี้

๒) ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของบริษัทประกันชีวิต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการและขวัญกำลังใจต่อการให้บริการ

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

_____ . อรรถกถาภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๒.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ:

กระทรวงพาณิชย์. ๒๐ ปีกรมการประกันภัย. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงพาณิชย์, ๒๕๔๒.

กองวิจัยและพัฒนาสำนักงานประกันสังคม.โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน

ประกันสังคมจังหวัดและเขตพื้นที่ทั่วประเทศ. กองวิจัยและพัฒนา : สำนักงาน

ประกันสังคมกระทรวงแรงงาน, ๒๕๕๒.

คอตเลอร์,ฟิลลิป. หลักการตลาด. แปลโดย วารุณี ตันตวงศ์วานิช. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, ๒๕๔๕.

คณะกรรมการรณรงค์ระดมเงินออมธนาคารแห่งประเทศไทย. เอกสารรณรงค์ส่งเสริมการประหยัด

และการออม. กรุงเทพมหานคร : ประชุมทองพรินติ้ง กรุ๊ป, ๒๕๔๒.

จินตนา บุญบังการ. การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐในเอกสาร

วิชาการ ปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ ลำดับที่ ๖ คณะกรรมการ

ปฏิรูประบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรื. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอร์แมนพริน

ติ้ง จำกัด, ๒๕๓๙.

จอร์จ เควิก. บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา Service Unusual. แปลโดย สมวงศ์ พงศ์สถาพร.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดีเอ็มจี, ๒๕๔๘.

ชูเกียรติ ฤกษ์อุดม. การประกันภัย. นครปฐม : สถาบันราชภัฏนครปฐม, ๒๕๔๒.

เปลื้อง ณ นคร. ปทานุกรมนักเรียน. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิชย์, ๒๕๔๕.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). ธรรมนุษย์ชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ ๘๒. กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์

สวย จำกัด, ๒๕๕๐.

พระธรรมโกศาจารย์(พุทธทาสภิกขุ). พุทธศาสนากับคนรุ่นใหม่และสังคมไทยในอนาคต.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุภาพใจ, ๒๕๒๕.

-อ้างอิงใน วิทยา ด้านธารงกุล. **หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น, ๒๕๔๗.
- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). **พุทธวิธีบริหาร**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑.
- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.
- พรชัย แพร่พานิช. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ๒๕๗๓**. กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา, ๒๕๖๒.
- พิทยา บวรวัฒนา. **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗ – ค.ศ.๑๙๗๐)**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), ๒๕๓๙.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดน์. **ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรธุรกิจปัจจุบัน**. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๖.
- สมเด็จพระมหาธีรราชเจ้า (พิมพ์ ธรรมธโร). **ธรรมะสร้างเยาวชน**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาภูมิบาลราชวิทยาลัย, ๒๕๔๑.
- สมชาติ กิจยรรยง. **สร้างบริการสร้างความประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, ๒๕๓๖.
- สุธรรม พงศ์สำราญ และคณะ. **การประกันชีวิต หลักการประกันชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๑.
- สุนิดา พรธิไพฑูริ, เจษฎา สุนันทชัย. **เอกสารประกอบการสอน**. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย,(มปป.).
- ไสว มาลาทอง. **คู่มือดำเนินงานเสริมสร้างศีลธรรมสำหรับเด็กและเยาวชน**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, ๒๕๕๒.
- ศุภินิตย์ โชครัตนชัย. **การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ**. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ ๑๐. กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน, ๒๕๓๖.
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๒**. กรุงเทพมหานคร : บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, ๒๕๔๖.
- **ศัพท์ศาสนาสากล อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน**. กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๘.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. **Service Psychology จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, ๒๕๔๘.

(๒) วิทยานิพนธ์

คำตุน บุตรลิม. “วิถีชีวิตของตัวแทนชายประกันชีวิต : กรณีศึกษาตัวแทนชายประกันชีวิตในเขต

อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.
บัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, ๒๕๔๖.

ชานิณี ยศพันธ์. การวิเคราะห์ความภักดีต่อการประกันชีวิตของบริษัทกรุงเทพประกันชีวิตจำกัด

(มหาชน) ภาคพระนคร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.

ชญาธิศรัฐ รักแจ้ง. การให้บริการของสำนักงานประกันสังคมตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ตามทัศนะของ

ผู้ประกันตนเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

พระวีรวัฒน์ รอดสุข. “เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและความคงทนในการเรียนรู้วิชา

พระพุทธศาสนา เรื่อง สังคหวัตถุ ๔ พรหมวิหาร ๔ ไตรลักษณ์ ๓ กลุ่มสร้างเสริมลักษณะ
นิสัย ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ ระหว่างการสอนด้วยหนังสือการ์ตูนและการสอนตามปกติ”.

วิทยานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๕๐.

พัชรินทร์ ศรีสุวพันธ์. “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับการปฏิบัติตามหลักสังคห

วัตถุ ๔ ของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ ๑ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
กรุงเทพมหานครเขต ๑”. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๑.

สุรสิทธิ์ ศรีแก้ว. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประกันสังคมที่สำนักงานประกันสังคมจังหวัด

นครสวรรค์”. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการทั่วไป). อุทัยธานี:
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๔๙.

รภัสสา พานิกู., “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ

๔: กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน”. วิทยานิพนธ์พุทธ
ศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
๒๕๕๓.

วารุณี อินทปสาธน์. การเกิดและผลของสัญญาประกันชีวิต”. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต.

บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๗.

อภิสร มีผล. “การศึกษาศรัทธาในฐานะปัจจัยเกื้อกูลต่อการเข้าถึงเป้าหมายของพระพุทธศาสนา”.

วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาจุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย,
๒๕๕๔.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ๔ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองจังหวัดนครสวรรค์”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๔.

(๓) รายงานวิจัย:

โพธิ์ จรรย์โกมล. **การพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตเพื่อความมั่นคงแห่งชาติ**. (เอกสารการวิจัยส่วนบุคคล วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักรในปี ๒๔, ๒๕๒๕

(๔) บทความ:

อรศิริ เกตุศรีพงษ์. “สังคหวัตถุ ๔ : วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการจัดการความรู้”. **วารสาร Productivity World เพื่อการเพิ่มผลผลิต**.ปีที่ ๑๒ ฉบับที่๖๘ (พฤษภาคม – มิถุนายน ๒๕๕๐).

(๕) สื่ออิเล็กทรอนิกส์:

พระราชวรมนี (ประยูร ธมมจิตโต), **หลักการให้บริการ**, ดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่, เข้าถึงเมื่อ ๑๕/๑/๕๔. <http://๑๑๕.๓๑.๑๘๔.๑๒/tspd/research/chap๔.doc>. [๙ ธันวาคม ๒๕๖๑].

สมาคมประกันชีวิตไทย, **ชีวิตไทย**, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: http://www.tlaa.org/2012/enews_info_de.php?present_id=11&present_detail_id=283#.XBMTvNszaUk.

ทวิทรัพย์โบคส์เกอร์จำกัด, **การทำประกันชีวิต**, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: <http://www.tvinsure.com/index.php?lay=show&ac=article&id=539435747&Ntype=1> [๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๑].

สมาคมประกันชีวิตไทย, **ข้อมูลด้านตัวแทนประกันชีวิตในปี ๒๕๕๘**, [ออนไลน์] แหล่งที่มา: http://www.tlaa.org/2012/enews_info_de.php?present_19311&present_detail_id=193#.XBMs5tszaUk (๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๑).

(๖) สัมภาษณ์

สัมภาษณ์ นายสายันต์ ไชยศักดิ์, ผู้จัดการภาคอาวุโส, บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๑ มีนาคม ๒๕๖๒.

สัมภาษณ์ นางภาวกาญจน์ ปรีวิสัย, ผู้จัดการภาคอาวุโส ภาคกาฬสินธุ์ ๒๕ บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๑ มีนาคม ๒๕๖๒.

สัมภาษณ์ นายพรอนันต์ ศรีบาทชื่น, ตัวแทนประกันชีวิต, บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

สัมภาษณ์ นางชุตติยาภรณ์ ใจสู้ศึก, ตัวแทนประกันชีวิต, บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์,
๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

สัมภาษณ์ นางพัชราภรณ์ ภูแต่่มนิล, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

สัมภาษณ์ นางเตือนใจ โนพา, ลูกค้าผู้รับบริการ, ๒ มีนาคม ๒๕๖๒.

๒. ภาษาอังกฤษ

1. Secondary Sources

(I) Books:

Buchanan II, Bruce. **Building organizational commitment** : The socialization of managers in work organizations. (Administrative Science Quarterly, 1974.

Kotler.P., **Marketing Management : analysis planning implementation and control**,8th edition Englewood Cliffs, N.J. : Prentice –Hall, 1994.

Katz, E. and D. Brenda, **Bureaucracy and the Public**, (New York : Basic Books,1973.

Lau, G. T., **Consumers Trust in a Brand and the Link to Brand Loyalty**. (Singapore: Public of Singapore, 1999.

Millett, J.D., **Management in the public service**, (New York : McGraw – Hill BookCompany, 1954.

Pearce, R. D., **Global Competition and Technology Basingstoke**, London: Macmillan,1997.

Sheldon, Mary E. **Investments and involvements as machanisms producing commitment to the organization**. (Administrative Science Quarterly, 1971.

(II) Articles:

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L., “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, **Journal of Marketing**, Vol.49, (1985).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสัมภาษณ์



แบบสัมภาษณ์เพื่อทำการวิจัย
เรื่อง การปรับใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ กับการให้บริการประกันชีวิต
ในจังหวัดกาฬสินธุ์

แนวทางการสัมภาษณ์นี้ผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษางานวิจัยเรื่อง การปรับใช้หลักสังคหวัตถุ ๔ กับการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) จากกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

๑. ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....ปี
๒. การศึกษา.....
๓. อาชีพ.....
๔. ตำแหน่งหน้าที่.....
๕. วันที่ให้สัมภาษณ์.....

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการปรับใช้หลักสัณคหัตถ์ ๔ กกับการให้บริการประกันชีวิตของบริษัท เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์ และปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ ในการให้บริการประกันชีวิต ใน จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง โปรดให้คำแนะนำ และปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ ในการปรับใช้ หลักสัณคหัตถ์ ๔ กกับการให้บริการประกันชีวิต ในจังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑. การให้บริการด้านทาน (โอบอ้อมอารี) : การให้บริการด้วยความเสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้และคำแนะนำ

๑.๑ ตัวแทนการขาย มีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือแนะนำ และให้ความรู้การ ประกันชีวิต สิทธิประโยชน์แก่ผู้มาขอรับบริการได้ดีหรือไม่.....

๑.๒ ตัวแทนการขาย ให้คำปรึกษาด้านขั้นตอนการซื้อขายการประกันชีวิต และตอบ ข้อซักถามแก้ไขปัญหาได้อย่างชัดเจนและถูกต้องหรือไม่.....

๑.๓ ตัวแทนการขาย ได้ให้ความสะดวกในการขอรับบริการโดยชี้แจงรายละเอียด ขั้นตอนการชำระเงินเป็นอย่างดีหรือไม่.....

๑.๔ ตัวแทนการขาย ใช้เวลาในการให้บริการผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสมหรือไม่

๒. การให้บริการด้านปิยวาจา (วจีไพเราะ) : การให้บริการโดยมีการพูดจาด้วยถ้อยคำ สุภาพไพเราะอ่อนหวานน่าฟังเหมาะสม

๒.๑ ตัวแทนการขาย ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจโดยมีการ พูดจาด้วยความสุภาพอ่อนโยน เป็นประโยชน์หรือไม่.....

๒.๑ ตัวแทนการขาย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มารับบริการหรือไม่.....

๒.๒ ตัวแทนการขาย ให้บริการด้วยวาจาที่เป็นมิตรไมตรี เอาใจใส่ต่อการให้บริการ หรือไม่.....

๒.๓ ตัวแทนการขาย พูดจาชัดเจน และเข้าใจง่ายเป็นประโยชน์ต่อการมาติดต่อกัน ประกันชีวิตหรือไม่.....

๒.๔ ตัวแทนการขาย เจรจาด้วยความจริงใจ รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ด้วยความเต็มใจหรือไม่.....

๓. การให้บริการด้านอัตถจริยา (สงเคราะห์สังคม) : การทำสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่น
 ขวนขวาย ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ความช่วยเหลือ

๓.๑ ตัวแทนการชาย อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มาติดต่อชำระเงินและรับสิทธิ
 ประโยชน์เป็นอย่างดีหรือไม่.....

๓.๒ ตัวแทนการชาย มีความกระตือรือร้นและตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงานต่อการ
 ให้บริการดีหรือไม่.....

๓.๓ ตัวแทนการชาย ให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ต่อผู้มาขอรับบริการเป็นอย่างดี
 หรือไม่.....

๔. การให้บริการด้านสมานัตตตา (วางตนให้เหมาะสม) : การทำตัวเสมอต้นเสมอปลาย ให้
 ความเสมอภาค ปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเท่าเทียม การวางตนวางบุคคลได้อย่างเหมาะสม

๔.๑ ตัวแทนการชาย ปฏิบัติตนกับผู้ที่มาติดต่ออย่างเหมาะสมโดยไม่คำนึงถึงฐานะ
 หรือไม่.....

๔.๒ ตัวแทนการชาย มีความยืดหยุ่น ผ่อนปรนในการให้บริการหรือไม่.....

๔.๓ ตัวแทนการชาย ให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันทั่วถึงและมีความยุติธรรม
 หรือไม่.....

ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

การตอบคำสัมภาษณ์ของท่านในครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ผู้วิจัยจำนำ
 ผลไปใช้ในการวิจัยประกอบการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเท่านั้น

ขอขอบคุณและอนุโมทนาบุญกับทุกท่านที่ได้เสียสละเวลาให้ข้อมูล

.....
 (นางนิภา อาจารย์ภาบาล)

นิสิตหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

รายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

๑. นายสายันต์ ไชยศักดิ์ ผู้จัดการภาคอาวุโส บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์
๒. นางภาวกาญจน์ ปรีวีลย์ ผู้จัดการภาคอาวุโส ภาคกาฬสินธุ์ ๒๕ บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ
จังหวัดกาฬสินธุ์
๓. นายพรอนันต์ ศรีบาทชื่น ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัด
กาฬสินธุ์
๔. นางชุตติยาภรณ์ ใจสู้ศึก ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์
๕. นางพัชราภรณ์ ภูแต้มนิล ลูกค้าผู้รับบริการ
๖. นางเตือนใจ โนพา ลูกค้าผู้รับบริการ

ภาคผนวก ค
รูปภาพการสัมภาษณ์



สัมภาษณ์ นายสายันต์ ไชยศักดิ์, ผู้จัดการภาคอาวุโส บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์



สัมภาษณ์ นางภาวกาญจ ปรวีวัลย์, ผู้จัดการภาคอาวุโส ภาคกาฬสินธุ์ ๒๕ บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ
จังหวัดกาฬสินธุ์



สัมภาษณ์ นายพรอนันต์ ศรีบาทชื่น, ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์



สัมภาษณ์ นางชุตติยาภรณ์ ใจสู้ศึก, ตัวแทนประกันชีวิต บริษัทประกันชีวิต เอไอเอ จังหวัดกาฬสินธุ์



สัมภาษณ์ นางพัชราภรณ์ ภูแต่มนิล, ลูกค้าผู้รับบริการ



สัมภาษณ์ นางเตือนใจ โนพา, ลูกค้าผู้รับบริการ

ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ ฉายา/นามสกุล : นางนิภา อัจริยาภิบาล
- วัน เดือน ปีเกิด : วันเสาร์ที่ ๑๒ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๐๐
- ภูมิลำเนาที่เกิด : ๒๐๑ ถนนวิวิสุรการณ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัด
มุกดาหาร
- การศึกษา : ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด
- ประสบการณ์การทำงาน : เจ้าของสำนักงานตัวแทน เอ.ไอ.เอ. จังหวัดกาฬสินธุ์ แห่งที่ ๑
- ตำแหน่ง : ตำแหน่ง ผู้อำนวยการภาคอาวุโส รวม ๑๖ ปี
- ปีที่เข้าศึกษา : ปีการศึกษา ๒๕๖๐
- ปีที่สำเร็จการศึกษา : ปีการศึกษา ๒๕๖๒
- ที่อยู่ปัจจุบัน : บ้านเลขที่ ๒๐/๔๒-๔๓ ถนนถีนานนท์ ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ๔๖๐๐๐