



รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับ
ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ETHICAL PROMOTION MODEL FOR INSURANCE AGENTS AND BROKERS
UNDER THE SUPERVISION OF THE OFFICE OF
INSURANCE COMMISSION

นางสาวสิริปภา ภาคอัคร์

ดุขฎิณิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุขฎิณิบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๔



รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับ
ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

นางสาวสิริปภา ภาคอัคร์

คุุชฎีนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาคุุชฎีบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๔

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



Ethical Promotion Model for Insurance Agents and Brokers under the
Supervision of the Office of Insurance Commission

Miss Siriprapa Pakaut

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of
Doctor of Philosophy
(Public Administration)

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
C.E. 2021

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)

- ชื่อคุณิพนธ์** : รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
- ผู้วิจัย** : นางสาวสิริปภา ภาคอัคร์
- ปริญญา** : ปรัชญาคุณิพนธ์บัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
- คณะกรรมการควบคุมคุณิพนธ์**
- : รศ. ดร. สุรพล สุยะพรหม, พธ.บ. (สังคมวิทยา), M.A. (Politics), Ph.D. (Political Science), ปร.ด. (สื่อสารการเมือง)
 - : รศ. ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง, พธ.บ. (การบริหารรัฐกิจ), ศศ.ม. (การจัดการการพัฒนาสังคม), รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)
- วันสำเร็จการศึกษา** : ๑๑ กันยายน ๒๕๖๔

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑. ศึกษาสภาพการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ๒. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ๓. นำเสนอรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยเชิงปริมาณดำเนินการโดยศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน ๔๐๐ คน โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ จากประชากรจำนวน ๕๔๗,๖๙๒ คน ซึ่งเป็นตัวแทนและนายหน้าประกันภัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า ๕ ระดับ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๙๒ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน การวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการ โดยสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๗ รูปหรือคน และการสนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑๐ รูปหรือคน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

๑. สภาพการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๐$, S.D. = ๐.๖๑) การส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒ โดย

ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๘$, S.D. = ๐.๗๑) และการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๑$, S.D. = ๐.๗๓)

๒. ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม ประกอบด้วย ด้านความรู้จริยธรรม ด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรมการแสดงออก มีอิทธิพลร่วมกันต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๑ และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรผัน ได้ถึงร้อยละ ๓๖.๘๐ จึงยอมรับสมมติฐานที่ ๑ ปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ ประกอบด้วย ด้านทริ ความละเอียดใจ ด้านโอตตปปะ ความเกรงกลัว มีอิทธิพลร่วมกันต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๑ และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรผัน ได้ถึงร้อยละ ๔๑.๒๐ จึงยอมรับสมมติฐานที่ ๒ ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล มีอิทธิพลร่วมกันต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๑ และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรผัน ได้ถึงร้อยละ ๓๙.๒๐ จึงยอมรับสมมติฐานที่ ๓

๓. รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีองค์ประกอบ ๘ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรง ยึดมั่นในหลักจริยธรรม ๒) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ใส่ใจในการปฏิบัติงาน คอยระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาด มีกระบวนการปฏิบัติงานที่รัดกุม ๓) ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ มีการส่งเสริมให้แสวงหาประสบการณ์ ใช้ความสามารถปฏิบัติงานโดยชอบธรรม ๔) ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ ข้อมูลลับไม่ถูกเปิดเผย ไม่มีการนำข้อมูลลับไปใช้ประโยชน์ในทางที่ผิด มีการรักษาข้อมูลลับไว้ไม่ให้รั่วไหล ๕) ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความขัดแย้งลดลง ได้รับประโยชน์โดยชอบธรรมทุกฝ่าย เข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ที่จะพึงได้ ๖) ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย มีการใช้อำนาจและหน้าที่ตามความชอบธรรม เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ ไม่มีการปฏิบัติหน้าที่เกินขอบเขต ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์ ๗) ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม ไม่ให้ก้าวล่วงซึ่งกันและกัน ๘) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล มีการบันทึกข้อตกลงร่วมกัน มีการแบ่งภาระหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน มีกลไกสร้างความร่วมมือ

Dissertation Title : Ethical Promotion Model for Insurance Agents and Brokers under the Supervision of the Office of Insurance Commission

Researcher : Miss Siriprapa Pakaut

Degree : Doctor of Philosophy (Public Administration)

Dissertation Supervisory Committee

: Assoc. Prof. Dr.Surapon Suyaprom B.A., (Sociology) M.A., (Politics), Ph.D. (Political Science), Ph.D. (Political Communication)

: Assoc. Prof. Dr.Kiattisak Suklueang, B.A. (Public Administration) M.A. (Social Development Management), D.P.A. (Public Administration)

Date of Graduation : September 11, 2021

Abstract

Objectives of this research were: 1. To study the effectiveness of ethics promotion of insurance agents and brokers under the supervision of the office of Insurance Commission, 2. To study factors affecting the ethical promotion of insurance agents and brokers under the supervision of the Office of Insurance Commission and 3. To propose the ethical promotion model for insurance agents and brokers under the supervision of the Office of Insurance Commission.

Methodology was the mixed methods: The quantitative research, data were collected from 400 samples by stratified random sampling from 547,692 people who were the insurance agents and brokers The tool used for data collection was 5 rating scales questionnaires with the reliability value at 0.892. The statistics used Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, SD and Multiple Regression Stepwise. The qualitative research, data were collected by in-depth interviewing with 18 key informants and 10 participants in focus group discussion, The data were analyzed by content descriptive interpretation.

Findings were as follows:

1. The ethical promotion of insurance agents and brokers under the supervision of the Office of Insurance Commission by overall was at high level (\bar{X} = 4.20, S.D. = 0.61). The ethical promotion according to 2 *Lokapāla-dhamma* by overall was at high level (\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.71) and ethical promotion of insurance

agents and brokers under the supervision of the Office of Insurance Commission by overall was at the highest level ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.73).

2. The factors affecting the ethic promotion consisted of ethical knowledge aspect, feeling aspect and behavioral expression aspect that affected the ethical promotion model for insurance agents and brokers under the supervision of the Office of Insurance Commission at the statistically significant level of 0.01 and could explain the variations up to 36.80% accepted the first hypothesis. The factor of 2 *Lokapāla-dhamma* include *Hiri* and *Ottappa* affected the ethical promotion model for insurance agents and brokers under the supervision of the Office of Insurance Commission at the statistically significant level of 0.01 and could explain the variations up to 41.20%, accepted the second hypothesis. The factors of ethic promotion and *Lokapāla-dhamma* together had influence that affected the ethical promotion model for insurance agents and brokers under the supervision of the Office of Insurance Commission at the statistically significant level of 0.01 and could together explain the variations up to 39.20% accepted third hypothesis

3. The ethical promotion model for insurance agents and brokers under the supervision of the Office of Insurance Commission consisted of 8 components: 1) integrity and fairness aspect was; being honest with the organization, performing duties by integrity and firmly abiding by ethical principles, 2) performing duties with caution aspect was; paying attention to work, being careful not to make mistakes and there was a concise work process, 3) knowledge and ability to perform duties aspect was; there was continuous development of knowledge and abilities, there was encouraged to seek experiences and used ability to act fairly, 4) treatment of secret information aspect was; the secret was not disclosed, there was no misuse of confidential information and confidential information was kept, 5) conflict of benefit management was conflict decrease, all parties got fair benefits and understood that benefits would be received fairly, 6) the aspect of using of power and duties under the law; authority was exercised righteously, all participants understood the roles and duties, not to abuse the authority for one own benefits, 7) the aspect of independence, transparency and fairness by not interfering with others' business and 8) cooperation between regulators aspect was; there was a memorandum of understanding. There was clear division of duties and responsibilities and there was a mechanism for cooperation creation.

กิตติกรรมประกาศ

ดุชนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงเป็นไปด้วยดี เพราะได้รับการอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากหลายท่านเป็นอย่างดีตลอดมา ผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม รองอธิการบดีฝ่ายกิจการทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ประธานที่ปรึกษาดุชนิพนธ์ และ รศ.ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือ รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ ฝ่ายวิชาการ อาจารย์ที่ปรึกษาดุชนิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.สมาน งามสนิท อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ พระปลัดระพิน พุทธิสารโ, ผศ.ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ ผศ.ดร.สุรียา รักษาเมือง อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ ผศ.ดร.รัฐพล เย็นใจมา อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ และ ผศ.ดร.พงษ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ ที่ได้ให้ความเมตตาแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณคณะกรรมการสอบดุชนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้จนดุชนิพนธ์เล่มนี้ถูกต้องสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุกท่านที่ห่วงใย เป็นกำลังใจ ให้คำแนะนำช่วยเหลือจนดุชนิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่าดุชนิพนธ์เล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อนิสิตและผู้สนใจทั่วไป และเป็นประโยชน์ในทางวิชาการในการพัฒนางานวิจัย และเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ต่อไป จึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสิริปภา ภาคอัคร์

กันยายน ๒๕๖๔

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฐ
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	ฑ
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ คำถามการวิจัย	๔
๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๔
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๔
๑.๕ สมมติฐานการวิจัย	๗
๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๗
๑.๗ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	๑๐
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑ หลักธรรมเป็นโลกบาล	๑๑
๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ	๑๕
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรม	๓๓
๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัย	๓๙
๒.๕ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย	๕๒
๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗๖
๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๘๗

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๘๙
๓.๒ การวิจัยเชิงปริมาณ	๙๐
๓.๓ การวิจัยเชิงคุณภาพ	๙๔
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น	๙๘
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์	๑๐๑
๔.๓ ผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ	๑๗๖
๔.๓ องค์ความรู้	๑๗๘
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๑๘๔
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๘๘
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๙๑
บรรณานุกรม	๑๙๕
ภาคผนวก	๒๐๕
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ	๒๐๖
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	๒๑๘
ภาคผนวก ค ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์เป็นรายชื่อ (IOC) ของแบบสอบถาม	๒๒๑
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)	๒๒๘
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ	๒๓๑
ภาคผนวก ฉ ภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๒๓๔
ภาคผนวก ช หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ	๒๔๑
ภาคผนวก ฌ ประมวลภาพจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ	๒๔๔
ประวัติผู้วิจัย	๒๔๖

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑	๑๕
๒.๒	๑๗
๒.๓	๒๑
๒.๔	๒๒
๒.๕	๒๕
๒.๖	๒๙
๒.๗	๓๓
๒.๘	
๒.๙	๓๘
๒.๑๐	๔๐
๒.๑๑	๔๖
๒.๑๒	๔๙
๒.๑๓	๕๑
๒.๑๔	๗๙
๒.๑๕	๘๔
๓.๑	๙๑
๔.๑	๙๙
๔.๒	๑๐๑
๔.๓	๑๐๒

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย เกี่ยวกับปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน อารมณ์และความรู้สึก	๑๐๓
๔.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย เกี่ยวกับปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน พฤติกรรมการแสดงออก	๑๐๔
๔.๖ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย โดยภาพรวม ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒ โดยภาพรวม	๑๐๕
๔.๗ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒ ด้านทิริ ความละเอียดถี่ถ้วน	๑๐๖
๔.๘ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒ ด้าน โอตตปัปะ ความเกรงกลัวบาป	๑๐๗
๔.๙ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย โดยภาพรวม	๑๐๘
๔.๑๐ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม	๑๐๙

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๑๑ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง	๑๑๐
๔.๑๒ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	๑๑๑
๔.๑๓ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ	๑๑๒
๔.๑๔ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์	๑๑๓
๔.๑๕ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย	๑๑๔
๔.๑๖ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม	๑๑๕
๔.๑๗ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล	๑๑๖
๔.๑๘ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ สำหรับ การทดสอบสมมติฐานที่ ๑	๑๑๗
๔.๑๙ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple linear regression) สำหรับการ ทดสอบสมมติฐานที่ ๑	๑๑๘
๔.๒๐ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ สำหรับ การทดสอบสมมติฐานที่ ๒	๑๑๙

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๒๑ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple linear regression) สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ ๒	๑๒๐
๔.๒๒ ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (stepwise regression) โดยกำหนดให้ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม (X๑) และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ (X๒) เป็นตัวแปรอิสระ การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (Y) เป็นตัวแปรตาม	๑๒๑
๔.๒๓ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความรู้	๑๒๗
๔.๒๔ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านอารมณ์และความรู้สึก	๑๓๑
๔.๒๕ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านพฤติกรรมการแสดงออก	๑๓๕
๔.๒๖ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านทิริ ความละเอียดใจ	๑๓๘
๔.๒๗ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านโอตตูปะ ความเกรงกลัวต่อบาป	๑๔๓
๔.๒๘ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม	๑๔๗
๔.๒๙ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง	๑๕๑

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๓๐ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	๑๕๕
๔.๓๑ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ	๑๕๙
๔.๓๒ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์	๑๖๓
๔.๓๓ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย	๑๖๗
๔.๓๔ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม	๑๗๐
๔.๓๕ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล	๑๗๔

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑	๕๙
๒.๒	๘๘
๔.๑	๑๒๗
๔.๒	๑๓๑
๔.๓	๑๓๕
๔.๔	๑๓๙
๔.๑	๑๔๓
๔.๖	๑๔๗
๔.๗	๑๕๑
๔.๘	๑๕๕
๔.๙	๑๖๙
๔.๑๐	๑๖๓
๔.๑๑	๑๖๗
๔.๑๒	๑๗๑
๔.๑๓	๑๗๕
๔.๑๔	๑๗๙
๔.๑๕	๑๘๒

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

การใช้อักษรย่อ

อักษรย่อชื่อคัมภีร์ในวิทยานิพนธ์นี้ ใช้อ้างอิงจากคัมภีร์พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๐๐ และพระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เฉลิมพระเกียรติพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ พุทธศักราช ๒๕๓๙ คัมภีร์อรรถกถาภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดังต่อไปนี้

คำย่อเกี่ยวกับพระไตรปิฎก

การอ้างอิงพระไตรปิฎกอ้างอิงทั้งฉบับภาษาบาลีและภาษาไทย ใช้ระบุชื่อคัมภีร์ และระบุถึง เล่ม/ข้อ/หน้า ตามลำดับ เช่น วิ.มหา. (บาลี) ๕/๑๖/๑๕. หมายถึง คัมภีร์วินยปิฎก มหาวิภังคปาติ ภาษาบาลี เล่ม ๕ ข้อ ๑๖ หน้า ๑๕ วิ.มหา. (ไทย) ๕/๑๖/๒๑-๒๒. หมายถึง คัมภีร์วินยปิฎก มหาวิภังค ภาษาไทย เล่ม ๕ ข้อ ๑๖ หน้า ๒๑-๒๒ เป็นต้น

พระสุตตันตปิฎก

อง.ทุก. (ไทย) = สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย ทุกนิบาต (ภาษาไทย)

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

๑.๑.๑ ความเป็นมา

สถานการณ์ปัจจุบันของประเทศไทยมีปัญหาการขาดคุณธรรมจริยธรรมของบุคคลและองค์กรซึ่งส่งผลให้เกิดเป็นปัญหาทางสังคม จนกลายเป็นปัญหาของประเทศชาติบ้านเมืองในที่สุด ปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรมในสังคมไทยในหลายๆ ประเด็นเริ่มมีแนวโน้มที่รุนแรงและสะสมตัวมากขึ้น และนับวันมีแนวโน้มทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเพราะคนในสังคมขาดความซื่อสัตย์สุจริต ยึดติดกับกระแสวัตถุนิยม จึงเกิดความหย่อนยานในคุณธรรมและจริยธรรม ขาดจิตสำนึกที่ดี มีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ตลอดจนค่านิยมที่ผิดๆ ซึ่งมีแนวโน้มทำให้สังคมเสื่อมโทรมลง^๑

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นหน่วยงานของรัฐทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัย ให้มีประสิทธิภาพและคุ้มครองประชาชนให้ได้รับสิทธิประโยชน์จากการประกันภัยอย่างครบถ้วนในการปฏิบัติหน้าที่ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในฐานะผู้กำกับดูแลได้ตระหนักถึงบทบาทในการเป็นแบบอย่างที่ดี โดยได้ยึดหลักธรรมาภิบาลและความถูกต้องชัดเจนในการปฏิบัติงาน และได้ผลักดันและปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง เป็นธรรมและโปร่งใส ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรบนพื้นฐานของการเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน พร้อมทั้งจะแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์และความตั้งใจจริงในการสร้างธรรมาภิบาลที่ดีให้กับธุรกิจประกันภัยไทย

สำนักงาน คปภ. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย และการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคมและประเทศชาติ เพื่อให้พนักงานมีหลักแห่งความประพฤติที่ดีงาม เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจสมกับความเป็นพนักงานของสำนักงาน ยึดถือปฏิบัติ

^๑สมหวัง โอซารส และคณะ, “รูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรม จรรยาบรรณของวิชาชีพตำรวจให้แก่ นักเรียนนายสิบตำรวจ”, วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, ปีที่ ๗ ฉบับพิเศษ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๐) หน้า. ๒๘๖.

ถูกต้องตามหลักจริยธรรมเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเสมอภาค เป็นธรรมและตรวจสอบได้ สำนักงานได้กำหนดระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน โดยพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลัก ๙ ประการ^๒ ดังนี้

- ๑) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
- ๒) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ
- ๓) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์

ทับซ้อน

- ๔) การยื่นหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- ๕) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
- ๖) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- ๗) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- ๘) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- ๙) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

นอกจากการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงาน คปภ. โดยยึดมั่นในประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานแล้ว สำนักงาน คปภ. ต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักจรรยาบรรณ มีความซื่อสัตย์สุจริต เทียงธรรม มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง มีผู้บริหารและพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีการเก็บรักษาความลับของข้อมูล มีการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และต้องปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นอิสระ โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ รวมทั้ง จัดให้มีกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อลดความซ้ำซ้อนของการกำกับดูแล ป้องกัน และลดช่องว่างของการกำกับดูแลในส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกัน

๑.๑.๒ ความสำคัญของปัญหา

การประกันภัย เป็นธุรกิจการเงินประเภทหนึ่งในระบบเศรษฐกิจ ซึ่งมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนและการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมของประเทศในการบริหารจัดการโอกาสและความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจประกันภัย โดยที่การให้บริการของธุรกิจประกันภัยเป็นเรื่อง

^๒ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), แนวทางธรรมาภิบาลของสำนัก คปภ. ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๑ ปี ๒๕๕๙, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), ๒๕๕๙), หน้า. ๑๖

ที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนได้เสียและความผาสุกของประชาชนหมู่หมู่มากมีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องหลายฝ่าย^๓ ผู้ประกอบธุรกิจประกันภัยที่เป็นตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม ทั้งในด้านวินัยในการปฏิบัติหน้าที่ ความประพฤติที่ไม่เหมาะสม และการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งได้รับการวิพากษ์วิจารณ์จากสังคมอย่างกว้างขวาง ภาพพจน์ของผู้ประกอบธุรกิจประกันภัย อยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ ทั้งนี้เนื่องจากความคาดหวังของประชาชนว่าตัวแทน/นายหน้าประกันภัยที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ต้องดูแลอยู่ในกำกับจำเป็นต้องมีคุณธรรม จริยธรรม เพราะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ มีภารกิจในการกำกับดูแลและพัฒนาธุรกิจประกันภัย รวมถึงคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านการประกันภัย นี่คือนโยบายที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จะต้องแก้ไข สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีกลไกสำคัญในการแก้ไขปัญหาคุณธรรมจริยธรรม โดยกำหนดให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ต้องดูแลให้ยึดถือและปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ

การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ได้แก่ ๑) จรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต ๒) จรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนวินาศภัย ๓) จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันชีวิต ๔) จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันวินาศภัย ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจริยธรรม มีจรรยาบรรณวิชาชีพธุรกิจประกันภัย และเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริง การกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จึงนับได้ว่าเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และเป็นหน่วยงานที่รักษาสิทธิประโยชน์ของประชาชน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ช่วยบรรเทาภาระความเดือดร้อนทางการเงิน อันเนื่องมาจากการสูญเสียชีวิตและความสูญเสียที่เกิดจากภัยต่างๆ การทดแทนสินไหมโดยชอบธรรมซึ่งเกิดจากการส่งเสริมจริยธรรม การบริหารจัดการและส่งเสริมบริษัทในกลุ่มธุรกิจประกันภัยมีการ

^๓ อัญชลิน พรรณนิภา, “การบริหารจัดการความเสี่ยงธุรกิจประกันภัยภายใต้การกำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง”, วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ ๒๔ ฉบับที่ ๔๕ (พฤษภาคม – สิงหาคม ๒๕๕๙) : ๒๖๖.

จัดระบบการบริหารงานที่ดีและเป็นไปตามนโยบาย^๔ ที่ส่งผลให้เกิดการสร้างและพัฒนาองค์กรแห่งจริยธรรม Top-Down-Bottom up ที่ผู้บริหารและบุคลากรมีความรู้และความเข้าใจตรงกันทั้งแนวคิดโครงสร้างและแนวคิดกระบวนการ ในการขับเคลื่อนเครือข่ายองค์กรคุณธรรมจริยธรรม^๕

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเป็นอย่างไร มีรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมว่ามีรูปแบบที่เหมาะสมกับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย และแนวทางการสร้างเสริมประสิทธิผลการส่งเสริมจริยธรรมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยควรเป็นอย่างไรโดยการกำหนดจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงาน คปภ. ทั้งระดับ คณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกคน ถือเป็นประมวลแบบแผนกำหนดขอบเขต มาตรฐาน ความประพฤติและพฤติกรรมที่พึงกระทำในการดำเนินงานและปฏิบัติงานไปในวิถีทางเดียวกันภายใต้กรอบจริยธรรม คุณธรรม ความซื่อสัตย์ในวิถีทางที่สร้างสรรค์ เป็นระเบียบเรียบร้อย เสมอภาคเท่าเทียม เพื่อสร้างรากฐานและรักษาภาพพจน์ของสำนักงาน คปภ. ให้เป็นองค์กรที่มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนตลอดไป

๑.๒ คำถามการวิจัย

๑.๒.๑ สภาพการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย อยู่ในระดับใด

๑.๒.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีอะไรบ้าง

๑.๒.๓ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยควรเป็นอย่างไร

^๔ปัญญาณีสาร์ องค์กรปรัชญากุล, “การพัฒนาารูปแบบการบริหารจัดการการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของกลุ่มบริษัทประกันภัยตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย”, วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, ปีที่ ๙ ฉบับที่ ๔ (ตุลาคม-ธันวาคม) : ๓๔.

^๕มกราพันธ์ จุฑะรสก และศุภกรใจ เจริญสุข, “การพัฒนาารูปแบบการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในองค์กร”, วารสารวิชาการธรรมทรรศน์, ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๔ (ตุลาคม-ธันวาคม) : ๑๗๕.

๑.๓ วัตถุประสงค์การวิจัย

๑.๓.๑ เพื่อศึกษาระดับสภาพการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๑.๓.๒ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๑.๓.๓ เพื่อนำเสนอรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของเนื้อหาประกอบด้วย

๑.๔.๑.๑ แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และเนื้อหาว่าด้วยจรรยาบรรณและศีลธรรมของของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย

๑.๔.๑.๒ ศึกษาหลักพุทธธรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ให้มีจรรยาบรรณและศีลธรรมที่ดี โดยใช้หลัก “ธรรมเป็นโลกบาล” ๒ คือ ทิริ (ความละเอียดใจ) และ โอตตัมปะ (ความเกรงกลัวต่อบาป)

โดยนำมาสรุปเป็นตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรต้น ได้แก่

๑) การส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน^๖

๑.๑) ด้านความรู้

๑.๒) ด้านอารมณ์และความรู้สึก

๑.๓) ด้านพฤติกรรมการแสดงออก

๒) ธรรมเป็นโลกบาล ๒^๗ ได้แก่

๒.๑) ทิริ ความละเอียดใจ

๒.๒) โอตตัมปะ ความเกรงกลัว

^๖ กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, **แนวทางพัฒนาจริยธรรมไทย**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมการศาสนา, ๒๕๒๓), หน้า ๓.

^๗ อ.ทูก. (ไทย) ๒๐/๙/๖๓.

ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม ได้แก่ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ประกอบด้วย

- ๑) ความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม
- ๒) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง
- ๓) ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่
- ๔) การปฏิบัติต่อข้อมูลลับ
- ๕) การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- ๖) การใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย
- ๗) ความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ
- ๘) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย ได้แก่ ตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิตและนายหน้าประกันวินาศภัยที่อยู่ภายใต้กำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จำนวน ๕๔๗,๖๙๒ คน^๗

๑) **ประชากร** ประชากรในการวิจัยเชิงปริมาณโดยการแจกแบบสอบถาม เป็นตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต และนายหน้าประกันวินาศภัย ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จำนวน ๕๔๗,๖๙๒ คน^๘

๒) **ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ** จำนวน ๑๗ รูป หรือคน โดยแบ่งได้กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญไว้ ๖ กลุ่ม คือ ๑) ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการกำกับ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ๒) นายหน้าหรือตัวแทนประกันวินาศภัย ๓) นายหน้าหรือตัวแทนประกัน

^๗สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), สถิติเกี่ยวกับใบอนุญาตตัวแทน - นายหน้าประกันภัย บุคคลธรรมดา, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiMjk3ZTVkYzgtNTRlMS00ZDA4LTkzMDQtMzZjNGZkYjQ5MTg0IiwidCI6IjM2ZTkwZGVjLTkxNDQtNGJlMi1hNzBlLTc2N2UzZWVhNzkwMyIsImMiOjEwEwFwQ%3D%3D> [๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๓].

^๘เรื่องเดียวกัน.

ชีวิต ๔) นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา ๕) นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ๖) ลูกค้าประกัน วิทยาศาสตร์หรือประกันชีวิต รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๗ รูปหรือคน

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยในครั้งนี้เริ่มต้นตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ – มิถุนายน ๒๕๖๔ รวม ๑๗ เดือน

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ การส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๑.๕.๒ ปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๑.๕.๓ ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมและปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรม หมายถึง ตัวแบบที่กำหนดขึ้นเป็นที่ยอมรับในการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ประกอบด้วย

๑) ความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม หมายถึง การส่งเสริมให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย ไม่ส่งเสริมให้ทำผิดเพื่อหวังประโยชน์ และส่งเสริมให้ปฏิบัติตนด้วยความเที่ยงธรรมในระเบียบแบบแผนประเพณีอันดีงาม

๒) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง หมายถึง การที่ของตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ มีความเข้าใจในงานที่ตนดูแลรับผิดชอบเป็นอย่างดี เอาใจใส่สอดส่องดูแลซึ่งกันและกัน และมีการตรวจสอบกระบวนการทำงานอยู่เสมอ

๓) ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ หมายถึง การที่ของตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย ได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง จนสามารถทำงานได้ด้วยตนเองและทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔) การปฏิบัติต่อข้อมูลลับ หมายถึง การที่ของตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย ปฏิบัติตามข้อบังคับ คำสั่งและวิธีปฏิบัติงานรักษาความลับของสำนักงานที่กำหนดไว้ ตลอดจนช่วยสอดส่องดูแลระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข้อมูลอันเป็นความลับรั่วไหล รักษาข้อมูลความลับอันเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยไว้เป็นอย่างดี หากมีการใช้ข้อมูลมีการขออนุญาตเสมอ

๕) การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หมายถึง การที่ของตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย จัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ตามแนวทางที่กำหนด ชี้แจงสิทธิประโยชน์หรือข้อจำกัดต่างๆ ให้ผู้เอาประกันภัยได้ทราบอย่างชัดเจน

๖) การใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย หมายถึง การที่ของตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย ดำเนินการภายใต้อำนาจกฎหมายที่มีโดยเคร่งครัด โดยให้ส่วนงานกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ไม่ใช่ใช้อำนาจในการข่มขู่ ใช้อำนาจอยู่ในขอบเขตที่กำหนด ไม่ใช่ใช้อำนาจแสวงหาประโยชน์ และชี้แจงบทบาทหน้าที่ของตนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน

๗) ความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม หมายถึง การที่ของตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียด้วยความ เป็นอิสระ โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ มีการทำบทบาทหน้าที่และกระบวนการทำงานอยู่เสมอ

๘) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล หมายถึง การที่ของตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย ปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลด้วยกันที่มีความเกี่ยวข้องหรือทับซ้อนกัน และไม่มี ความขัดแย้งว่าเป็นหน้าที่ หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่เกิดความทับซ้อนกัน โดยการสร้างกลไกความร่วมมือในการปฏิบัติงาน แบ่งภาระหน้าที่ความรับผิดชอบให้อย่างชัดเจน และอาศัยความร่วมมือซึ่งกันและกัน

๑.๖.๒ การส่งเสริมจริยธรรม หมายถึง การส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน ประกอบด้วย

๑) ด้านความรู้ หมายถึง การส่งเสริมจริยธรรมแก่ตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย เกี่ยวกับความรู้ ให้มีความรู้ความเข้าใจในจริยธรรมของตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย สามารถใช้

ความรู้และเหตุผลในการตัดสินใจแยกแยะถูกผิด และสามารถใช้ประสบการณ์ในการเลือกทำในสิ่งที่ควรเลือกไม่ทำในสิ่งที่ไม่ควรตามหลักจริยธรรม

๒) ด้านอารมณ์และความรู้สึก หมายถึง การส่งเสริมจริยธรรมแก่ตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก ไม่ให้ยินดีต่อการกระทำในลักษณะใดๆ ที่เป็นการละเมิดจริยธรรม ไม่ใช่ใช้อารมณ์และความรู้สึกในการตัดสินใจแยกแยะถูกผิด ให้มีค่านิยมที่ดี ให้นึกเสมอว่าการกระทำที่ละเมิดจริยธรรมจะส่งผลเสียอย่างร้ายแรงต่อองค์กรและประเทศชาติ ดี ให้เกิดความยินดีและอยากให้การสนับสนุนส่งเสริมการกระทำที่ชอบด้วยจริยธรรม

๓) ด้านพฤติกรรมการแสดงออก หมายถึง การส่งเสริมจริยธรรมแก่ตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย เกี่ยวกับพฤติกรรมการแสดงออก ให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามหลักจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้บริการด้วยความจริงใจโดยคำนึงถึงประโยชน์อันชอบธรรมของผู้เอาประกันภัยเสมอ และร่วมกันสร้างค่านิยมในการส่งเสริมจริยธรรมสำหรับบุคลากรทั้งองค์กร

๑.๖.๓ ธรรมโลกบาล ๒ หมายถึง ธรรมะที่ใช้ในการส่งเสริมจริยธรรมสำหรับตัวแทนและหรือนายหน้าประกันภัย ประกอบด้วย

๑) หิริ ความละอายแก่ใจ หมายถึง การส่งเสริมให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย เกิดความละอายแก่ใจในการละเมิดจริยธรรม เมื่อมีเหตุเกิดการละเมิดจริยธรรมใช้การดำเนินคดีโทษผู้ละเมิดอย่างจริงจัง ประกาศให้สังคมได้รับรู้ว่ามี การละเมิดจริยธรรม เพื่อให้ตัวแทนและนายหน้าเข้าใจว่าการละเมิดจริยธรรมเป็นที่น่ารังเกียจของสังคม

๒) โอตตัปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป หมายถึง การส่งเสริมให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยเกิดความกลัวต่อโทษของการละเมิดจริยธรรม โดยมีการกำหนดบทลงโทษไว้อย่างชัดเจนให้เกิดความเกรงกลัว และได้ตระหนักถึงผลเสียที่จะเกิดจากการละเมิดจริยธรรม ซึ่งใช้มาตรการในการกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด

๑.๖.๔ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นทั้งส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทำหน้าที่ดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดโดยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประเภทต่าง ๆ เช่น ประกันภัยรถยนต์ ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ รวมถึงประกันภัยประเภทอื่น ๆ

๑.๖.๕ ตัวแทนประกันภัย หมายถึง ตัวแทนหรือผู้ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนให้กับบริษัทประกันภัยและขายกรมธรรม์แก่ลูกค้า ซึ่งขายได้เฉพาะบริษัทประกันภัยที่ตนสังกัดอยู่ และเป็นตัวแทนประกันภัยเฉพาะบุคคลธรรมดาเท่านั้น และเป็นส่วนหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำกับดูแล

๑.๖.๖ นายหน้าประกันภัย หมายถึง คนกลางอิสระ ที่เป็นได้ทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ทำหน้าที่แทนประชาชนที่ต้องการซื้อประกันภัย ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกำกับดูแล

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ได้ผลการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๑.๗.๒ ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๑.๗.๓ ได้รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๑.๗.๔ องค์ความรู้ที่เป็นผลที่ได้รับจากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการนำรูปแบบไปใช้ในการส่งเสริมจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานและตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต นายหน้าประกันวินาศภัย ให้มีความรับผิดชอบตนเองและสังคมประเทศชาติมากยิ่งขึ้น

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษารูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ทั้งนี้เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าสามารถดำเนินการต่อบัณฑิตผู้ประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งวิชาการที่น่าเชื่อถือได้ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ สามารถนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๒.๑ หลักธรรมเป็นโลกบาล

๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรม

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๒.๕ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

๒.๑ หลักธรรมเป็นโลกบาล

หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการส่งเสริมจริยธรรมในองค์กรมีหลากหลายหลักธรรม แต่ในการวิจัยในเรื่องนี้ผู้วิจัยจะได้เน้นหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมจริยธรรมให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด นั่นก็คือหลักธรรมเป็นโลกบาล คือ ธรรมคัมภีร์โลก ๒ อย่าง คือ ๑. หิริ ความละอายแก่ใจ ๒. โอตตัปปะ ความเกรงกลัว

ในพระไตรปิฎกได้มีความที่เกี่ยวข้องกับหลัก หิริ และ โอตตัปปะในลักษณะที่เป็นธรรมฝ่ายขาวควรประพฤติให้เกิดขึ้นในชั้นธสันดาน ดังปรากฏความว่า ภิกษุทั้งหลาย ธรรมฝ่ายขาว ๒ ประการ ย่อมคัมภีร์โลก ธรรมฝ่ายขาว ๒ ประการ อะไรบ้าง คือ ๑. หิริ ๒. โอตตัปปะ

ธรรมฝ่ายขาว ๒ ประการนี้แล หากไม่คัมภีร์โลก ชาวโลกไม่พึงบัญญัติว่า

“มารดา น้ำ ป่า ภรรยาของอาจารย์ หรือภรรยาของครู” โลกจักถึงความสับสนกันเหมือนพวกแพะ แกะ ไก่ หมู สุนัขบ้าน และสุนัขจิ้งจอกขณะนั้น

ภิกษุทั้งหลาย แต่เพราะเหตุที่ธรรมฝ่ายขาว ๒ ประการนี้คุ้มครองโลก ฉะนั้น ชาวโลกจึงบัญญัติคำว่า “มารดา น้ำ ป่า ภรรยาของอาจารย์ หรือภรรยาของครู”^๑

หลักคำสอนที่ทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นสังคมอย่างมีความสุขหรืออย่างปลอดภัยต้องมีหลักประกันของการอยู่ร่วมกันในทางพระพุทธศาสนามีหลักคำสอนสำหรับการอยู่ร่วมกันอย่างมีความปลอดภัยซึ่งเรียกว่า โลกธรรมหรือธรรมคุ้มครองโลกซึ่งมีอยู่ ๒ ประการคือ หิริความละอายแก่ใจ โอตตปะความเกรงกลัวต่อบาปตั้งคำที่ว่า ธรรมมาโลกาจะร่มเย็น ถ้าธรรมไม่มาโลกาจะพินาศ ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่ามนุษย์มักอาศัยอยู่ร่วมกันเป็นสังคม เมื่อมาอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมากย่อมมีปัญหาต่าง ๆ ตามมาไม่ว่าจะเป็นปัญหาเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ปัญหาที่ทำมาหากิน เพราะมนุษย์เราส่วนมากชอบแสวงหาประโยชน์หาความสะดวกสบายใส่ตน จนบางครั้งอาจไปล้ำสิทธิของผู้อื่น สร้างความเดือดร้อนให้คนอื่นโดยตั้งใจก็มี โดยไม่ได้ตั้งใจก็มีเพราะว่าคนเราต่างคนต่างจิตต่างใจ เช่นบางคนชอบใช้กำลังใช้อำนาจของตนทำร้ายผู้อื่นรังแกคนที่อ่อนแอกว่าสร้างความเดือดร้อน รุนแรงให้กับชุมชนสังคม ไม่เว้นแต่ละวัน ปัญหาดังกล่าวมานี้ยังมีปัญหาความแตกต่างระหว่างบุคคลอีกด้วยเช่น ปัญหาของผู้ปกครองถ้าผู้ปกครองไม่มีศีลธรรม บ้าอำนาจ ลุแก่อำนาจ มักทำอะไรตามใจตัวเอง โดยไม่เห็นใจผู้ใต้ปกครองก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่จะทำให้สังคมเดือดร้อนได้และปัญหาจากผู้ใต้ปกครองถ้าทุกคนไม่เคารพกฎกติกาหรือข้อบังคับของชุมชน สังคมจะสร้างปัญหาให้กับสังคม ชุมชนทั้งสิ้น^๒

จากหนังสือพจนานุกรมพุทธศาสตร์ ของ ท่านเจ้าพระคุณสมเด็จพระพุทธโฆษาจารย์ (ป.อ.ปยุตฺโต) อธิบายไว้ว่า หิริ-โอตตปะ : ความละอายและความเกรงกลัวต่อบาป เป็น หลักธรรมคุ้มครองโลกให้สงบสุข รักตนเอง รักครอบครัว รักส่วนรวมโดยจะขออธิบาย เพิ่มเติมในรายละเอียดบางประการดังนี้ หิริ (อ่านว่า หิ-ริ หรือ หิ-หริ) แปลว่า ความละอายแก่ใจ ความละอายต่อบาป กล่าวให้ละเอียดอีกที่ได้ว่า หิริ หมายถึงความละอายใจตัวเองต่อการทำความชั่วความผิด ละอายต่อการประพฤติทุจริตทั้งหลายและความละอายใจตัวเองในการที่ตัวเองจะต้องละเว้นไม่ทำความดีซึ่งควรจะทำให้เกิดมีในตน นั่นคือการไม่เอาที่จะทำความดีให้เกิดขึ้นในจิตในใจของ ตน เช่นบิดามารดามีความละอายใจที่จะไม่ดูแลบุตรของตนแล้วบิดาไม่เอาหรือกล้าที่จะตัดสินใจดูแลบุตรของตน เช่นนี้เรียกว่า มี หิริ ดังนี้ เป็นต้น^๓

หิริ นั้นเกิดขึ้นได้ด้วยการคิดถึงการศึกษา ฐานะ ยศศักดิ์ชาติตระกูลของตน คือเป็นการคิดถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้น จากการกระทำของตน รวมกับความแกล้วกล้าของจิตใจที่จะไม่ทำชั่ว

^๑ อัง.ทก. (ไทย) ๒๐/๙/๖๓.

^๒ พระมหานพจน์ ฌมเมสโก และคณะ, “การศึกษาวิเคราะห์โลกปาธธรรม”, วารสารวิชาการธรรมทรรศน์, ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๒ (เมษายน -มิถุนายน ๒๕๖๒) : ๒๓๗.

^๓ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์, (กรุงเทพฯ มหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า ๓๐๑.

นั่น หิริ เป็นธรรม รักษาคุ้มครองโลก หรือ “โลกपालธรรม” ธรรมเป็นโลกบาลคือคุ้มครองโลก หิรินี้ จะทำให้โลกเกิดสันติ ทำให้คนเราอยู่กันอย่างสงบสุขเพราะคนที่มีหิริจะเกลียดความชั่ว และละอายที่จะทำความชั่วทั้งต่อหน้าและลับ หลัง ทำให้ไม่ก่อความเดือดร้อนให้แก่โลกและสรรพสัตว์ทั้งปวง หากคนเราคิดจะทำในสิ่งที่ชั่ว ถ้ามี “หิริ” ในใจความละอายจะเกิดขึ้นมาในใจ แม้ว่าคนอื่นจะไม่รู้ไม่เห็นในสิ่งที่เขาคิดจะทำนั้นว่า คิดทำชั่วอย่างไร สิ่งใดที่เป็นไปเพื่อความเลวทรามไม่ถูกต้องทางธรรม คำสอนของพระพุทธเจ้าจึงอนุมานได้ว่า สิ่งนั้นเป็นความเลว อะไรที่วัดได้ (โดยหลักศีลธรรม) ว่าถูกหรือไม่ถูก คือถ้าทำอะไรลงไปถ้าไม่ถูกต้องแล้วจะรู้สึกละอายในใจตนเอง เรียกว่า มี “หิริ” ในใจนั่นเองตามหลักนั้น กล่าวกันว่า นักปราชญ์ทั้งหลายไม่สรรเสริญ ไม่นิยมในสิ่งที่ผิดจากธรรม ผิดต่อคุณธรรมจริยธรรมทั้งหมดทั้งมวลความละอายนี้เป็นต้นเหตุให้ทำความดี ซึ่งความดีทั้งหมดเกิดจากความละอายทั้งนั้น ความไม่ดีเกิดจากความไม่ละอายนั่นเอง^๔

อีกประการหนึ่ง คำว่า โอตตปปะ (อ่านว่า โอตตบปะ) แปลว่า ความเกรงกลัว หมายถึงความสะดุ้งกลัวต่อผลของความชั่วต่อผลของความทุจริตที่ทำไว้ โอตตปปะเป็นอาการของจิตที่หวั่นไหวเมื่อจะทำความชั่ว เพราะกลัวความผิดที่จะตามให้ผลในภายหลังเกิดขึ้นได้ เพราะคิดถึงโทษหรือความทุกข์ที่จะเกิดขึ้นจากการทำชั่วจากการประพฤติทุจริตของตน เช่น ตัวเองต้องเดือดร้อนเกิดความเสียหาย เสียทรัพย์สินเงินทอง เสีย อิศรภาพ หรือถูกคนอื่นตำหนิติเตียนถูกสังคมรังเกียจ เป็นต้น^๕

ธรรมะที่จะรักษาโลกคือ หิริ ความละอายต่อการทำบาปหรือทำชั่ว และโอตตปปะ ความเกรงกลัวต่อผลจากการกระทำความชั่วประกายความคิดที่จะกระตุ้นจิตสำนึกในการไม่ทำความชั่ว เพราะละอาย เช่น ปรรณถึงชาติตระกูลว่า ชาติตระกูลของตนได้สั่งสมความดีมาตลอดเวลา ตนเองเป็นสมาชิกคนหนึ่งของตระกูล หากทำความชั่วลงไปแล้วเท่ากับเป็นการทำลายวงศ์ตระกูล เมื่อยกเอาชาติตระกูลขึ้นมาพิจารณาแล้วปลุกจิตสำนึกมิให้กระทำความชั่ว นอกจากนี้ยังมีการปรรณการศึกษาสถานะทางสังคม การฝึกอบรมมาในทางศาสนาล้วนเป็นเครื่องกระตุ้นจิตสำนึกต่อการไม่ทำชั่วได้ทั้งนั้น จิตสำนึกดี ๆ แบบนี้เรียกตามสำนวนไทยว่า มียางอาย ซึ่งตรงกันข้ามกับการกล้าทำความชั่ว โดยไร้ยางอายคือไร้จิตสำนึกที่ดีคอยกำกับการกระทำและการพูด โอตตปปะ แปลว่า กลัวบาป หมายถึงกลัวผลของบาป หรือความชั่วที่ตกลงไปแล้ว จะให้ผลเป็นลำดับ ๆ ไป เช่น กลัวว่าเมื่อทำความชั่วอย่างนั้น ๆ ผู้รู้จักดีเตียนสังคมจะวิจารณ์ ประณาม ดูหมิ่น เหยียดหยาม จะต้องติดคุกติด

^๔ หลวงปู่เทศก์ เทศรังสี, “หิริ-โอตตปปะ”, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.openbase.in.th/node/2887> [๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓].

^๕ วิกีพีเดีย, คำอธิบาย หิริ-โอตตปปะ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.google.co.th> [๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓].

ตระวางตายไปแล้วจะต้องเกิดในอบาย ความรู้สึกกลัวผลจากการทำชั่วเหล่านี้จะมาถึงตนจะปลุกจิตสำนึกมิให้ทำบาปได้^๖

คนโบราณอบรมสั่งสอนต่อ ๆ กันมาว่าอย่าทำชั่วทั้งในที่แจ้งและในที่ลับ แม้คนไม่เห็นแต่ เทวดาผีศาจจะเห็น หรือบางคนก็เชื่อในเรื่องอิทธิปาฏิหาริย์ปรารถนาว่า ในโลกนี้มีคนที่มีอิทธิฤทธิ์มาก มี หูทิพย์ มีตาทิพย์ ใครทำความดีหรือความชั่วที่ไหน ลึกลับแคไหน รู้ได้หมด แล้วไม่กล้าทำชั่วจึงเป็นอัน เข้าใจตรงกันว่า หิริ ความละอายต่อการทำความชั่ว และ โอตตปปะ เกรงกลัวต่อผลจากการทำความ ชั่ว เป็นเช่นไรเมื่อเข้าใจตรงกันแล้ว ก็มาประยุกต์ว่า หิริโอตตปปะนี้จะรักษาสังขารโลก คือสิ่งที่ปัจจัย ประดูแต่งอย่างไรความหมายของสังขารโลกที่แคบและง่ายต่อการปฏิบัติคือ ชีวิตของตนเอง คนที่ ละอายชั่วและกลัวผลของบาป จักไม่นำตนเองเข้าไปทำชั่วทุกประการ แล้วผลแห่งความชั่วก็ไม่ตามมา สร้างความทุกข์ให้แก่ชีวิต ก็คือการรักษาและคุ้มครองสังขารโลกนั่นเอง

การนำเอาหิริและโอตตปปะมาคุ้มครองโลกคือ หมู่สัตว์ คือเมื่อพิจารณาว่า การ เบียดเบียนผู้อื่นนั้นนำความทุกข์มาสู่ตนเอง และผู้อื่นมากเพียงใด แล้วยุติการทำความชั่ว ไม่ไปทำร้าย ผู้อื่น และสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ เท่ากับการรักษาสัตว์โลกให้ปลอดภัยโดยตรงผลจากการเจริญหิริโอตตปปะ จะทำให้ประชาชนคนในครอบครัว ในชุมชน ในประเทศชาติ และแม้พลโลกอยู่รอดปลอดภัยมีสันติสุข ความทุกข์ทรมานของเพื่อนมนุษย์ทั้งหลายในโลกนี้เกิดขึ้นแล้ว แผ่ขยายกระจายตัวออกไปเพราะการ เบียดเบียนกันด้วยกาย วาจา ใจ นี้เอง ในทางตรงกันข้ามหากมนุษย์ปรับเปลี่ยนกาย วาจาและใจ จาก การเบียดเบียนมาเป็นรักใคร่เอื้อเฟื้อต่อกันให้มากขึ้น ละอายชั่วกลัวบาปมากขึ้น ความทุกข์เดือดร้อน ของเพื่อนมนุษย์ก็จะเบาบางลงทันที ตามปริมาณของหิริโอตตปปะที่เพิ่มขึ้นนั่นเอง^๗

สรุปได้ว่า หากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มี การส่งเสริมและสนับสนุนให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยปฏิบัติตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ซึ่ง ประกอบด้วย หิริ ความละอายแก่ใจในการละเมิดจริยธรรม โอตตปปะ ใจความเกรงกลัวต่อโทษที่เกิด จากการละเมิดจริยธรรม จะส่งผลให้ การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทน และนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ ธุรกิจประกันภัย ทำให้การทำงานราบรื่น เกิดสันติสุข อยู่ด้วยกันอย่างมีความสุข ทำให้องค์กรมี เกียรติ มีศักดิ์ศรี และมีความเชื่อมั่นในองค์กร

^๖ พระมหาจรรยา สุทธิญาณ, **ธรรมะจากวัด**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://info.matichon.co.th/techno/techno.php?srctag=05128151257&srcday=&search=no> [๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓].

^๗ เรื่องเดียวกัน.

ตารางที่ ๒.๑ หลักธรรมทางพระพุทธศาสนา

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
อ.ทูก. (ไทย)	ธรรมฝ่ายขาว ๒ ประการนี้คุ้มครองโลก ได้แก่ หิริ และ โอตตปปะ
พระมหาธนพจน์ ธมเมสโก และคณะ	๑. การอยู่ร่วมกันในทางพระพุทธศาสนา ๒. หิริ ความละเอียดใจ ๓. โอตตปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป
พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต)	๑. หลักธรรมคุ้มครองโลกให้สงบสุข ๒. ความละเอียดใจตัวเองต่อการทำความชั่วความผิด ๓. รักตนเอง ๔. รักครอบครัว
หลวงปู่เทศก์ เทสรังสี	หิริ นั้นเกิดขึ้นได้ด้วยการคิดถึงการศึกษ ฐานะ ยศ ศักดิ์ชาติตระกูลของตน คือเป็นการคิดถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้น จากการกระทำของตน
วิกิพีเดีย	คำว่า โอตตปปะ (อ่านว่า โอตตบปะ) แปลว่า ความเกรงกลัว หมายถึงความสะดุ้งกลัวต่อผลของความชั่ว ต่อผลของความทุจริตที่ทำไว้
พระมหาจรรยา สุทธิญาณโณ	ธรรมะที่จะรักษาโลกคือ หิริ ความละเอียดต่อการทำบาปหรือทำชั่ว และโอตตปปะ ความเกรงกลัวต่อผลจากการทำความชั่ว

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ (Model)

ในการศึกษาศึกษาารูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

๒.๒.๑ ความหมายของรูปแบบ (Model)

รูปแบบ หรือ Model เป็นสิ่งที่สร้างและพัฒนาขึ้นไว้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

รูปแบบ (Model) หมายถึง รูปที่กำหนดขึ้นเป็นหลักหรือเป็นแนวซึ่งเป็นที่ยอมรับ^๘ รูปแบบ (Model) เป็นรูปธรรมของความคิดที่เป็นนามธรรม ซึ่งบุคคลแสดงออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น เป็นคำอธิบาย เป็นแผนผัง ไต่อะแกรม หรือ แผนภาพ เพื่อช่วยให้ตนเองและบุคคลอื่นสามารถเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น รูปแบบจึงเป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบเสาะหาคำตอบ ความรู้ ความเข้าใจในปรากฏการณ์ทั้งหลาย^๙

รูปแบบ หมายถึง โครงสร้างของความเกี่ยวข้องของหน่วยต่างๆ หรือตัวแปร ต่างๆ ดังนั้นรูปแบบจึงน่าจะมีมากกว่าหนึ่งมิติ หลายตัวแปรและตัวแปรต่างๆ มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกันในเชิงความสัมพันธ์และเชิงเหตุและผล^{๑๐} รูปแบบ คือ วิธีการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ถ่ายทอดความคิดความเข้าใจ ตลอดทั้งจินตนาการที่มีต่อปรากฏการณ์ หรือเรื่องราวใดๆ ให้ปรากฏ โดยใช้การสื่อสารในลักษณะต่างๆ เช่น ภาพวาด ภาพเหมือน แผนภูมิ แผนผัง ต่อเนื่อง หรือสมการทางคณิตศาสตร์ ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย และในขณะเดียวกันก็สามารถนำเสนอเรื่องราว หรือประเด็นต่างๆ ได้อย่างกระชับ ภายใต้หลักการอย่างมีระบบ^{๑๑} นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายรูปแบบว่าสามารถจำแนกเป็น ๓ ความหมาย ดังนี้ ๑) แผนภาพหรือภาพร่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ยังไม่สมบูรณ์เหมือนของจริง รูปแบบในความหมายนี้มักจะเรียกทับศัพท์ในภาษาไทยว่า “โมเดล” ได้แก่ โมเดลบ้าน โมเดลรถยนต์ โมเดลเสื้อ เป็นต้น ๒) แบบแผนความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือสมการทางคณิตศาสตร์ที่รู้จัก กันในชื่อที่เรียกว่า “Mathematical Model” และ ๓) แผนภาพที่แสดงถึงองค์ประกอบการทำงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รูปแบบ ในความหมายนี้บางทีเรียกกันว่าภาพย่อส่วนของทฤษฎีหรือแนวคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น รูปแบบการสอน รูปแบบการบริหาร รูปแบบการ ประเมิน เป็นต้น^{๑๒} สอดคล้องกับนักวิชาการอีกท่านที่กล่าวว่า รูปแบบมีความหมายในหลายลักษณะดังนี้ ๑) รูปแบบที่เหมือนจริงแต่มีขนาดเล็กลง หรือย่อส่วนเพื่อนำไปใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินการต่อไป ๒) สิ่งที่แสดงโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างชุดของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญ ในเชิงเหตุผลเพื่อให้เข้าใจข้อเท็จจริง ๓) แบบอย่างหรือแนวทางในการกระทำ ที่แสดงหรืออธิบายให้เห็นถึงโครงสร้างทางความคิด หรือ

^๘ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์, ๒๕๕๖), หน้า ๙๖๕.

^๙ทีศนา แคมณี, ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๐), หน้า ๒๒๐.

^{๑๐}อุทุมพร จามรมาน, “โมเดลคืออะไร”, วารสารวิชาการ, ปีที่ ๑ ฉบับที่ ๓ (มีนาคม ๒๕๔๑): ๒๒-๒๕.

^{๑๑}เยาวดี วิบูลย์ศรี, การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๒๗.

^{๑๒}รัตน์ บัสนันท์, การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คำสมัย, ๒๕๕๒), หน้า ๑๒๔.

ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญ ๔) สิ่งพัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายลักษณะที่สำคัญของปรากฏการณ์ที่ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจในองค์ประกอบของรูปแบบที่เหมาะสมไม่ได้มีการกำหนดไว้ตายตัวดังนั้นรูปแบบอาจเป็นแบบง่ายหรือซับซ้อนก็ได้^{๑๓} และยังมีผู้ให้ความหมาย รูปแบบไว้อีกว่า คือ กรอบความคิดทางด้านหลักการ วิธีการ ดำเนินงาน และเกณฑ์ต่างๆ ของระบบ ที่สามารถยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้^{๑๔} มีผู้ให้ความหมายที่แตกต่างออกไปโดยบอกว่า รูปแบบเป็นสิ่งที่ออกแบบมาเพื่อแสดงถึงองค์ประกอบและกระบวนการตรวจสอบความแตกต่างระหว่างความสัมพันธ์ในเชิงทฤษฎีกับปรากฏการณ์จริง^{๑๕}

สรุปได้ว่า รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นจากการศึกษาเป็นกรอบแนวความคิด หรือแผนภาพที่เข้าใจง่าย แสดงให้เห็นถึงหลักการ วิธีการดำเนินงาน องค์ประกอบและปัจจัยต่างๆ ของระบบหรือสิ่งที่สนใจศึกษา สามารถตรวจสอบและยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ เช่น ศูนย์การเรียนรู้ เป็นต้น

ตารางที่ ๒.๒ ความหมายของรูปแบบ

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
ราชบัณฑิตยสถาน	รูปที่กำหนดขึ้นเป็นหลักหรือเป็นแนวซึ่งเป็นที่ยอมรับ
ทีศนา แชมณี	เป็นรูปธรรมของความคิดที่เป็นนามธรรมแสดงออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น เป็นคำอธิบาย เป็นแผนผัง ไตอะแกรม แผนภาพ ช่วยให้สามารถเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น รูปแบบจึงเป็นเครื่องมือทางความคิดที่ใช้ในการหาคำตอบ ความรู้ ความเข้าใจในปรากฏการณ์ทั้งหลาย
อุทุมพร จามรมาน	โครงสร้างความเกี่ยวข้องของหน่วยต่างๆ หรือตัวแปรต่างๆ มีมากกว่าหนึ่งมิติ หลายตัวแปร และตัวแปรต่างๆ มีความเกี่ยวข้องกันในเชิงความสัมพันธ์ และเชิงเหตุและผล

^{๑๓} รุ่งนภา จิตรโรจนรักษ์, “การพัฒนารูปแบบการบริหารของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับประเทศไทย”, วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๑๔.

^{๑๔} วาโร เฟ็งสวัสต์, “การวิจัยพัฒนารูปแบบ”, วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๔ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๕๓) : ๓.

^{๑๕} Hauser, D.L., Comparison of Different Model for Organizational Analysis, In Organizational Assessment Perspective on the Measurement of Organizational Behavior and the Quality of Work Life, (New York: John Wiley & Son, 1980), pp. 132-161.

ตารางที่ ๒.๒ ความหมายของรูปแบบ (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
เยาวตี วิบูลย์ศรี	วิธีการถ่ายทอดความคิด ความเข้าใจ จินตนาการที่มีต่อปรากฏการณ์ หรือเรื่องราวใดๆ ให้ปรากฏ โดยใช้การสื่อสารในลักษณะต่างๆ เช่น ภาพวาด ภาพเหมือน แผนภูมิ แผนผัง หรือสมการทางคณิตศาสตร์ ให้สามารถเข้าใจได้ง่าย ภายใต้หลักการอย่างมีระบบ
รัตนะ บัวสนธ์	แบ่งเป็น ๓ ความหมาย ๑) แผนภาพหรือภาพร่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ยังไม่สมบูรณ์เหมือนของจริง ๒) แบบแผนความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือสมการทางคณิตศาสตร์เรียกว่า “Mathematical Model” ๓) แผนภาพที่แสดงถึงองค์ประกอบการทำงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
วาโร เฟ็งสวัสดิ์	กรอบความคิดทางด้านหลักการ วิธีการ ดำเนินงานและเกณฑ์ต่างๆ ของระบบ ที่สามารถยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้
รุ่งนภา จิตรโรจนรักษ์	แบ่งเป็น ๔ ความหมาย ๑) รูปแบบที่เหมือนจริงแต่มีขนาดเล็กลงเพื่อนำไปใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินการต่อไป ๒) สิ่งที่แสดงโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างชุดของปัจจัยหรือองค์ประกอบที่สำคัญ ในเชิงเหตุผลเพื่อให้เข้าใจข้อเท็จจริง ๓) แบบอย่างหรือแนวทาง ที่อธิบายให้เห็นถึงโครงสร้างทางความคิด หรือความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญ ๔) สิ่งที่พัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายลักษณะที่สำคัญของปรากฏการณ์ที่ทำให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจในองค์ประกอบของรูปแบบที่เหมาะสม
Hauser, D.L.	สิ่งที่ออกแบบมาเพื่อแสดงถึงองค์ประกอบและกระบวนการตรวจสอบความแตกต่างระหว่างความสัมพันธ์ในเชิงทฤษฎีกับปรากฏการณ์จริง

๒.๒.๒ ประเภทของรูปแบบ (Model)

รูปแบบสามารถจำแนกออกได้หลายประเภท ได้มีผู้จำแนกประเภทของรูปแบบ ดังนี้ นักวิชาการ ได้จำแนกรูปแบบออกเป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑) รูปแบบเชิงกายภาพ (Physical Model) จำแนกออกเป็น^{๑๖}

๑.๑) รูปแบบคล้ายจริง (Iconic Model) มีลักษณะคล้ายของจริง เช่น เครื่องบินจำลอง หุ่นไล่กา หุ่นตามร้านตัดเสื้อผ้า เป็นต้น

๑.๒) รูปแบบเสมือนจริง (Analog Model) มีลักษณะคล้ายปรากฏการณ์จริง เช่น การทดลอง ทางเคมีในห้องปฏิบัติการก่อนจะทำการทดลอง เครื่องบินจำลองที่บินได้ หรือเครื่องฝึกหัดบิน เป็นต้น รูปแบบ ชนิดนี้มีความใกล้เคียงความจริงมากกว่าแบบแรก

๒) รูปแบบเชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Model) จำแนกออกเป็น

๒.๑) รูปแบบข้อความ (Verbal model) หรือรูปแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative Model) เป็นการ ใช้ข้อความปกติธรรมดาในการอธิบายโดยย่อ เช่น คำพรรณนาลักษณะงาน คำอธิบายรายวิชา เป็นต้น ผู้สร้างทฤษฎีระบกกกล่าวว่า การมีรูปแบบข้อความนั้นแม้บางครั้งจะเข้าใจยาก แต่ก็ยังดีกว่าไม่มีรูปแบบเสียเลย เพราะอย่างน้อยก็เป็นแนวทางในการสร้างรูปแบบประเภทอื่นต่อไป

๒.๒) รูปแบบทางคณิตศาสตร์ (Mathematical Model) หรือรูปแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Model) เช่น สมการ และโปรแกรมเชิงเส้น เป็นต้น ซึ่งได้มีการจำแนกรูปแบบทางคณิตศาสตร์ออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่^{๑๗}

(๑) รูปแบบเชิงเปรียบเทียบ (Analogue Model) เป็นรูปแบบเชิงกายภาพ ส่วนใหญ่ใช้ในด้านวิทยาศาสตร์ เช่น รูปแบบโครงสร้างอะตอมสร้างขึ้นโดยใช้หลักการเปรียบเทียบ โครงสร้างของรูปแบบ ให้สอดคล้องกับลักษณะที่คล้ายกันทางกายภาพ สอดคล้องกับข้อมูลและความรู้ที่มีอยู่ในลักษณะนั้นด้วย รูปแบบที่สร้างขึ้นต้องมีองค์ประกอบชัดเจน สามารถนำไปทดสอบด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ และสามารถนำไปใช้ในการหาข้อสรุปของปรากฏการณ์ได้อย่างกว้างขวาง เช่น รูปแบบจำนวนนักเรียนในโรงเรียนสร้างขึ้นโดยเปรียบเทียบกับลักษณะถังน้ำ ประกอบด้วยท่อน้ำเข้าและท่อน้ำออก ปริมาณที่ไหลเข้าถึงเปรียบเทียบได้ กับจำนวนนักเรียนที่เข้าโรงเรียน อัตราการเกิด อัตราการย้ายเข้า อัตราการรับเด็กอายุต่ำกว่าเกณฑ์ ส่วนปริมาณน้ำที่ไหลออกเปรียบเทียบได้ กับจำนวนนักเรียนที่ออกจากโรงเรียน เนื่องจากพันเกณฑ์การศึกษา การย้ายออก การจบการศึกษา สำหรับปริมาณน้ำที่เหลือในถังเปรียบเทียบได้กับจำนวนนักเรียนที่เหลืออยู่ในโรงเรียน เป็นต้น จุดมุ่งหมายของรูปแบบนี้เพื่ออธิบายปรากฏการณ์การเปลี่ยนแปลงจำนวนนักเรียนในโรงเรียน

^{๑๖}Smith, R.H., and Others, *Measurement: Making Organization Perform*, (New York: Macmillan, 1980), p. 461.

^{๑๗}Keeves, Peter J., *Model and Model Building, Educational Research Methodology and Measurement: An International Handbook*, (Oxford: Pergamon Press, 1988), pp. 561-565.

(๒) รูปแบบเชิงข้อความ (Semantic Model) เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยาย หรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษา แผนภูมิ หรือรูปภาพ เพื่อให้เห็นโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้น และใช้ข้อความในการอธิบายเพื่อให้ เกิดความกระจ่างมากขึ้น แต่จุดอ่อนของรูปแบบประเภทนี้คือขาดความชัดเจนแน่นอน ทำให้ยากแก่การทดสอบ รูปแบบ แต่อย่างไรก็ตามได้มีการนำรูปแบบนี้มาใช้ในการศึกษามาก เช่น รูปแบบการเรียนรู้ในโรงเรียน

(๓) รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Model) เป็นรูปแบบที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหรือตัวแปร โดยใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ ปัจจุบันมีแนวโน้มว่าจะนำไปใช้ในด้านพฤติกรรมศาสตร์มากขึ้น โดยเฉพาะในการวัดและประเมินผลทางการศึกษารูปแบบลักษณะนี้ส่วนมากพัฒนามาจากรูปแบบเชิงข้อความ

(๔) รูปแบบเชิงสาเหตุ (Causal Model) เป็นรูปแบบที่เริ่มจากการนำเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ในการศึกษาเกี่ยวกับพันธุศาสตร์ รูปแบบเชิงสาเหตุนี้ทำให้สามารถศึกษารูปแบบเชิงข้อความที่มีตัวแปรสลับซับซ้อนได้ แนวคิดสำคัญของรูปแบบนี้คือต้องสร้างขึ้นจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง หรืองานวิจัยที่มีมาแล้ว รูปแบบจะเขียนในลักษณะสมการเส้นตรง แต่ละสมการแสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุเชิงผลระหว่างตัวแปร จากนั้นมีการเก็บรวบรวมข้อมูลในสภาพการณ์ที่เป็นจริงเพื่อทดสอบรูปแบบ รูปแบบเชิงสาเหตุนี้แบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่ ๑) รูปแบบระบบเส้นเดี่ยว (Recursive Model) เป็นรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรด้วยเส้นทางที่มีทิศทางของการเป็นสาเหตุในทิศทางเดียวโดยไม่มีความสัมพันธ์ย้อนกลับ ๒) รูปแบบระบบเส้นคู่ (Non-recursive Model) เป็นรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร โดยทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรภายในตัวแปรหนึ่งอาจเป็นทั้งตัวแปรเชิงสาเหตุ และเชิงผลพร้อมกัน จึงมีทิศทางความสัมพันธ์ย้อนกลับได้

นักนิเวศวิทยาคนสำคัญได้แบ่งประเภทของรูปแบบด้วยการอธิบายลักษณะจากลักษณะของเมืองออกเป็นรูปแบบที่อธิบายโดยลักษณะพื้นที่และรูปแบบที่อธิบายโดยลักษณะของประชากร รูปแบบที่ใช้ในการอธิบายโดยพื้นที่นั้นมีจุดมุ่งหมายในการบรรยายลักษณะของเมืองว่ามีลักษณะเช่นไร เช่น Concentric Zone Model และ Social Area Analysis Model เป็นต้น สำหรับรูปแบบที่ใช้อธิบายคุณลักษณะของประชากรเมืองนั้น เป็นรูปแบบที่เสนอแนวคิดในการอธิบายเกี่ยวกับลักษณะของประชากรเมืองต่างๆ เช่น Residential Segregation Model เป็นต้น^{๑๘}

สรุปได้ว่า การแบ่งประเภทของรูปแบบจะขึ้นอยู่กับ วัตถุประสงค์ในการอธิบายรูปแบบนั้นๆ รูปแบบมีหลายประเภท เช่น รูปแบบเชิงกายภาพ และรูปแบบเชิงสัญลักษณ์ ซึ่งรูปแบบเชิง

^{๑๘}Bardo, J. W., & Hartman, J. J., *Urban society: A Systematic Introduction*, (New York: F. E. Peacock, 1982), pp. 70-72.

สัญลักษณ์ แบ่งออกเป็น รูปแบบข้อความและรูปแบบคณิตศาสตร์ ภายใต้รูปแบบทางคณิตศาสตร์ แบ่งออกเป็นอีก ๔ ประเภทย่อยๆ ได้แก่ รูปแบบเชิงเปรียบเทียบ (Analogue Model) รูปแบบเชิงข้อความ (Semantic Model) รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Model) และ รูปแบบเชิงสาเหตุ (Causal Model)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจสร้างรูปแบบประเภทรูปแบบเชิงข้อความ (Semantic Model) ซึ่งเป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาเพื่อให้เห็นมโนทัศน์ โครงสร้างทางความคิด อธิบายให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์เรียนรู้ชุมชนการเกษตรวิถีพุทธ เพื่อให้เป็นรูปแบบศูนย์เรียนรู้ที่เหมาะสมต่อไป

ตารางที่ ๒.๓ ประเภทของรูปแบบ (Model)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Smith, R.H., and Others	๑. รูปแบบเชิงกายภาพ จำแนกออกเป็น ๑) รูปแบบคล้ายจริงมีลักษณะคล้ายของจริง ๒) รูปแบบเสมือนจริง มีลักษณะคล้ายปรากฏการณ์จริง มีความใกล้เคียงความจริงมากกว่าแบบแรก ๒. รูปแบบเชิงสัญลักษณ์ จำแนกออกเป็น ๑) รูปแบบข้อความหรือรูปแบบเชิงคุณภาพ เป็นการใช้อรรถกถาในการอธิบายโดยย่อ ๒) รูปแบบทางคณิตศาสตร์หรือรูปแบบเชิงปริมาณ เช่น สมการ และโปรแกรมเชิงเส้น
Keeves, Peter J.	จำแนกรูปแบบทางคณิตศาสตร์ออกเป็น ๔ ประเภท ได้แก่ ๑) รูปแบบเชิงเปรียบเทียบ เป็นรูปแบบเชิงกายภาพส่วนใหญ่ใช้ในด้านวิทยาศาสตร์ ๒) รูปแบบเชิงข้อความ เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยาย หรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษา แผนภูมิ หรือรูปภาพ ๓) รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ เป็นรูปแบบที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหรือตัวแปรโดยใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ (๔) รูปแบบเชิงสาเหตุ เป็นรูปแบบที่เริ่มจากการนำเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง
Bardo, J. W., & Hartman, J. J.	แบ่งประเภทของรูปแบบด้วยการอธิบายลักษณะจากลักษณะของเมืองออกเป็นรูปแบบที่อธิบายโดยลักษณะพื้นที่และรูปแบบที่อธิบายโดยลักษณะของประชากร

๒.๒.๓ องค์ประกอบของรูปแบบ (Model)

องค์ประกอบของรูปแบบได้มีนักวิชาการทำการศึกษาค้นคว้าจากรูปแบบจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่าไม่มีปรากฏหลักเกณฑ์ที่เป็นเกณฑ์ตายตัวว่ารูปแบบนั้นต้องมีองค์ประกอบอะไรบ้างส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของปรากฏการณ์ที่ผู้สนใจดำเนินการศึกษา แต่ก็มีนักวิชาการ ได้สังเคราะห์รูปแบบขึ้นมาจากแนวคิดเชิงระบบ (System Approach) กับหลักการบริหารตามสถานการณ์ (Contingency Approach) กล่าวว่า องค์ประกอบของรูปแบบประกอบด้วย ๑) สภาพแวดล้อม (Environment) ๒) เทคโนโลยี (Technology) ๓) โครงสร้าง (Structure) ๔) กระบวนการจัดการ (Management Process) และ ๕) การตัดสินใจสั่งการ (Decision Making)^{๑๙} นอกจากนี้ องค์ประกอบของรูปแบบเชิงระบบ ประกอบด้วย ๑) ปัจจัยนำเข้า ๒) กระบวนการ ๓) ผลผลิต และ ๔) ข้อมูลย้อนกลับ^{๒๐} การพิจารณารูปแบบในลักษณะนี้ถือว่าผลผลิตของระบบเกิดจากการที่มีปัจจัยนำเข้าไปผ่านกระบวนการซึ่งจะจัดกระทำให้เกิดผลผลิตขึ้น และให้ความสนใจกับข้อมูลย้อนกลับจากสภาพแวดล้อมภายนอก

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของรูปแบบไม่มีหลักเกณฑ์ตายตัว ซึ่งส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตามที่ผู้สนใจจะศึกษาโดยองค์ประกอบของรูปแบบประกอบด้วยสภาพแวดล้อม เทคโนโลยีโครงสร้าง กระบวนการจัดการ การตัดสินใจสั่งการหรือปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลผลิต และข้อมูลย้อนกลับ

ตารางที่ ๒.๔ องค์ประกอบของรูปแบบ (Model)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Brown, W.B. and Moberg, D. J.	องค์ประกอบของรูปแบบประกอบด้วย ๑) สภาพแวดล้อม ๒) เทคโนโลยี ๓) โครงสร้าง ๔) กระบวนการจัดการ ๕) การตัดสินใจ

^{๑๙} Brown, W.B. and Moberg, D. J., *Organization Theory and Management: A Macro Approach*, (New York: John Wiley and Sons, 1980), pp. 16-17.

^{๒๐} Ivancevich, J.H. et al., *Management : Principles and Functions*, [Online], Source: <http://www.norvathesolybeez.hu/leto/tresek/eng/coldoc> [20 July 2017].

ตารางที่ ๒.๔ องค์ประกอบของรูปแบบ (Model) (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Ivancevich, J.H. et. Al.	องค์ประกอบของรูปแบบเชิงระบบ ประกอบด้วย ๑) ปัจจัยนำเข้า ๒) กระบวนการ ๓) ผลผลิต ๔) ข้อมูลป้อนกลับจากสภาพแวดล้อม

๒.๒.๔ ลักษณะของรูปแบบที่ดี

รูปแบบที่ดีควรมีลักษณะ ดังนี้^{๒๑}

๑) รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระหว่างตัวแปรมากกว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงธรรมดา อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงก็มีประโยชน์ในช่วงของการพัฒนารูปแบบ

๒) รูปแบบควรนำไปสู่การทำนายผลที่ตามมา ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์โดยเมื่อทดสอบรูปแบบแล้วถ้าปรากฏว่าไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รูปแบบนั้นต้องถูกยกเลิก

๓) รูปแบบควรอธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษาได้อย่างชัดเจน

๔) รูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างความคิดรวบยอด (Concept) ใหม่ และการสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรใหม่ ซึ่งจะเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ในเรื่องที่กำลังศึกษา

๕) รูปแบบในเรื่องใด จะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับกรอบของทฤษฎีในเรื่องนั้นๆ

๒.๒.๕ การพัฒนารูปแบบ (Model)

คำว่าพัฒนาใช้ในภาษาอังกฤษว่า Development นำมาใช้เป็นคำเฉพาะและใช้ประกอบคำอื่นก็ได้เช่น การพัฒนาประเทศ การพัฒนาชนบท การพัฒนาเมือง และการพัฒนาข้าราชการ เป็นต้น การพัฒนาจึงถูกนำไปใช้กันโดยทั่วไปและมีความหมายแตกต่างกันออกไป ดังกล่าวแล้ว เกี่ยวกับความหมายของการพัฒนานั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลายความหมายทั้งความหมายที่คล้ายคลึงกัน และแตกต่างกัน ซึ่งอาจจำแนกออกได้ดังนี้คำว่า “พัฒนา” มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายคน การพัฒนาที่เข้าใจโดยทั่วไป มีความหมายใกล้เคียงกับความหมายจากรูปศัพท์

^{๒๑} เรื่องเดียวกัน.

หมายถึง การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่ดีกว่าเดิมอย่างเป็นระบบ หรือการทำให้ดีขึ้นกว่าสภาพเดิมที่เป็นอยู่อย่างเป็นระบบ^{๒๒} การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทาง (Directed Change) หรือการเปลี่ยนแปลงที่ได้วางแผนไว้แน่นอนล่วงหน้า (Planned Change)^{๒๓} โดยสรุปการพัฒนาจึงหมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดคุณภาพดีขึ้นกว่าเดิมนั่นเอง

การพัฒนารูปแบบ มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศให้ความหมายไว้หลากหลาย เป็นไปได้ทั้งการสร้างรูปแบบใหม่ และการเสริมสร้าง หรือต่อยอดรูปแบบเดิมที่มีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รูปแบบที่ได้รับการพัฒนาจะมีอยู่ในลักษณะดังนี้ ๑) รูปแบบการพัฒนาที่เป็นแบบจำลอง หมายถึง องค์ประกอบทั้งปวงมีความสัมพันธ์กัน เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย ซึ่งจะประกอบด้วย วัตถุประสงค์ กิจกรรมการดำเนินการ ความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก และยุทธวิธีของแต่ละองค์ประกอบ ๒) รูปแบบการพัฒนาที่เป็นระบบ หมายถึง โครงการกิจกรรม หรือการดำเนินการ เกี่ยวกับการปรับปรุง เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะ และความสามารถ ประกอบด้วย ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบปัจจัยนำเข้า ระบบย่อย หรือกระบวนการผลิต และข้อมูลย้อนกลับ ๓) รูปแบบการพัฒนาโดยกำหนดเป็นโปรแกรมการพัฒนา หมายถึง แผนงานที่ต้องการพัฒนา ซึ่งประกอบด้วย ความสำคัญ แนวคิด และ หลักการ วัตถุประสงค์ แนวทางในการพัฒนา และ กลไกในการดำเนินการ และ ๔) รูปแบบการพัฒนาที่สังเคราะห์ ให้เป็นแผนภูมิเป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของการวิจัยกับการพัฒนา และมีแนวคิดที่สอดคล้องกับการพัฒนารูปแบบ^{๒๔} มีผู้กล่าวถึงขั้นตอนการพัฒนารูปแบบ อยู่หลายท่านด้วยกัน ดังต่อไปนี้

นักวิชาการท่านหนึ่ง กล่าวว่า การพัฒนารูปแบบโดยทั่วไป แบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน ได้แก่ ๑) การสร้าง (Construct) รูปแบบ และ ๒) การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของรูปแบบ^{๒๕} ซึ่งสอดคล้องกับนักวิชาการอีกท่าน ที่กล่าวถึงกระบวนการวิจัยการพัฒนารูปแบบโดยได้แบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน ได้แก่ ๑) การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ และ ๒) การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ ผู้วิจัยจะสร้างหรือพัฒนารูปแบบขึ้นมาก่อน เป็นรูปแบบตามสมมุติฐาน โดยการศึกษา ค้นคว้าทฤษฎี

^{๒๒}ยูวัฒน์ วุฒิเมธี, การพัฒนาชุมชน : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ, (กรุงเทพมหานคร: บางกอกบล็อก, ๒๕๒๖), หน้า ๕๓๔ .

^{๒๓}สัญญา สัญญาวิวัฒน์, การพัฒนาชุมชน, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๖), หน้า ๕.

^{๒๔}วิภาดา ศรีจอมขวัญ, “รูปแบบบริหารการพัฒนาสมรรถนะครูการศึกษาไทย”, วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิทยาการบริหารการศึกษา, (โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศึกษา: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔), หน้า ๓๒-๓๓.

^{๒๕}Willer, D., Scientific Sociology: Theory and Method Englewood Clift, (NJ: Prentice Hall Inc, 1986), p. 83.

แนวความคิด รูปแบบ และ ผลการศึกษาหรือวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดองค์ประกอบหรือตัวแปรต่างๆ^{๒๖} ภายในรูปแบบ รวมทั้งลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหรือตัวแปรเหล่านั้นหรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบในการพัฒนารูปแบบนี้ จะต้องใช้หลักของเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญ

ตารางที่ ๒.๕ การพัฒนารูปแบบ (Model)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
ยุวัฒน์ วุฒิเมธี	การทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสภาพหนึ่งไปสู่อีกสภาพหนึ่งที่ดีกว่าเดิมอย่างเป็นระบบ หรือการทำให้ดีขึ้นกว่าสภาพเดิมที่เป็นอยู่อย่างเป็นระบบ
สัญญา สัญญาวิวัฒน์	การเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทาง (Directed Change) หรือการเปลี่ยนแปลงที่ได้วางแผนไว้แน่นอนล่วงหน้า (Planned Change)
Willer, D.	การพัฒนารูปแบบ แบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน ได้แก่ ๑. การสร้างรูปแบบ และ ๒. การหาความเที่ยงตรงของรูปแบบ
วิภาดา ศรีจอมขวัญ	รูปแบบที่ได้รับการพัฒนาจะมีอยู่ในลักษณะดังนี้ ๑) รูปแบบการพัฒนาที่เป็นแบบจำลอง ๒) รูปแบบการพัฒนาที่เป็นระบบ ๓) รูปแบบการพัฒนาโดยกำหนดเป็นโปรแกรมการพัฒนา ๔) รูปแบบการพัฒนาที่สังเคราะห์ให้เป็นแผนภูมิเป็นการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของการวิจัยกับการพัฒนา
บุญชม ศรีสะอาด	กระบวนการวิจัยการพัฒนารูปแบบ แบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน ได้แก่ ๑. การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ และ ๒. การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ

^{๒๖}บุญชม ศรีสะอาด, การพัฒนาการวิจัยโดยใช้รูปแบบ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: https://www.kroobannok.com/news_file/p61238851032.pdf [๑๕ เมษายน ๒๕๖๑].

๒.๓ แนวคิด เกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรม

คำว่า จริยธรรมมีทั้งความหมายกว้างและความหมายแคบ ซึ่งกล่าวเฉพาะความหมายที่เห็นใกล้ชัดและที่จะนำเอาไปปรับใช้ จริยธรรมที่มีความหมายกว้างมาก อาจจะรวมไปถึงค่านิยม คือ สภาพหรือการกระทำบางประการที่เราเชื่อ ยึดมั่นถือมั่น เพื่อจะได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายของสังคม หรือของตัวเอง เช่น ความดี ความซื่อสัตย์สุจริต และอื่น ๆ เหล่านี้เป็นค่านิยมฝ่ายดี แต่อาจจะมีค่านิยมฝ่ายชั่ว เช่น การดื่มสุรายาเมา การเป็นชู้กับเมียเขา การแต่งกายนิยมใช้ของที่ผลิตจากต่างประเทศ การใช้ของราคาแพงและอื่น ๆ ค่านิยมที่จัดเป็นจริยธรรม คือ ค่านิยมฝ่ายดี ส่วนจริยธรรมที่มีความหมายอย่างแคบ หมายถึง ศิลธรรม คุณธรรม อันเป็นธรรมะที่ควรประพฤติ เช่น เบญจศีล เบญจธรรม หิริโอตตปปะ อิทธิบาท ๔ กุศลธรรมบท ๑๐ อริยมรรคมีองค์ ๘ เป็นต้น

ฉะนั้นจริยธรรมก็คือ ค่านิยมในระดับต่าง ๆ ซึ่งสังคมและบุคคลต้องยึดมั่นถือมั่น”^{๒๗} ซึ่งพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ มีคำนิยามว่า “จริยธรรม คือ ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ, ศิลธรรม, กฎศีลธรรม”^{๒๘} มีลักษณะไม่แตกต่างกับหลักธรรมที่ควรประพฤติและพึงปฏิบัติระเบียบปฏิบัติซึ่งมุ่งปฏิบัติเพื่อให้เกิดความผาสุกในสังคม เป็นสิ่งที่มนุษย์ทำขึ้น แต่งขึ้น ตามเหตุผลของมนุษย์เองหรือตามความต้องการของมนุษย์”^{๒๙} เพราะมาจากคำว่า พรหมจรรย์ ซึ่งในพุทธศาสนาหมายถึง มรรค คือ วิธีการปฏิบัติสายกลาง ประกอบด้วยองค์ประกอบ ๘ ประการ บางครั้งเรียกว่า ไตรสิกขา คือ การศึกษา ๓ ประการ อันได้แก่ ศีล สมาธิ ปัญญา ดังนั้น จริยธรรม หรือ พรหมจรรย์ มรรค และไตรสิกขา ทั้งหมดนี้เป็นทางปฏิบัติเพื่อนำมนุษย์ไปสู่จุดหมายในชีวิต จริยธรรมจึงหมายถึงการนำความรู้ในความจริงหรือกฎธรรมชาติมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตที่ดีงาม ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือสังคม โดยมีศีล สมาธิ ปัญญา เป็นองค์ประกอบ เพื่อพัฒนาตนเองให้มีภาวะของความเป็นผู้เห็นดี เห็นงาม เห็นชอบ อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญของจริยธรรม จะเห็นว่า สาระสำคัญของจริยธรรมต้องมีปัญญาเป็นตัวกำกับ โดยมีปัญญาเกิดขึ้นได้ด้วยความรู้ ความคิด และการไตร่ตรองด้วยเหตุผล ประสบการณ์และความเป็นจริง ฉะนั้นความหมายของจริยธรรมทาง

^{๒๗} วศิณ อินทสระ, พุทธจริยศาสตร์, (กรุงเทพมหานครมทานคร : สำนักพิมพ์ธรรมดา, ๒๕๔๙), หน้า ๑๖๙.

^{๒๘} ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๕๖), หน้า ๒๙๑.

^{๒๙} พุทธทาสภิกขุ, ความสุขสามระดับ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ, ๒๕๔๒), หน้า ๓๐.

ศาสนา คือ การใช้เหตุผลในการแก้ปัญหา และตัดสินใจเลือกหนทางที่ปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมด้วยปัญญา”^{๓๐}

จะเห็นได้ว่า คำว่า จริยธรรม (Ethics) คือ ธรรมที่ควรประพฤติ มงคลในพระพุทธศาสนา เรียกว่า ธรรมจริยา ความประพฤติหรือกิริยาที่ควรประพฤติ หลักแห่งความประพฤติ หรือแนวทางของการประพฤติ ความประพฤติหรือกิริยาที่ควรประพฤติธรรม หมายถึง คุณความดี ความชอบ การปฏิบัติตามคำสั่งสอนทางศาสนาโดยทั่วไปจริยธรรมมักอิงอยู่กับศาสนา ทั้งนี้ เพราะคำสั่งสอนทางศาสนามีส่วนร่วมสร้างระบบจริยธรรมให้สังคม จริยธรรมไม่แยกเด็ดขาดจากศีลธรรม แต่จริยธรรมจะมีความหมายกว้างกว่าศีลธรรม เพราะศีลธรรมเป็นหลักคำสอนทางศาสนาที่ว่าด้วยความประพฤติปฏิบัติชอบ ส่วนจริยธรรม หมายถึง หลักแห่งความประพฤติปฏิบัติชอบ อันวางรากฐานอยู่บนหลักคำสอนของศาสนาปรัชญา และขนบธรรมเนียมประเพณีแบบแผนของการกระทำที่ถูกต้อง หรือเป็นเครื่องนำทางไปสู่หลักในการประพฤติปฏิบัติที่ถูกหลักศีลธรรม หรือเป็นแนวคิดของการประพฤติที่ถูกต้อง ซึ่งจะช่วยบอกได้ว่าพฤติกรรมใดเป็นการกระทำที่มีศีลธรรม หรือไม่มีศีลธรรม และยังเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์พื้นฐานของมนุษย์ ว่าองค์กรหรือบุคคลนั้นคิดและปฏิบัติต่อคนอื่นอย่างไร ต้องการให้เขาคิดและปฏิบัติต่อเราอย่างไรหรือหมายถึงสิ่งที่พึงปฏิบัติเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคม หรือเป็นธรรมะที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติเพื่อให้อยู่ในแนวทางของศีลธรรมหรือเป็นหลักความประพฤติที่ดีงาม มีคุณธรรมถูกต้องตามศีลธรรม เช่น เบญจศีล เบญจธรรม หิริ โอตตปปะ อิทธิบาท ๔ กุศลกรรมบถ ๑๐ อริยมรรคมีองค์ ๘ เป็นต้น ฉะนั้น จริยธรรมก็คือ ค่านิยมในระดับต่าง ๆ ซึ่งสังคมและบุคคลจำเป็นต้องยึดมั่น แสดงให้เห็นว่า ในการที่จะศึกษาเรื่องราวของจริยธรรมให้ลึกซึ้ง ลงไป ต้องศึกษาเรื่องค่านิยมเรื่องความดีให้กว้างขวางละเอียดลอบไปอีก เพื่อให้สามารถเข้าใจง่าย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า^{๓๑}

๑. ค่านิยม ได้แก่ สภาพ (หรือการกระทำ) บางประการที่เราเชื่อว่าควรยึดมั่นถือมั่น
๒. ความดี ได้แก่ ค่านิยมที่ไม่เจือปนด้วยความโลภ ความโกรธ และความหลงผิด หรือได้แก่ค่านิยมที่อาจจะมีโลภ โกรธ หลง เจือปนอยู่บ้างแต่ก็มีเพียงเล็กน้อยที่สุด
๓. จริยธรรม ได้แก่ ความดีระดับต่าง ๆ ที่สังคมหรือบุคคลจำเป็นต้องยึดมั่นถือมั่น ซึ่งสิ่งทั้งสามประการนี้ จะเห็นได้ว่าสัมพันธ์เป็นอันเดียวกันอย่างจริยธรรมกับการครองชีวิต

^{๓๐} พระราชวรมุนี (ประยูรธ ปยุตโต), **จริยธรรม**, (แนวทางการพัฒนาจริยธรรม การประชุมเชิงวิชาการเกี่ยวกับจริยธรรม กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๒-๒๗ มกราคม ๒๕๒๓), หน้า ๙-๑๐.

^{๓๑} วศิน อินทสระ, **พุทธจริยศาสตร์**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ทองกวาว, ๒๕๔๑), หน้า ๔๔.

๒.๓.๑ ความหมายของจริยธรรม (Ethics)

จริยธรรมเป็นเรื่องสำคัญ ที่ผู้บริหารและนักวิชาการได้ให้ความสนใจที่จะศึกษาเพื่อนำหลักการของจริยธรรมมาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งปลูกฝังให้บุคคลในองค์กรและสังคมมีจริยธรรม เพื่อการดำรงชีวิตร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข ในการศึกษาเกี่ยวกับจริยธรรม ได้มีผู้มีความรู้ให้ความหมายของจริยธรรมที่เหมือนและแตกต่างกัน ดังนี้

จริยธรรม เป็นแนวทางที่พึงามในการปฏิบัติตนในสังคม เป็นการแสดงออกถึงการกระทำทั้งกาย วาจา และใจ ที่พึงาม เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อสังคม โดยมีความเชื่อเป็นฐานในการคิดว่าสิ่งใดคือความถูกต้องและสิ่งใดคือความไม่ถูกต้องหรือพฤติกรรมใดเป็นสิ่งที่ดี หรือพฤติกรรมใดเป็นสิ่งที่ไม่ดีทั้งนี้ พฤติกรรมเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อบุคคลอื่น^{๓๖} รวมถึงความรู้สึกผิดชอบชั่วดี เป็นกฎเกณฑ์ และมาตรฐานของความประพฤติในสังคมซึ่งบุคคลจะพัฒนาขึ้นจนมีพฤติกรรมในสังคม ซึ่งบุคคลจะพัฒนาขึ้นจนมีพฤติกรรมของตนเองได้นั้น สังคมจะเป็นตัวตัดสินว่าการกระทำนั้นถูกหรือผิด โดยในแต่ละสังคมจะมีเกณฑ์ในการตัดสินของสังคมนั้น^{๓๗} ถือได้ว่าเป็นมาตรฐานของการควบคุมพฤติกรรมและทางเลือกของบุคคลซึ่งอยู่บนพื้นฐานของกฎ ค่านิยมและความเชื่อด้านศีลธรรม บุคคลรับว่าถูก ว่าดี ว่าควร เพื่อให้การยอมรับจากสังคม ถือเป็นเขตของความเชื่อในสังคมหนึ่ง ๆ เกี่ยวกับอุปนิสัยและความประพฤติว่าอะไรเป็นสิ่งที่คนทั้งหลายพยายามที่จะประพฤติปฏิบัติ^{๓๘} ถือได้ว่าจริยธรรม คือ ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ กฎ ศีลธรรม ส่วนในทางพระพุทธศาสนากล่าวถึงจริยธรรมว่า จริยธรรม แปลว่า ธรรม คือ จริยะ หรือหลักแห่งจริยะ ได้แก่ข้อที่ควรประพฤติปฏิบัติตาม ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเทศะ จริยธรรมของชนกลุ่มหนึ่งอาจไม่เหมือนกันกับจริยธรรมของชน อีกกลุ่มหนึ่ง จริยธรรมนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อประโยชน์แก่ชีวิตและสังคมของมนุษย์เพื่อให้สังคมของมนุษย์เป็นสังคมที่ดีเป็นไปเพื่อประโยชน์เกื้อกูล และความสุขแก่มนุษย์^{๓๙} และผู้ดำเนินชีวิตตามมรรค หรือ ปฏิบัติตามมัชฌิมาปฏิปทา ยึดหลักความ

^{๓๖}Griffin, R. W. & Ebert, R. J. **Business**, (5th ed.), (New Jersey: Prentice-Hall, 1999). p. 64.

^{๓๗}Kohlberg, L., **Development of Moral Character and Moral Ideology in Moral Reasoning, Review of Child Development Research**, (Hartford: Connecticut Printers. 1984), pp. 383 – 432.

^{๓๘}Anderson, H. M., “Self-Instruction as a Method of Preparing Elementary School Social Studies Teacher Trainees Apply an Inductive Teaching Mode”, **Dissertation Abstracts International**, Vol. 42 No. 11 (1968): 4795-A.

^{๓๙}พระราชวรมุนี (ประยูร ปยุตโต), **พุทธธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๒๙), หน้า ๕๙๐ – ๕๙๑.

ประพจน์ หลักการดำเนินชีวิต หรือหลักการครองชีวิตที่ถูกต้องสมบูรณ์ของมนุษย์ ที่จะนำไปสู่จุดหมายคือความดีทุกขหรือความสิ้นสุดปัญหาอยู่อย่างเป็นอิสระไร้ทุกข์”^{๓๖}

สรุปจริยธรรม คือแนวทางหรือกฎเกณฑ์ในการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องดีงาม เป็นลักษณะที่สังคมต้องการ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองผู้อื่นและสังคม รวมถึงการกระทำหรือพฤติกรรมที่แสดงออกทางกาย วาจา ใจ ที่ถูกต้อง ดีงาม ทั้งภายนอกและภายใน ตามกฎเกณฑ์ของสังคม อันก่อให้เกิดประโยชน์และความสุขต่อตนเอง ผู้อื่นและต่อสังคม อาจกล่าวได้ว่าบุคคลที่ประพฤติปฏิบัติตนได้ตามความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งนี้ จะเป็นบุคคลที่มีทั้งคุณธรรมและจริยธรรมอยู่ในตนเอง เป็นที่ยอมรับนับถือของคนในสังคม สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติสุข เป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคม

ตารางที่ ๒.๖ ความหมายของจริยธรรม (Ethics)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
วศิน อินทสระ	๑. จริยธรรมคือ ค่านิยมในระดับต่าง ๆ ซึ่งสังคม ๒. ความดี ความซื่อสัตย์สุจริต
ราชบัณฑิตยสถาน	๑. ธรรมที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ ๒. ศีลธรรม ๓. กฎศีลธรรม
พุทธทาสภิกขุ	๑. หลักธรรมที่ควรประพฤติ ๒. ระเบียบปฏิบัติ
พระราชวรมณี (ประยูร ปยุตโต)	๑. พรหมจรรย์ ๒. มรรค ๓. ไตรสิกขา
วศิน อินทสระ	๑. ค่านิยม ๒. ความดี ๓. จริยธรรม
Griffin, R. W. & Ebert	๑. การแสดงออกถึงการกระทำทั้งกาย วาจาและใจ ๒. เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อสังคม
Kohlberg	๑. ความรู้สึกผิดชอบชั่วดี ๒. มาตรฐานของความประพฤติในสังคม

^{๓๖} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต), พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒), หน้า ๕๙๒.

๒.๓.๒ องค์ประกอบของจริยธรรม (Ethics)

องค์ประกอบของจริยธรรม เป็นสิ่งที่เกิดจาก แนวทางในการดำรงชีวิต ที่เกิดจากการอยู่ร่วมกันในสังคมที่มีการถ่ายทอดความคิด ความเชื่อของคนในองค์การ หรือสังคมจนกลายเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม ซึ่งนักวิชาการได้อธิบายองค์ประกอบของจริยธรรม ดังนี้

จริยธรรมประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบ คือ ความรู้ (Knowledge) ความรู้สึก (Feeling) และความประพฤติ (Conduct) ซึ่งสอดคล้องกระบวนการซึมซาบทางจริยธรรม (Moral Internalization) มี ๓ กระบวนการที่เป็นอิสระจากกัน คือ ความคิดทางจริยธรรม (Moral Thought) ความรู้สึกทางจริยธรรม (Moral Feeling) และพฤติกรรมทาง จริยธรรม (Moral Behavior) จะเห็นได้ว่า องค์ประกอบของจริยธรรมครอบคลุมถึงองค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจในเหตุผลของความถูกต้อง องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ศรัทธา เลื่อมใสในการนำแนวคิดเชิงจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติ และองค์ประกอบด้านพฤติกรรมมา แสดงออกซึ่งเป็นพฤติกรรมการแสดงออกที่บุคคล ตัดสินใจกระทำถูกต้องหรือผิดในสถานการณ์ต่าง ๆ^{๓๑๗}

จริยธรรมเป็นกระบวนการอิสระ ๓ กระบวนการ คือ^{๓๑๘}

๑. ความคิดทางจริยธรรม (Moral Thought) เป็นกระบวนการความเชื่อ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมทางจริยธรรมและเป็นส่วนที่ใช้ในการตัดสินความถูกต้องและความเหมาะสมของพฤติกรรมทางจริยธรรม

๒. ความรู้สึกทางจริยธรรม (Moral Feeling) เป็นกระบวนการทัศนคติเชิงจริยธรรมที่แสดงถึงความชอบหรือไม่ชอบต่อพฤติกรรมทางจริยธรรมที่ได้ประสบหรือประพฤติ

๓. พฤติกรรมทางจริยธรรม (Moral Behavior) เป็นกระบวนการแห่งการกระทำอันมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เป็นกระบวนการรูปธรรมที่ปรากฏให้ตัดสินได้ว่าถูกต้องหรือเหมาะสมเพียงใด

องค์ประกอบที่สำคัญของจริยธรรมของบุคคลไว้ ๓ ด้าน ดังนี้^{๓๑๙}

^{๓๑๗} Brown, R., **Social Psychology**, (New York: The Free Press), 1978, p 412.

^{๓๑๘} Hoffman, M. L, **Development of Moral Thought, Feeling and Behavior**, (USA: American Psychologist, 1979), pp. 958-966.

^{๓๑๙} กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, **แนวทางพัฒนาจริยธรรมไทย**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ กรมการศาสนา, ๒๕๒๓), หน้า ๓.

๑. องค์ประกอบด้านความรู้ ได้แก่ ความเข้าใจในเหตุผลของความถูกต้องดีงาม สามารถตัดสินใจแยกความถูกผิดได้ด้วยความคิด

๒. องค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้สึก ได้แก่ ความพึงพอใจ ศรัทธา เลื่อมใส เกิดความนิยมยินดีที่จะรับจริยธรรมนั้นมาเป็นแนวปฏิบัติ

๓. องค์ประกอบด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกหรือพฤติกรรมที่บุคคลตัดสินใจที่กระทำถูกหรือในสถานการณ์แวดล้อมต่าง ๆ กัน

องค์ประกอบของจริยธรรมแบ่งออกเป็น ๓ อย่าง คือ^{๕๐}

๑. องค์ประกอบทางปัญญา คือ ส่วนที่เป็นความรู้ ความเชื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมทางจริยธรรม ซึ่งเป็นความรู้ความเข้าใจในเหตุผลของความถูกต้องดีงาม สามารถตัดสินใจแยกพฤติกรรมที่ดี ที่ถูก ที่ควร ออกจากพฤติกรรมที่ไม่ดี ไม่ถูก ไม่ควร มโนทัศน์อื่นที่ใช้เรียกองค์ประกอบส่วนนี้ได้แก่ความคิดทางจริยธรรม (Moral Thought) ค่านิยมทางจริยธรรม (Moral Value) ความเชื่อทางจริยธรรม (Moral Judgment) การให้เหตุผลทางจริยธรรม (Moral Reasoning) และความรู้ความเข้าใจทาง จริยธรรม (Moral Cognition)

๒. องค์ประกอบทางอารมณ์ คือ ความรู้สึกหรือปฏิกิริยาที่มีต่อลักษณะหรือพฤติกรรมเชิงจริยธรรมว่าตนชอบหรือไม่ชอบเพียงใด ซึ่งส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับค่านิยมในสังคมนั้นองค์ประกอบในด้านนี้มีความหมายกว้างกว่าความรู้ความเข้าใจเชิงจริยธรรมของบุคคล เพราะรวมทั้งความรู้และความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ เข้าด้วยกัน และองค์ประกอบด้านนี้ยังเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมได้มโนทัศน์ที่ใช้เรียกแทนองค์ประกอบนี้ ได้แก่ เจตคติทางจริยธรรม (Moral Attitude) ความรู้สึกทางจริยธรรม (Moral Feeling) และปฏิกิริยาทางจริยธรรม (Moral Reaction)

๓. องค์ประกอบทางพฤติกรรม คือ พฤติกรรมหรือการกระทำที่บุคคลแสดงต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อสิ่งแวดล้อม เป็นพฤติกรรมที่สามารถตัดสินได้ว่าดีหรือไม่ดี ถูกหรือผิด ควรหรือไม่ควรซึ่งอิทธิพลส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดจะขึ้นอยู่กับอิทธิพลขององค์ประกอบทั้งสองประการที่กล่าวมาแล้ว พฤติกรรมเชิงจริยธรรมเป็นสิ่งที่สังคมให้ความสำคัญมากกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะการกระทำในทางที่ดีและเลวของบุคคลนั้นส่งผลโดยตรงต่อความผาสุกและความทุกข์ของสังคม มโนทัศน์ที่ใช้เรียกองค์ประกอบนี้ ได้แก่ ความประพฤติทางจริยธรรม

จริยธรรมแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ^{๕๑}

^{๕๐}เจียมจิต บุญรักษา, การศึกษาพฤติกรรมทางจริยธรรมของนักศึกษาวิทยาลัยพลศึกษาในเขตภาคเหนือ, วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนเรศวร , ๒๕๓๔).

^{๕๑}ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจฉิม, จิตวิทยาจริยธรรมและจิตวิทยาภาษา : พฤติกรรมศาสตร์ เล่ม ๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๔), หน้า ๒๖-๒๗.

๑. ความรู้เชิงจริยธรรม หมายถึง การบอกได้ว่าการกระทำใดดีควรทำและการกระทำใดเลวควรงดเว้น ความรู้เชิงจริยธรรมของคนเราจะมีมากขึ้นอยู่กับอายุ ระดับการศึกษาและสติปัญญา

๒. ทศนคติเชิงจริยธรรม หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิง จริยธรรม ว่าชอบหรือไม่ชอบลักษณะนั้นเพียงใด ทศนคติเชิงจริยธรรมของบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงไป

๓. เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การยกเหตุผลมาอ้างถึงการตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

๔. พฤติกรรมเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ สังคมนิยมชมชอบหรืองดเว้นไม่แสดงพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนค่านิยมหรือกฎเกณฑ์ในสังคมนั้น ๆ

องค์ประกอบของจริยธรรมว่า จริยธรรมเป็นเครื่องกำหนดหลักปฏิบัติในการดำรงชีวิต เป็นแนวทางให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบเรียบร้อย ประกอบด้วยองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้^{๔๒}

๑. ระเบียบวินัย (Discipline) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่ง สังคมที่ขาดกฎเกณฑ์ทุกคนสามารถทำทุกอย่างได้ตามอำเภอใจ ย่อมเดือดร้อนระส่ำระสาย ขาดผู้นำ ผู้ตามขาดระบบที่กระชับความเข้าใจ เป็นแบบแผนให้ยึดถือปฏิบัติ การหย่อนระเบียบวินัยทำให้เกิดการละเมิดสิทธิและหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละบุคคลชาติใดไร้ระเบียบวินัยย่อมยากที่จะพัฒนาไปได้ทัดเทียมชาติอื่น จึงควรประพฤติตามจารีตประเพณีของสังคม

๒. สังคม (Society) การรวมกลุ่มกันประกอบกิจกรรมอย่างมีระเบียบแบบแผนก่อให้เกิดขนบธรรมเนียมที่ดีงาม มีวัฒนธรรมอันเป็นระเบียบเรียบร้อย และศีลธรรมอันดีของประชาชน เป็นกลุ่มที่ขยายวงกว้าง เรียกว่า สังคม

๓. อิสระเสรี (Autonomy) ความมีสำนึกในมโนธรรมที่พัฒนาสู่ความเป็นอิสระ สามารถดำรงชีวิตตามสิ่งได้เรียนรู้จากการศึกษาและประสบการณ์ในชีวิตมีความสุขอยู่ในระเบียบวินัยและสังคมของตน เป็นค่านิยมสูงสุดที่คนได้รับการขัดเกลาแล้วสามารถบำเพ็ญตนตามเสรีภาพเฉพาะตนได้อย่างอิสระ สามารถปกครองตนเองและชักนำตนเองให้อยู่ในทำนองคลองธรรม

องค์ประกอบของจริยธรรม ประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบสำคัญ คือ ความรู้ (Knowledge) ความรู้สึก (Feeling) และความประพฤติ (Behavior) จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของจริยธรรมครอบคลุมถึงองค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจในเหตุผลของความถูกต้อง องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งเป็นความพึงพอใจ ศรัทธา เลื่อมใสในการนำแนวคิดเชิงจริยธรรมไปสู่ การปฏิบัติ และองค์ประกอบด้านพฤติกรรมเป็นกระบวนการแห่งการกระทำอันมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เป็นกระบวนการรูปธรรมที่ปรากฏให้ตัดสินได้ว่าถูกต้องหรือเหมาะสมเพียงใด

^{๔๒} ประภาศรี สีหอำไพ, **พื้นฐานการศึกษาทางศาสนาและจริยธรรม**. (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐), หน้า ๓๕-๔๑.

ตารางที่ ๒.๗ องค์ประกอบของจริยธรรม (Ethics)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Brown	๑. ความรู้ (Knowledge) ๒. ความรู้สึก (Feeling) ๓. ความประพฤติ (Conduct)
Hoffman	๑. ความคิดทางจริยธรรม (Moral Thought) ๒. ความรู้สึกทางจริยธรรม (Moral Feeling) ๓. พฤติกรรมทางจริยธรรม (Moral Behavior)
กรมวิชาการ, กระทรวงศึกษาธิการ	๑. ความรู้ ๒. อารมณ์และความรู้สึก ๓. พฤติกรรมการแสดงออกหรือพฤติกรรมที่บุคคล
ดวงเดือน พันธมนาวิน และเพ็ญแข	๑. ความรู้เชิงจริยธรรม ๒. ทักษะคติเชิงจริยธรรม ๓. เหตุผลเชิงจริยธรรม
ประภาศรี สีหอำไพ	๑. ระเบียบวินัย (Discipline) ๒. สังคม (Society) ๓. อิสระเสรี (Autonomy)

๒.๓.๓ การส่งเสริมจริยธรรมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

สำนักงาน คปภ. ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของรัฐมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยและประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคมและประเทศชาติ เพื่อให้พนักงานมีหลักแห่งความประพฤติที่ดีงามเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจสมกับความเป็นพนักงานของสำนักงาน ยึดถือปฏิบัติถูกต้องตามหลักจริยธรรมเคารพสิทธิและปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเสมอภาค เป็นธรรมและตรวจสอบได้ สำนักงานได้กำหนดระเบียบสำนักงาน คปภ. ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณ

ของพนักงาน โดยพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลัก ๙ ประการ ดังนี้^{๔๓}

- ๑) การยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม
- ๒) การมีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบ
- ๓) การยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน ไม่มีประโยชน์ทับซ้อน
- ๔) การยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรม และถูกกฎหมาย
- ๕) การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีอัธยาศัย และไม่เลือกปฏิบัติ
- ๖) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างครบถ้วน ถูกต้อง และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง
- ๗) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน รักษามาตรฐาน มีคุณภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
- ๘) การยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- ๙) การยึดมั่นในหลักจรรยาวิชาชีพขององค์กร

นอกจากการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดมั่นในประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานแล้ว สำนักงาน คปภ. ต้องกำหนดแนวทางปฏิบัติของผู้บริหารและพนักงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักจรรยาบรรณ มีความซื่อสัตย์สุจริต เทียงธรรม มีการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง มีผู้บริหารและพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีการเก็บรักษาความลับของข้อมูล มีการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และต้องปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นอิสระ โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ รวมทั้ง จัดให้มีกลไกความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแลเพื่อลดความซ้ำซ้อนของการกำกับดูแล ป้องกัน และลดช่องว่างของการกำกับดูแลในส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกัน ๘ แนวทาง ดังนี้

๑) ความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม ผู้บริหารและพนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เที่ยงธรรม ไม่มีอคติ และหลีกเลี่ยงหรือให้เอกสิทธิหรือความอนุเคราะห์แก่บุคคลใด ๆ โดยไม่เป็นธรรม ยึดมั่นในระบบคุณธรรม และไม่แสวงหาตำแหน่ง ความดีความชอบหรือประโยชน์อื่นใดโดยมิชอบรวมถึงหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่อาจทำให้เกิดข้อครหาในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม รวมถึงไม่ใช้ตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่ของตน หรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยตำแหน่งหรืออำนาจหน้าที่ของตน ไม่ว่าจะโดยตรงหรือโดยอ้อม แสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นและไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในลักษณะที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานอื่นโดยทุจริตไม่ว่าทางตรงหรือ

^{๔๓} สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงาน พ.ศ. ๒๕๕๗, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/sites/default/files/maincontent/files/cchryaabrrmphnakngaan58.pdf> [๑๐ เมษายน ๒๕๖๔].

ทางอ้อม โดยผู้บริหารต้องผลักดันและปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานอย่างเคร่งครัด

๒) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ผู้บริหารและพนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังและรอบคอบ มีความเข้าใจในงานที่ตนดูแลรับผิดชอบเป็นอย่างดี และปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตของกฎหมายบนพื้นฐานของความโปร่งใส เป็นธรรม และตรวจสอบได้

๓) ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ผู้บริหารและพนักงานต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่จำเป็นและเหมาะสมกับตำแหน่งและลักษณะงานที่กำหนดไว้ โดยเริ่มพิจารณาตั้งแต่การคัดเลือกพนักงาน ซึ่งต้องมีการพิจารณาในเรื่องประวัติการศึกษา ประสบการณ์ ทักษะและความชำนาญ ให้เหมาะสมกับตำแหน่งและลักษณะงานในความรับผิดชอบ ผู้บริหารและพนักงานจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้และปรับตัวเพื่อให้ทันต่อสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก รวมทั้งพิจารณาถึงการจัดการและจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ที่สำคัญของสำนักงานให้เป็นระบบและเป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าว ในการเสริมสร้างการพัฒนาศักยภาพด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่ความก้าวหน้าอย่างยั่งยืน

๔) การปฏิบัติต่อข้อมูลลับ

(๑) ผู้บริหารและพนักงานต้องปฏิบัติตามข้อบังคับ คำสั่งและวิธีปฏิบัติงานรักษาความลับของสำนักงานที่กำหนดไว้ ตลอดจนช่วยสอดส่องดูแลระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข้อมูลอันเป็นความลับรั่วไหล หรือตกไปถึงผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องอันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายโดยรวมแก่สำนักงาน รวมทั้งระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข้อมูลของสำนักงานที่ไม่พึงเปิดเผยออกไปสู่บุคคลภายนอกด้วยวิธีการใด ๆ ก็ตามและให้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานอย่างเคร่งครัด

(๒) พึงรักษาความลับขององค์กร และกิจการอันได้ล่วงรู้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ โดยระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข้อมูลดังกล่าวข้างต้นรั่วไหลหรือตกไปถึงผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง และไม่ใช้ข้อมูลลับหรือที่ได้ล่วงรู้มาจากการปฏิบัติหน้าที่ของตนและยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะไปแสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น

๕) การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ผู้บริหารและพนักงานต้องรายงานเพื่อการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ตามแนวทางที่กำหนด หลีกเลี่ยงและป้องกันมิให้มีการกระทำใด ๆ ที่อาจเข้าข่ายหรือก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และให้ปฏิบัติตามจรรยาบรรณพนักงานอย่างเคร่งครัด

๖) การใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

(๑) การปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงาน ต้องดำเนินการภายใต้อำนาจกฎหมายที่มีโดยเคร่งครัด โดยให้ส่วนงานกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน สอดคล้องตามขั้นตอนและกรอบของกฎหมาย

(๒) การแสดงได้ว่าการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายได้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่มีอย่างชัดเจน ถูกต้อง เป็นธรรมและด้วยความรับผิดชอบ

(๓) การแสดงได้ว่าในกรณีที่มีการมอบหมายบุคคลภายนอก สำนักงานต้องมีการกำกับดูแลบุคคลภายนอกให้ดำเนินงานอย่างครบถ้วนเพียงพอและเป็นไปตามกฎหมาย

(๔) มีการจัดทำแนวทางการมอบอำนาจในการสั่งการในงานของสำนักงานและการลงนามในหนังสือของสำนักงานตามโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจนและเหมาะสม โดยมีการทบทวนและแก้ไขปรับปรุงแนวทางการมอบอำนาจให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทุกครั้งที่มิ เพื่อให้การดำเนินงานมีความคล่องตัวรวมทั้งเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการตามความรับผิดชอบภายใต้อำนาจที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วนถูกต้อง

๗) ความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ

(๑) กำหนดให้ส่วนงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสีย ด้วยความเป็นอิสระ โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ โดยเฉพาะการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญและมีลักษณะของฐานความเสี่ยงสูง โดยสำนักงานต้องกำกับดูแลให้ส่วนงานได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่วางไว้ในทุกกรณีอย่างเท่าเทียมกัน

(๒) ในกรณีที่จำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจในการตีความระเบียบกฎเกณฑ์หรือการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ใด ๆ ต่อผู้มีส่วนได้เสีย ต้องจัดให้มีขั้นตอนการดำเนินการที่เป็นอิสระ โปร่งใส เป็นธรรมตรวจสอบได้ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งมีการจัดทำบันทึกการดำเนินการไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

(๓) จัดให้มีเกณฑ์การหารือหรือการรับฟังความคิดเห็นในการออกระเบียบกฎเกณฑ์หรือการวางนโยบายในเรื่องต่าง ๆ ตามความจำเป็นและเหมาะสม โดยเฉพาะในกรณีที่มีความสำคัญและมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในวงกว้าง โดยให้มีการดำเนินการผ่านสื่อและช่องทางที่ผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลาและวิธีการดำเนินการที่เอื้ออำนวยต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียหรือผู้ที่สนใจในการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะ

(๔) จัดให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สามารถป้องกันการแทรกแซงจากการเมือง หรือกลุ่มธุรกิจผลประโยชน์ ที่มีผลต่อความเป็นอิสระในการตัดสินใจของสำนักงานมิให้ตกอยู่ภายใต้การครอบงำของอิทธิพลใด ๆ และเป็นไปเพื่อประโยชน์โดยรวมของสาธารณชน โดยกำหนดให้การพิจารณาตัดสินใจดำเนินการในเรื่องดังกล่าวต้องมีการกลั่นกรองเป็นลำดับขั้น มีการบันทึกผลการพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งต้องมีการบันทึกความเห็นที่แตกต่างกันไว้อย่างครบถ้วน

(๕) การตัดสินใจดำเนินการของสำนักงานที่ต้องหารือ หรือขอความเห็นชอบจาก ภาครัฐต้องไม่กำหนดเป็นขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นงานประจำหรืองานปกติ โดยต้องเป็นการหารือ หรือขอความเห็นชอบระดับนโยบายในภาพรวมที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน โปร่งใสและตรวจสอบได้

(๖) ในการบังคับใช้กฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการทางบริหาร หรือการ ดำเนินการทางอาญาซึ่งมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ต้องจัดให้มีขั้นตอนการดำเนินการ ที่โปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้ รวมทั้งจัดให้มีขั้นตอนรองรับ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ได้รับผลกระทบจากการ ดำเนินการดังกล่าวสามารถขออุทธรณ์ตามกฎหมาย หรือร้องขอให้มีการพิจารณาทบทวนการสั่งการ ได้

(๗) เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องจัดให้มีแหล่งรายได้ งบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในเรื่อง การให้ผลตอบแทนบุคลากรที่มีประสพการณ์ความรู้ความสามารถ ตลอดจนมีงบประมาณที่จำเป็นต่อ การปฏิบัติงานและต้องมีช่องทางที่เปิดให้สามารถตรวจสอบการใช้ทรัพยากรของสำนักงานได้ว่ามีการ ดำเนินการด้วยความโปร่งใส

(๘) จัดให้มีช่องทางหรือกระบวนการเพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานหรือผู้มีส่วนได้เสีย สามารถแจ้งเบาะแสการดำเนินการของสำนักงานที่เข้าข่ายการกระทำทุจริต หรือการกระทำความผิดใด ๆ รวมทั้ง จัดให้มีมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส อย่างเป็นธรรมและเหมาะสม

๘) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล

(๑) ในกรณีที่มีการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานกำกับดูแลด้วยกันที่มีความเกี่ยวข้องหรือ ทับซ้อนกันและไม่มีความชัดเจนว่าเป็นหน้าที่ ความรับผิดชอบหลักของหน่วยงานใด สำนักงานต้องจัด ให้มีกลไกความร่วมมือในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดทำบันทึกความเข้าใจ หรือบันทึกข้อตกลง เพื่อ กำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างหน่วยงานให้ครบถ้วนชัดเจน เพื่อให้เกิดความชัดเจน และเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องทั้งฝ่ายผู้กำกับดูแล และผู้อยู่ภายใต้การกำกับดูแล และเพื่อป้องกันมิให้ เกิดช่องว่างในการกำกับดูแล หรือเกิดการกำกับดูแลที่ก่อให้เกิดการเกิ่นสมควร ซึ่งจะส่งผลกระทบ ในเชิงลบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการได้

(๒) ในการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานกำกับดูแลต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนให้เกิด ความร่วมมือแลกเปลี่ยนความช่วยเหลือระหว่างหน่วยงานในการป้องกัน และปราบปราม อาชญากรรมทางเศรษฐกิจข้ามชาติ ต้องพิจารณารวมถึง ความเป็นไปได้ในการจัดซื้อจำกัดทาง กฎหมายที่มี ซึ่งอาจปิดกั้นความสามารถในการให้ความช่วยเหลือ และแลกเปลี่ยนความร่วมมือ ระหว่างกันด้วย^{๔๔}

สรุปได้ว่า การส่งเสริมจริยธรรมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นการส่งเสริมให้มีการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมสำหรับผู้บริหารและ

^{๔๔} เรื่องเดียวกัน.

บุคลากรทุกระดับโดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวแทนและนายหน้าธุรกิจประกันภัยซึ่งจะต้องมีการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมตามแนวทางที่สำคัญคือ ส่งเสริมความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ การปฏิบัติต่อข้อมูลลับ การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ การใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล

ตารางที่ ๒.๘ การส่งเสริมจริยธรรมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	๑. ความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม ๒. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ๓. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ๔. การปฏิบัติต่อข้อมูลลับ ๕. การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ๖. การใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ๗. ความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ๘. ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล

๒.๔ แนวคิด เกี่ยวกับธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

แนวคิดเรื่อง “Governance” ได้ปรากฏมาตั้งแต่อารยธรรมการปกครอง ของกรีกสมัยโบราณมาจากศัพท์ของคำว่า “Kubernan” ที่บัญญัติโดยปราชญ์ที่ชื่อ Plato ซึ่งก็คือระบบการปกครอง (System of Governing) คำว่า Gubernare ซึ่งหมายถึง “Rule making or Steering” การกำหนดหรือถือทางเสือในการปกครองแต่เดิมในภาษาอังกฤษคำนี้หมายถึง รัฐบาล (Government) ในเชิงนามธรรม (Act of Governing หรือ Manner of Governing) คือการจัดการปกครอง^{๕๕} แนวคิดทฤษฎีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลตามภาษาไทยเป็นแนวคิดที่ได้มีการกล่าวถึงแบบกว้างขวาง หลังจากมีเหตุการณ์วิกฤติทางเศรษฐกิจในประเทศไทย และในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้โดยแนวคิดเรื่องการจัดการปกครอง และการจัดการปกครองที่ดีนั้น ได้รับการรณรงค์อย่างมากโดยสถาบันทางเศรษฐกิจและการเงินระดับโลก^{๕๖} และดังที่ทราบแล้วว่าแนวคิดนี้ได้มีการค้นพบมาตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๓๒ แต่ถึงกระนั้นก็ได้มีการนำคำว่า Good Governance มาใช้อย่างเป็นรูปธรรมซึ่งที่กล่าวได้ว่าคำว่า Good Governance พึ่งมีการนำมาใช้อย่างเป็นทางการเมื่อไม่นานนี้เอง

ในสมัยโบราณเน้นการปกครอง (Governing) ผู้ปกครองเรียกว่ารัฐบาลในสมัยราชาธิปไตยการปกครองที่ดี อยู่ที่มีธรรมราชาดังที่มีการเน้นเรื่องทศพิธราชธรรมถัดจากสมัยราชาธิปไตย ผู้ปกครองเป็นทหารบ้างเป็นนักการเมืองบ้างเมื่อสังคมวิวัฒนาการไปภาคธุรกิจเติบโตขึ้นและมีผลกระทบต่อสังคมมากขึ้น และภาคประชาชนและสังคมได้มีบทบาทมากขึ้น หลักการของเรื่องการปกครอง (Governing) โดยรัฐนั้น เป็นลักษณะการใช้อำนาจจากบนลงล่าง ไม่เพียงพอเพราะอำนาจไม่ได้อยู่ที่รัฐบาลเท่านั้นแต่อยู่ที่ภาคธุรกิจและภาคสังคมด้วยจึงมีการนำคำว่า Governing ในสังคมสมัยใหม่คงจะต้องคำนึงถึงไตรภาคีคือภาครัฐภาคธุรกิจและภาคสังคมในการอภิบาลทั้งภาครัฐบาลและภาคธุรกิจต้องมีความโปร่งใส ถูกตรวจสอบได้จึงจะตั้งอยู่ในความถูกต้อง (ธรรมะ หรือ Good) สังคมต้องเข้มแข็ง จึงจะทำให้รัฐและธุรกิจโปร่งใส Good Governance จึงประกอบด้วยรัฐโปร่งใส ธุรกิจโปร่งใสและสังคมเข้มแข็ง ยั่งยืนสืบไป

ปัจจุบันนี้ ทั้งในด้านการศึกษา และวิชาชีพทางรัฐประศาสนศาสตร์ถือได้ว่า “Governance” หรือการจัดการปกครองเป็นกรอบแนวคิด ที่สำคัญของการบริหารภาครัฐซึ่งมี

^{๕๕}Agere,Sam, Promoting Good Governance : Principles, Practices and Perspective, (London : Commonwealth Secretariat, 2000), p. 34.

^{๕๖}พฤทธิสาน ชุมพล, คำและความคิดในรัฐศาสตร์ร่วมสมัย, (กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๖), หน้า ๑๓๐.

องค์ประกอบหลักที่สำคัญ คือ การเน้นบทบาทของการบริหารภาครัฐกรอบแนวคิด Governance เป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ และความรับผิดชอบระหว่างรัฐกับประชาชน ความสัมพันธ์และความรับผิดชอบ ระหว่างรัฐกับภาคเอกชนหรือกลุ่มทางสังคมที่เกิดการรวมตัวกัน โดยสมัครใจความสัมพันธ์ และความรับผิดชอบระหว่างรัฐกับประชาสังคม^{๔๗} แนวความคิด “Governance” ได้มีการศึกษากว้างขวางขึ้นและคำนี้ก็ถูกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในวงการและ องค์การเครือข่ายของธนาคารโลกโดยในระยะแรก ๆ ธนาคารโลกกำหนดความหมายตามกรอบ ความคิด ของการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับขอบเขต ของธนาคารโลกว่าด้วย Governance and Development ดังนั้นคำว่า Governance จึงเป็นที่เข้าใจกันว่า “การกำหนดกลไกอำนาจของภาครัฐ ในการบริหารทรัพยากรทั้งด้านเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศเพื่อให้เกิดการพัฒนา” ในระยะ เริ่มแรกนั้นธนาคารโลกได้พยายามอธิบายความหมายของ Governance ว่าครอบคลุมถึงความหมาย ๓ ลักษณะคือ^{๔๘} โครงสร้างและรูปแบบของระบอบการเมือง (Political Regime) กระบวนการและ ขั้นตอนที่มีอำนาจในการเมือง ใช้ในการบริหารทรัพยากรทางเศรษฐกิจ และสังคมเพื่อพัฒนา ประเทศ และขีดความสามารถของรัฐบาลในการกำหนดนโยบาย และการดำเนินการตามนโยบาย อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ ๒.๙ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Agere, Sam	๑. Act of Governing ๒. Manner of Governing
พฤทธิสาน ชุมพล	๑. การจัดการปกครอง ๒. การจัดการปกครองที่ดี
Morren, Tatiana	๑. การเน้นบทบาทของการบริหารภาครัฐ ๒. ความรับผิดชอบระหว่างรัฐกับประชาชน ๓. ความรับผิดชอบระหว่างรัฐกับประชาสังคม

^{๔๗} Morren, Tatiana, “Conceptualizing Civil Society within Good Governance and SocialCapital Policies”, *Dissertation*, (Department of Education: Dalhousie University of Canada, 2001), p. 56.

^{๔๘} เอเจอร์, แซม, *ธรรมาภิบาลการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์น้ำฝน, ๒๕๕๕), หน้า ๓๑.

ตารางที่ ๒.๙ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล. (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
เอเจอร์, แซม	๑. โครงสร้างและรูปแบบของระบอบการเมือง ๒. ชีตความสามารถของรัฐบาลในการกำหนดนโยบาย ๓. การดำเนินการตามนโยบายอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔.๑ ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

การนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาลมาใช้ มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประเทศไทย เพราะหลักธรรมาภิบาลก็คือ การบริหารที่สามารถตรวจสอบได้มีประสิทธิภาพ และเป็นระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ในปัจจุบันสถานการณ์ด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม การบริหารงานของรัฐทั้งภายในและต่างประเทศ มีความเปลี่ยนแปลงไปมากและเป็นไปอย่างรวดเร็ว กว้างขวาง ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากความก้าวหน้าทางด้านการสื่อสารเทคโนโลยี การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วสู่ประชาชน ในขณะที่สภาพแวดล้อมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ แต่ระบบการบริหารงานของภาครัฐ และสังคมไทยโดยรวมที่ผ่านมา ไม่สอดคล้อง ไม่ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ดังนั้น การปรับเปลี่ยนบทบาทของสังคมโดยการนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หรือหลักธรรมาภิบาลมาใช้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประเทศไทยเรา เพราะหลักธรรมาภิบาลก็คือ การบริหารที่สามารถตรวจสอบได้ มีประสิทธิภาพและเป็นระบบที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม โดยสามารถเสนอข้อเรียกร้องมีการรวมตัวของประชาชน กลุ่มมวลชนผู้ใช้แรงงานและองค์กรภาคเอกชน เพื่อเข้ามามีบทบาทในการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินการทางการเมือง และการบริหารงานภาครัฐ ตลอดจนการประกอบธุรกิจเอกชน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนโดยรวมและสังคมไทยเติบโตด้วยความแข็งแกร่ง สามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะช่วยให้ประเทศชาติมีความสงบสุขและพัฒนาอย่างรวดเร็วและยั่งยืนต่อไป

ความหมายของธรรมาภิบาล^{๔๙} (Good Governance) คำว่า Good Governance เริ่มนำมาใช้กันเมื่อประมาณ ๒๐ กว่าปีที่ผ่านมา โดยปรากฏในรายงานของธนาคารโลก เมื่อปี ค.ศ. ๑๙๘๙ เมื่อแนวความคิด Good Governance เข้ามาในประเทศไทยในช่วงปี พ.ศ. ๒๕๔๐

ธรรมาภิบาลเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจจากนักวิชาการและจากผู้บริหารของหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก โดยธรรมาภิบาล สามารถยกระดับและสร้างความน่าเชื่อถือขององค์กรได้ใน

^{๔๙}World Bank, *Underlying Litany of Africa*. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :<http://web.worldbank.org/> [๒ มิถุนายน ๒๕๖๓].

ระดับสูง รวมถึงช่วยเพิ่มศักยภาพขององค์กรให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศในด้านต่าง ๆ อันนำไปสู่การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น เพราะระบบโครงสร้างและกระบวนการต่าง ๆ ที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความสมดุลขึ้นระหว่างภาคประชาสังคม ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน ภาคปัจเจกและครอบครัว และภาคต่างประเทศ เพื่อให้ภาคต่าง ๆ ดังกล่าวมีการพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข โดยเป้าหมายของธรรมาภิบาลจึงมีจุดและสังคมให้กับทุกภาคส่วนในสังคมดังนี้

ความหมายของหลักธรรมาภิบาล หรือการจัดการที่ดี โดยหลักสากลจะประกอบด้วยคุณสมบัติ ดังนี้

๑. ความรับผิดชอบต่อสาธารณะชน หมายถึงการมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม
๒. ความโปร่งใส หมายถึง สาธารชนสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้
๓. ความมั่นใจ หมายถึงการมีหลักการที่แน่นอน เป็นธรรมที่ทำให้สาธารณชนมั่นใจ
๔. การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการในด้านกิจการของรัฐ^{๕๐}

การใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ และรัฐประศาสนศาสตร์ เพื่อการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ของชาติบ้านเมือง และหมายรวมถึง กระบวนการ ความสัมพันธ์ และสถาบันต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกันอย่างซับซ้อน ซึ่งประชาชนพลเมืองใช้เป็นเครื่องมือ หรือช่องทางในการบริหารจัดการกิจการต่าง ๆ อันเกี่ยวข้องกับชีวิตประเทศ ซึ่งมีองค์ประกอบร่วม ซึ่งเป็นพื้นฐานของการสร้างหลักธรรมาภิบาลอันได้แก่^{๕๑}

๑. การรับผิดชอบต่อ
๒. ความโปร่งใส
๓. การปราบปรามทุจริตและการประพฤติมิชอบ
๔. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
๕. กรอบกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม

สำหรับประเทศไทยนั้นเริ่มใช้คำว่า “ธรรมาภิบาล” หรือที่บางท่านเรียกว่า ธรรมรัฐ กันแพร่หลายภายหลังการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับใหม่ และหลังจากภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจในปี พ.ศ. ๒๕๔๐ ทั้งนี้ เนื่องมาจากในหนังสือแสดงเจตจำนงกู้เงินจำนวน ๑๗.๒ พันล้านดอลลาร์สหรัฐ จากกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) รัฐบาลไทยให้คำมั่นว่าจะต้องสร้าง

^{๕๐} ชัยอนันต์ สมุทรวานิช, ธรรมาภิบาลการมีส่วนร่วมของประชาชนและกระบวนการทางด้านสิ่งแวดล้อม, (กรุงเทพมหานคร : เดือนตุลาคมพิมพ์, ๒๕๔๓), หน้า ๑๒.

^{๕๑} ไชยวัฒน์ คำชู, การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม, (กรุงเทพมหานคร : นำฝนการพิมพ์, ๒๕๔๘), หน้า ๒๘.

“Good Governance” ขึ้นในการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งแสดงโดยปริยายว่า ทั้งรัฐบาลไทยและ กองทุนการเงินระหว่างประเทศเชื่อว่าวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น เป็นผลส่วนหนึ่งมาจากการบริหาร จัดการที่ไม่ดี หรือธรรมาภิบาล (Bad Governance)^{๕๒}

โครงสร้างและกระบวนการของธรรมาภิบาลจะต้องมีกฎเกณฑ์มุ่งหมายในการสร้างความ เป็นธรรมในการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และสังคมให้กับทุกภาคส่วนในสังคมทั้งนี้ โครงสร้างและ กระบวนการของธรรมาภิบาลจะต้องมีกฎเกณฑ์เป็นตัวกำหนดความสัมพันธ์ของแต่ละภาคเพื่อสร้าง สิทธิและการยอมรับร่วมกัน^{๕๓} และการปรับวิธีคิด วิธีบริหารราชการของประเทศไทยเสียใหม่ทั้ง ระบบ โดยการกำหนดเจตนารมณ์ของแผ่นดินขึ้นมาเพื่อทุกคนทุกฝ่ายในประเทศได้ร่วมกันทำ ร่วมกัน จัดการ และร่วมกันรับผิดชอบในการแก้ปัญหาเพื่อการพัฒนาเพื่อนำแผ่นดินไปสู่ความมั่นคง ความ สงบสันติสุข และมีการพัฒนาที่ยั่งยืนและก้าวไกล^{๕๔} ทางด้านองค์การพัฒนาแห่งสหประชาชาติ United Nations Development; UNDP^{๕๕} ระบุไว้ว่า ธรรมาภิบาล เป็นการดำเนินงานของภาค การเมือง การบริหาร และภาคเศรษฐกิจที่จะจกการกิจการของประเทศในทุกระดับ ซึ่งประกอบด้วย กลไก กระบวนการ และสถาบันต่าง ๆ ที่ช่วยให้ประชาชนและกลุ่ม/องค์กรสามารถแสดงออก เพื่อ การป้องกันผลประโยชน์และสิทธิของตนได้ตามกฎหมาย รวมถึงสามารถแสดงความคิดเห็นที่แตกต่าง กันบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการส่งเสริมหลักนิติธรรมเพื่อให้ เกิดความมั่นใจในการพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ ที่อยู่บนความเห็นในทางเดียวกันทางสังคมทั้งยัง ช่วยให้ความต้องการของคนยากจนและผู้ด้อยโอกาสได้รับการพิจารณาในการกำหนดนโยบายเพื่อการ พัฒนาต่อไป หรือเป็นการมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบที่ทำให้เกิดการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยให้มั่นใจว่า นโยบายที่กำหนดไว้เกิดผลในการปฏิบัติได้จริง ซึ่งหมายถึงการมีบรรทัดฐาน เพื่อให้แน่ใจว่ารัฐบาลสามารถสร้างผลงานตามที่สัญญาไว้กับประชาชนได้^{๕๖}

สำหรับองค์การความร่วมมือระหว่างประเทศของญี่ปุ่น ซึ่งได้นิยามไว้ค่อนข้างจะไม่ แตกต่างกันมากนักธรรมาภิบาลเป็นรากฐานการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม โดยกำหนดให้ภาครัฐมีหน้าที่ ในการส่งเสริมและสร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ประชาชนสามารถ

^{๕๒} บวรศักดิ์ อุวรรณโณ, การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย, (กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, ๒๕๔๒), หน้า ๑๗ - ๑๘.

^{๕๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๗ - ๑๘.

^{๕๔} ประมวล รุจนเสรี, การบริหาร - การจัดการที่ดี (Good Governance), (กรุงเทพมหานคร : โรง พิมพ์อาสาฬหาคาณดินแดน, ๒๕๔๒), หน้า ๖๘.

^{๕๕} สูดจิต นิमितกุล, กระทรวงมหาดไทยกับการจัดการที่ดี : การปกครองที่ดี (Good Governance), (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมอธรรม, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓ - ๑๔

^{๕๖} อมรา พงศาพิชญ์, ธรรมรัฐกับประชาสังคม. การปกครองที่ดี, (กรุงเทพมหานคร : สมาคมรัฐ ประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย, ๒๕๔๓), หน้า ๗๕

พึ่งตนเองได้ และการพัฒนามีความยุติธรรมทางสังคม^{๕๗} หรือแม้แต่สำนักนายกรัฐมนตรี มองว่า เป็น การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเอาไว้ว่า เป็นการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีเป็น แนวทางในการจัดระเบียบทางสังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุม รวมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการ และฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้ รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังที่ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน ทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความ เข้มแข็งและสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ประเทศ^{๕๘} ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของการจัดการกิจกรรมซึ่งบุคคล และ สถาบันทั้งในภาครัฐและเอกชนมีผลประโยชน์ร่วมกันได้กระทำลงไปหลายทาง มีลักษณะเป็น ขบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจนำไปสู่การผสมผสานผลประโยชน์ที่หลากหลาย และขัดแย้ง กันได้^{๕๙} แต่อย่างน้อยก็ต้องมองไปที่ทิศทางตามโครงสร้าง และรูปแบบที่สังคมหรือองค์กรกำหนดขึ้น เพื่อบริหารจัดการ และจัดสรรทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการพัฒนาประเทศอย่างมี ศักยภาพ และเกิดความเจริญรุ่งเรืองอย่างยั่งยืน ทั้งยังเป็นกฎเกณฑ์ ทิศทางที่กำหนดความสัมพันธ์ของ ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมและแนวทางการอภิบาลสังคมเพื่อให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมสามารถอยู่ ร่วมกันได้อย่างสงบสุข^{๖๐}

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕^{๖๑} มาตรา ๓ (๑) ว่าด้วย การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยมีหลักพื้นฐาน ของ การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วยหลักสำคัญ ๖ ประการ^{๖๒} ดังนี้

๑) หลักนิติธรรม (Rule of law) ได้แก่การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมายกฎข้อบังคับ เหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

๒) หลักคุณธรรม (Morality) ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยธรรมาภิบาลให้ เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้

^{๕๗} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๘๗.

^{๕๘} ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการ บ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๒, (สำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๔๒).

^{๕๙} อานันท์ ปันยารชุน, “ธรรมรัฐกับสังคมไทย”, หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน, (๒๕ มีนาคม ๒๕๔๑) : ๖.

^{๖๐} อรุณรัตน์ สฟโชคชัย, “สังคมเสถียรภาพและกลไกประชารัฐที่ดี”, รายงาน TDRI, (๒๐ ธันวาคม ๒๕๔๐) : ๑๕.

^{๖๑} ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕, (สำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๔๕).

^{๖๒} ดูรายละเอียดเพิ่มเติมใน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖, (สำนักนายกรัฐมนตรี, ๒๕๔๖).

ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

๓) หลักความโปร่งใส (Transparency) ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

๔) หลักความมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าจะด้วยการแสดงความคิดเห็นการไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติหรืออื่น ๆ

๕) หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง

๖) หลักความคุ้มค่า (Utility) ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่าสร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

การนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๙ ได้ทรงใช้ในการปกครองประเทศมาตั้งแต่เสด็จขึ้นเถลิงถวัลย์สิริราชสมบัติ เมื่อพระองค์ได้ตั้งพระราชสัตยาธิษฐานและทรงประกาศพระปฐมบรมราชโองการที่น่งไพศาลทักษิณพระบรมมหาราชวังเมื่อวันศุกร์ที่ ๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๓๓ ความว่า “ เราจะปกครองแผ่นดินโดยธรรมเพื่อประโยชน์สุขแห่งมหาชนชาวสยาม ” นับตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา พระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศร มหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช บรมนาถบพิตร พระราชสมภารเจ้า ทรงปฏิบัติพระราชกรณียกิจน้อยใหญ่ทั้งหลายทั้งปวงโดยชอบธรรม คือโดยหลักธรรมาภิบาลนี้ เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุข แก่พสกนิกรของ พระองค์ให้ได้อยู่เย็นเป็นสุขตามสมควรแก่ฐานะตลอดมา

ตารางที่ ๒.๑๐ ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
ชัยอนันต์ สมุทรวานิช	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ความรับผิดชอบต่อสาธารณะชน ๒. ความโปร่งใส ๓. ความมั่นใจ ๔. การมีส่วนร่วมของประชาชน
ไชยวัฒน์ คำชู	<ol style="list-style-type: none"> ๑. การรับผิดชอบต่อ ๒. ความโปร่งใส ๓. การปราบปรามทุจริตและการประพฤติมิชอบ ๔. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๕. กรอบกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม
บวรศักดิ์ อุวรรณโณ	<ol style="list-style-type: none"> ๑. การสร้างความเป็นธรรมในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม ๒. มีกฎเกณฑ์เป็นตัวกำหนดความสัมพันธ์ของแต่ละภาคเพื่อสร้างสิทธิและการยอมรับรวมกัน
ประมวล รุจนเสรี	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ร่วมกันทำ ๒. ร่วมกันจัดการ ๓. ร่วมกันรับผิดชอบ
สุจิตต์ นิमितกุล	<ol style="list-style-type: none"> ๑. การมีส่วนร่วม ๒. ความโปร่งใส ๓. ความรับผิดชอบต่อ ๔. การส่งเสริมหลักนิติธรรม
อมรา พงศาพิชญ์	<ol style="list-style-type: none"> ๑. สร้างบรรยากาศการมีส่วนร่วม ๒. ประชาชนสามารถพึ่งตนเองได้ ๓. การพัฒนาที่มีความยุติธรรมทางสังคม
อานันท์ ปันยารชุน	<ol style="list-style-type: none"> ๑. มีผลประโยชน์ร่วมกัน ๒. มีลักษณะเป็นขบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ๓. การเสริมสร้างความเข้มแข็งและสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่ประเทศ

ตารางที่ ๒.๑๐ ความหมายของหลักธรรมาภิบาล (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕)	๑. หลักนิติธรรม (Rule of law)
	๒. หลักคุณธรรม (Morality)
	๓. หลักความโปร่งใส (Transparency)
	๔. หลักความมีส่วนร่วม (Participation)
	๕. หลักความรับผิดชอบ (Accountability)
	๖. หลักความคุ้มค่า (Utility)

๒.๔.๒ นโยบายธรรมาภิบาล สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย^{๖๓}

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นหน่วยงานของรัฐ ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีประสิทธิภาพและคุ้มครองประชาชนให้ได้รับสิทธิประโยชน์จากการประกันภัยอย่างครบถ้วน

ในการปฏิบัติหน้าที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในฐานะผู้กำกับดูแลตระหนักถึงบทบาทในการเป็นแบบอย่างที่ดีโดยได้ยึดหลักธรรมาภิบาลและความถูกต้องชัดเจนในการปฏิบัติงาน และได้ผลักดันและปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้อง เป็นธรรมและโปร่งใส ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรบนพื้นฐานของการเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน และพร้อมแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์และความตั้งใจจริงในการสร้างธรรมาภิบาลที่ดีให้กับธุรกิจประกันภัยไทย

เพื่อให้มั่นใจว่า คณะกรรมการ เลขาธิการ และพนักงานทุกระดับ ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรู้ ความรับผิดชอบ ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล โดยต้องปฏิบัติตามมาตรฐานจรรยาบรรณ กฎระเบียบ คำสั่ง แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง และได้กำหนดนโยบายและหลักสำคัญในการปฏิบัติไว้ต่อไปนี้

๑. จรรยาบรรณ

๑.๑ รับผิดชอบต่อเชิงจรรยาบรรณต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง ประชาชน และสังคมโดยรวม และสนับสนุนหลักจรรยาบรรณให้เกิดขึ้นอย่างทั่วถึงในองค์กร

^{๖๓} สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), ธรรมาภิบาลและจริยธรรม, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/th/about/good-governance-ethics> [๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๓].

๑.๒ กำหนดให้สำนักงาน คปภ. จัดทำจรรยาบรรณของบุคลากรทุกคนของสำนักงาน คปภ. ให้ถือเป็นมาตรฐานความประพฤติและพฤติกรรม ที่พึงกระทำในการดำเนินงานและปฏิบัติงานภายใต้กรอบจริยธรรม คุณธรรม ความซื่อสัตย์ในวิถีทางที่สร้างสรรค์ เป็นระเบียบเรียบร้อย เสมอภาคเท่าเทียม เพื่อสร้างรากฐาน และรักษาภาพพจน์ของสำนักงาน คปภ. ให้เป็นองค์กรที่มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

๒. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

๒.๑ ให้ความสำคัญและมุ่งเน้นให้มีคณะกรรมการ เลขาธิการ และพนักงานทุกระดับ มีการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส เพื่อประโยชน์ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายตลอดจนประชาชน และสังคมโดยรวม

๒.๒ ไม่ให้กรรมการ เลขาธิการ และพนักงานทุกระดับ ใช้โอกาสจากการเป็นกรรมการ เลขาธิการ หรือพนักงาน แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน

๒.๓ ให้ความระมัดระวังในเรื่องการดำเนินการที่มีส่วนได้เสีย มีระบบการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และมีมาตรการในการเปิดเผยข้อมูลการมีส่วนได้เสีย

๓. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย

๓.๑ ให้ความสำคัญต่อการดูแลและปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ โดยคำนึงถึงสิทธิที่พึงมีของผู้มีส่วนได้เสีย และไม่กระทำการใด ๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิ

๓.๒ ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือระหว่างสำนักงาน คปภ. และผู้มีส่วนได้เสียตลอดจน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่สำคัญและสังคมโดยรวม ร่วมแสดงความคิดเห็น แจ้งเบาะแส และการเปิดเผยข้อมูล ให้รับทราบตามความจำเป็นและเหมาะสม

๓.๓ ให้สำนักงาน คปภ. จัดทำคู่มือและแนวทางปฏิบัติและให้ยึดถือปฏิบัติบนพื้นฐานของความเป็นธรรมและสมดุลในการประสานประโยชน์ร่วมกันเป็นหลัก เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

๔. การปลอดคอร์รัปชัน

๔.๑ วางนโยบาย ส่งเสริม ติดตามดูแลเพื่อให้มั่นใจว่า สำนักงาน คปภ. มีระบบงาน ที่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการสร้างเสริมและดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ และเป็นองค์กรปลอดคอร์รัปชัน ทั้งในระดับคณะกรรมการ และสำนักงาน

๔.๒ ห้ามกรรมการ เลขาธิการ และพนักงานทุกคน ของสำนักงาน คปภ. ดำเนินการหรือยอมรับกาคอร์รัปชันในทุกรูปแบบทั้งทางตรงหรือทางอ้อม

๔.๓ ไม่พึงละเลยหรือเพิกเฉยเมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายคอร์รัปชัน ต้องแจ้ง ให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ โดย

สำนักงาน คปภ. จะให้ความเป็นธรรมและคุ้มครองพนักงานที่ปฏิเสธเรื่องที่คอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน

๔.๔ สำนักงาน คปภ. จัดให้มีระบบงานและมาตรการที่ชัดเจนที่เพียงพอเพื่อป้องกันการคอร์รัปชัน มีการแบ่งหน้าที่เพื่อให้สามารถสอบทานถ่วงดุล และประเมินความเสี่ยงในการดำเนินงานเป็นระยะเพื่อควบคุมหรือลดโอกาสเกิดการคอร์รัปชัน

ตารางที่ ๒.๑๑ นโยบายธรรมาภิบาล สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	๑. จรรยาบรรณ
	๒. ความซัดแย้งทางผลประโยชน์
	๓. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย
	๔. การปลอดคอร์รัปชัน

๒.๔.๓ แนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ.

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) Office of Insurance Commission ได้จัดทำแนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ. ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๑ ปี ๒๕๕๙ ไว้ โดยผู้วิจัยจะได้นำเสนอเนื้อหาโดยสังเขป ดังนี้

หลักการและเหตุผลของสำนักงาน คปภ. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) เพื่อนำองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน ทั้งยังเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และในฐานะหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มครองประชาชนให้ได้รับสิทธิประโยชน์จากการประกันภัยอย่างครบถ้วน จะต้องแสดงให้เห็นถึงการมีระบบการบริหารจัดการและการใช้อำนาจหน้าที่ด้วยความโปร่งใส น่าเชื่อถือ

แนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ. มีความเข้มงวดไม่น้อยไปกว่ามาตรฐานธรรมาภิบาลที่ได้กำหนดให้ผู้อยู่ใต้การกำกับดูแลถือปฏิบัติ โดยได้อ้างอิงมาจากหลักธรรมาภิบาลตามมาตรฐานสากลขององค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) และมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles : ICP) ซึ่งกำหนดโดยสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัย

นานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors : IAIS) ทั้งยังได้เทียบเคียงกับหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานกำกับดูแลสถาบันการเงินอื่น ๆ

สำนักงาน คปภ. ได้ยึดหลักธรรมาภิบาลและความถูกต้องชัดเจนในการดำเนินงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือให้กับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรบนพื้นฐานของการเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน จึงได้กำหนดกรอบหลักการธรรมาภิบาล เพื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

๑. การเติบโตอย่างยั่งยืนของสำนักงาน คปภ. (Sustainable growth)
๒. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพเพียงพอ (Responsibility)
๓. ความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง (Accountability)
๔. การมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน (Code of Conduct and Code of Ethics)

๕. การเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ (Disclosure & Transparency)

๖. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยสุจริตและอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Treatment)

โครงสร้างแนวทางการธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ. มี ๒ ส่วน ประกอบด้วย ธรรมาภิบาลในระดับคณะกรรมการ และธรรมาภิบาลในระดับสำนักงาน ภายใต้กรอบแนวทางที่ได้กำหนดไว้ ๔ ข้อ ดังนี้

๑. โครงสร้างการกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพของคณะกรรมการ

เพื่อให้มั่นใจว่า มีคณะกรรมการที่มีทักษะ ความรู้ และความเชี่ยวชาญเพียงพอกับขนาดโครงสร้าง และลักษณะการดำเนินงานของสำนักงาน

๒. ความรับผิดชอบต่ออย่างเหมาะสมในการกำกับดูแล

๑) เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสำนักงานมีการกำหนดแนวทางกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ทั้งยังมีการวางระบบที่มีประสิทธิภาพในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานและผู้บริหารระดับสูง

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าคณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่ของตนบนพื้นฐานของข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ทำหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ขยันหมั่นเพียร และระมัดระวัง เพื่อผลประโยชน์ที่ดีที่สุดขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย และรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ของตนทั้งต่อองค์กรและผู้มีส่วนได้เสีย

๓) เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักงานมีการปฏิบัติงานเป็นไปตามหลักจรรยาบรรณ มีความซื่อสัตย์ สุจริต เทียงธรรม ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วยความรู้ความสามารถที่เพียงพอ ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน

๓. การเปิดเผยข้อมูล ความโปร่งใส และการสื่อสาร

เพื่อให้มั่นใจว่าสำนักงานมีการเปิดเผยข้อมูลในเรื่องสำคัญๆอย่างถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ และมีระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่เปิดเผยนั้นมีความน่าเชื่อถือ

๔. การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน

๑) เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสำนักงานมีการบริหารความเสี่ยงและมีระบบการควบคุมภายในที่ดี ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ามีคณะกรรมการตรวจสอบที่มีความเป็นอิสระ ทำหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของคณะกรรมการ ในการสอบทานการกำกับดูแลกิจการ การบริหารงาน การบริหารความเสี่ยง การควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายใน รวมทั้งการจัดทำรายงานทางการเงินที่น่าเชื่อถือ เพื่อให้การปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลของสำนักงานเป็นไปอย่างโปร่งใส และน่าเชื่อถือ

สำนักงาน คปภ. กำหนดจรรยาบรรณของบุคลากรทุกคนของสำนักงาน คปภ. ทั้งระดับคณะกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทุกคน ถือเป็นประมวลแบบแผนกำหนดขอบเขตมาตรฐาน ความประพฤติและพฤติกรรมที่พึงกระทำในการดำเนินงานและปฏิบัติงานไปในวิถีทางเดียวกันภายใต้กรอบจริยธรรม คุณธรรม ความซื่อสัตย์ในวิถีทางที่สร้างสรรค์ เป็นระเบียบเรียบร้อย เสมอภาคเท่าเทียม เพื่อสร้างรากฐาน และรักษาภาพพจน์ของสำนักงาน คปภ. ให้เป็นองค์กรที่มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

ตารางที่ ๒.๑๒ แนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ.

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)	๑. การเติบโตอย่างยั่งยืนของสำนักงาน คปภ. ๒. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและมีประสิทธิภาพเพียงพอ ๓. ความรับผิดชอบต่อผลการตัดสินใจและการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง ๔. การมีจริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ๕. การเปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ ๖. การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยสุจริตและอย่างเท่าเทียมกัน

๒.๕ ข้อมูลบริบทเรื่องที่วิจัย

๒.๕.๑ ข้อมูลทั่วไป

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย^{๖๔} การจัดตั้งเกี่ยวกับประกันภัยครั้งแรก คือ "พระราชบัญญัติลักษณะเข้าหุ้นส่วนและบริษัท ร.ศ. ๑๓๐" เมื่อปี พ.ศ. ๒๔๕๔ ต่อมาได้จัดตั้ง "พระราชบัญญัติควบคุมการค้าขายอันกระทบถึงความปลอดภัยหรือความผาสุกแห่งสาธารณชน" ขึ้นในปี พ.ศ. ๒๔๗๑ ในปี พ.ศ. ๒๔๗๒ ได้จัดตั้ง "กองควบคุมบริษัทประกันภัย" ขึ้นภายใต้กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม และได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น "แผนกควบคุมประกันภัย" สังกัดกองหุ้นส่วนบริษัท กรมทะเบียนการค้า กระทรวงเศรษฐกิจ ต่อมาได้ยกฐานะขึ้นเป็น "กองประกันภัย" กรมทะเบียนการค้า กระทรวงเศรษฐกิจ ในปี พ.ศ. ๒๔๙๕ ในปี พ.ศ. ๒๕๑๑ กองประกันภัยได้ย้ายมาสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงเศรษฐกิจ และได้เปลี่ยนชื่อเป็น "สำนักงานประกันภัย" สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. ๒๕๒๒ ได้ยกฐานะสำนักงานประกันภัยเทียบเท่าเป็นกรมหนึ่งในกระทรวงพาณิชย์

ปี ๒๕๓๓ สำนักงานประกันภัย ได้เปลี่ยนชื่อกรมจากสำนักงานประกันภัยเป็น "กรมการประกันภัย" กระทรวงพาณิชย์ และได้จัดตั้งหน่วยงานส่วนภูมิภาคขึ้น ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการประกอบกิจการของสาขาบริษัทประกันภัย ดูแลรักษาสิทธิประโยชน์และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการประกันภัยแก่ประชาชน จึงได้เชิญชวนผู้มีจิตอาสาเข้ารับการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันภัย เป็นต้นมา เมื่อ พ.ร.บ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. ๒๕๓๕ มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ ๖ เมษายน ๒๕๓๖ จึงมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ความรู้เรื่อง พ.ร.บ. สู่ประชาชนให้ทั่วถึง ปี ๒๕๔๕ สำนักงานฯ ได้จัดโครงการสัปดาห์รวมใจประกันภัย พ.ร.บ. ๑๐๐% จึงเป็นช่องทางหนึ่งที่น่าอาสาสมัครประกันภัยในพื้นที่เข้าร่วมโครงการดังกล่าว ปี ๒๕๔๖ รัฐบาลได้อนุมัติงบประมาณสำหรับจัดอบรมให้แก่อาสาสมัครประกันภัย และได้ประกาศใช้ “ระเบียบกรมการประกันภัยว่าด้วยอาสาสมัครประกันภัย” เมื่อวันที่ ๑๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๖ จึงนับได้ว่าอาสาสมัครประกันภัยกำเนิดขึ้นมีระเบียบรองรับอย่างเป็นทางการในวันดังกล่าว ในปี พ.ศ. ๒๕๕๐ กรมการประกันภัยได้เปลี่ยนสถานะเป็นองค์กรอิสระ ภายใต้ชื่อ "สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)"

ในปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีสถานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ มีฐานะเป็นนิติ

^{๖๔}สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, **ความเป็นมาและวัตถุประสงค์**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/th/fund/good-governance> [๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๓].

บุคคลทำหน้าที่ดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนด โดยคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีภารกิจอยู่ ๓ ด้านด้วยกัน ดังนี้

๑. กำกับและพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีความเข้มแข็งมั่นคง
๒. ส่งเสริมสนับสนุนให้ธุรกิจประกันภัยมีบทบาทสร้างเสริมความแข็งแกร่งให้ระบบเศรษฐกิจสังคมของประเทศและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน
๓. ค้ำครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านประกันภัย

๒.๕.๒ ยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.).

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มียุทธศาสตร์ ๕ ด้าน ประกอบด้วย^{๖๕}

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ : ส่งเสริมการให้ความรู้เชิงรุกต่อสาธารณชน ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อเพิ่มสภาพคล่องของตลาดและเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและเสถียรภาพให้ระบบประกันภัยของประเทศ

๑. เพื่อให้สาธารณชนมีความรู้ความเข้าใจต่อระบบการประกันภัยได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น
๒. เพื่อให้ระบบการประกันภัยของประเทศมีทิศทางที่ชัดเจน มั่นคงและน่าเชื่อถือ ด้วยการใช้กลไกการให้ความรู้และประชาสัมพันธ์เป็นตัวกระตุ้น
๓. เพื่อพัฒนาความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐ เอกชนและประชาชนให้เกิดมากยิ่งขึ้นและเพิ่มความเข้าใจและสร้างประโยชน์จากการใช้ระบบประกันภัยให้ได้ครอบคลุมและกว้างขวางขึ้น
๔. เพื่อเพิ่มความชัดเจนและกว้างขวาง ในการตระหนักและรับรู้ของสาธารณชนต่อบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน คปภ. ในการให้ความรู้และพัฒนาให้ระบบประกันภัยของประเทศมีความน่าเชื่อถือ

กลยุทธ์ในยุทธศาสตร์ที่ ๑ : ส่งเสริมการให้ความรู้เชิงรุกต่อสาธารณชน ตลอดจนส่งเสริมการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อเพิ่มสภาพคล่องของตลาดและเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและเสถียรภาพให้ระบบประกันภัยของประเทศ

๑. ยกระดับความรู้ของกลุ่มเป้าหมาย (Change-Agent และ Multipliers) ในพื้นที่สำคัญทั่วประเทศเพื่อให้มีความเข้าใจ สามารถสร้างประโยชน์จากระบบประกันภัยและนำไปขยายผลต่อ

^{๖๕} สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, กลยุทธ์ในยุทธศาสตร์, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/th/fund/good-governance> [๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๓].

สาธารณชนทั่วไปได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็วขึ้น และเอื้อต่อการเติบโตเพิ่มความมั่นคงและน่าเชื่อถือให้ภาคอุตสาหกรรม

๒. ผลักดันให้ภาคธุรกิจประกันภัย หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องเกิดความร่วมมือในการส่งเสริมและพัฒนาภาคอุตสาหกรรม

๓. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สำนักงาน คปภ. เป็นที่รู้จักและให้ธุรกิจประกันภัยเป็นที่ยอมรับของสาธารณชนอย่างชัดเจน และกว้างขวางมากขึ้น ผ่านการประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ : พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานและระบบงานเพื่อให้การปฏิบัติการมีความรวดเร็วคุ้มค่าและเอื้อต่อการเปลี่ยนผ่านบทบาท การบริหารจัดการภายในองค์กร

๑. เพื่อสร้างและพัฒนาระบบการบริหารจัดการและกระบวนการสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ ให้มีความรวดเร็ว ได้มาตรฐาน เอื้อต่อการปฏิบัติการกิจ และพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับอนาคต

๒. เพื่อยกระดับระบบบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงาน คปภ. ให้เป็นไปตามมาตรฐาน มีบุคลากรที่เหมาะสมเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

๓. เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการ ให้ความรู้แก่ประชาชนและการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับภารกิจของสำนักงาน คปภ. ได้ดียิ่งขึ้น

๔. เพื่อให้บุคลากรของสำนักงาน คปภ. ได้ประจักษ์ เข้าใจ และซาบซึ้งในค่านิยมองค์กร

กลยุทธ์ในยุทธศาสตร์ที่ ๒ : พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานและระบบงานเพื่อให้การปฏิบัติการมีความรวดเร็วคุ้มค่าและเอื้อต่อการเปลี่ยนผ่านบทบาท การบริหารจัดการภายในองค์กร

๑. พัฒนาระบบการบริหารจัดการและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เอื้อต่อการพัฒนาในอนาคต

๒. ยกระดับระบบบริหารทรัพยากรบุคคลให้เป็นมาตรฐาน โดยครอบคลุม การปรับโครงสร้างองค์กรและถ่ายทอด/สื่อสารให้โครงสร้างใหม่สามารถเป็นที่เข้าใจได้ง่ายและเอื้อต่อการปรับตัวได้อย่างรวดเร็วรวมถึงการวางแผนอัตรากำลังคน และการพัฒนาระบบการบริหารความก้าวหน้าในอาชีพ

๓. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในที่เอื้อต่อการปฏิบัติการกิจของสำนักงาน คปภ.

๔. เพิ่มศักยภาพในการถ่ายทอดและสื่อสารวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้เป็นที่รับรู้ เข้าใจและซาบซึ้งได้ง่ายและรวดเร็ว

**ยุทธศาสตร์ที่ ๓ : สร้างและขยายเครือข่ายพันธมิตรและส่งเสริมภาคอุตสาหกรรม
ประกันภัย เพื่อเพิ่มอัตราการเติบโตและสภาพคล่องของภาคอุตสาหกรรม**

๑. เพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมประกันภัยในภูมิภาคอาเซียนมีความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด และมีแนวทางการกำกับดูแลที่สอดคล้องกัน

๒. เพื่อขยายช่องทางและเพิ่มโอกาสให้บริษัทประกันภัยของประเทศสามารถขยาย
กิจการไปสู่ประเทศในภูมิภาคอาเซียน (CLMV) ได้อย่างมั่นคง

๓. เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กรในการให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านโครงสร้างธุรกิจ
ประกันภัยที่เหมาะสม

**กลยุทธ์ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ : สร้างและขยายเครือข่ายพันธมิตรและส่งเสริม
ภาคอุตสาหกรรมประกันภัย เพื่อเพิ่มอัตราการเติบโตและสภาพคล่องของภาคอุตสาหกรรม**

๑. ยกกระดับความร่วมมือระหว่างกันในภูมิภาคอาเซียนผ่านการแลกเปลี่ยนความรู้และ
การผลักดันให้กฎหมายและกรอบการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยในแต่ละประเทศมีความสอดคล้อง
เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Harmonization of Rules and Regulations) ในการเป็นกลไกสำคัญที่
เพิ่มโอกาสในการขยายกิจการไปสู่ประเทศในภูมิภาคอาเซียน (CLMV)

๒. พัฒนาข้อเสนอแนะเชิงนโยบายการส่งเสริมภาคอุตสาหกรรมประกันภัย

**ยุทธศาสตร์ที่ ๔ : พัฒนาระบบการกำกับและตรวจสอบด้านเสถียรภาพ พฤติกรรม
การปฏิบัติและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชนด้านการประกันภัย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของ
สาธารณชนต่อระบบประกันภัย**

๑. เพื่อเพิ่มศักยภาพในการกำกับ ตรวจสอบและพัฒนากฎหมายแม่บทด้านการ
ประกันภัยให้เหมาะสม เป็นไปตามมาตรฐานสากลพร้อมทั้งมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้
เสียอย่างชัดเจน ทัวถึง และสามารถใช้ประโยชน์จากระบบประกันภัยได้อย่างเต็มรูปแบบ

๒. เพื่อใช้แนวทางการกำกับและตรวจสอบเป็นกลไกที่ทำให้ตลาดมีความมั่นคง ยุติธรรม
และน่าเชื่อถือ

๓. เพื่อให้สาธารณชนได้รับความคุ้มครองช่วยเหลืออย่างเหมาะสมด้วยความรวดเร็วมี
ประสิทธิภาพจากการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ

๔. เพื่อยกระดับพฤติกรรมทางตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัย
ให้มีมาตรฐานและสามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**กลยุทธ์ในยุทธศาสตร์ที่ ๔ : พัฒนาระบบการกำกับและตรวจสอบด้านเสถียรภาพ
พฤติกรรมปฏิบัติและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ประชาชนด้านการประกันภัย เพื่อสร้างความ
เชื่อมั่นของสาธารณชนต่อระบบประกันภัย**

๑. พัฒนามาตรฐานการกำกับตรวจสอบให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลให้ธุรกิจประกันภัย มีความเข้มแข็งมีการบริหารงานที่ดี

๒. พัฒนากฎหมายแม่บทด้านการประกันภัยให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับสถานะ เศรษฐกิจและส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัยมีความเข้มแข็ง มีการบริหารงานที่ดี

๓. เพิ่มศักยภาพการให้ความเห็นชอบผลิตภัณฑ์ประกันภัย เพื่อให้ภาคธุรกิจประกันภัย มี ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ตอบสนองความต้องการและความเสี่ยงของผู้บริโภคได้ทันสถานการณ์

๔. ปรับปรุงการประกันภัยตาม พ.ร.บ. คຸ້ມครองผู้ประสบภัยจากรถ โดยมุ่งเน้นการปรับ วงเงิน ปรับโครงสร้างตลาดประกันภัยรถภาคบังคับและการจัดการกองทุนทดแทนผู้ประสบภัย

๕. ยกระดับพฤติกรรมทางตลาดและการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ด้านการประกันภัยให้มี มาตรฐานและสามารถบังคับใช้กฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ : พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยี และฐานข้อมูลเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพระบบประกันภัยของประเทศให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

๑. เพื่อสร้างและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติภารกิจ เพื่อให้มี ความทันสมัย สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียทั้งในและนอกองค์กร ได้รวดเร็วขึ้น เพื่อสร้างและพัฒนาฐานข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร และการ เผยแพร่ความรู้และให้บริการต่อสาธารณชน

กลยุทธ์ในยุทธศาสตร์ที่ ๕ : พัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยี และฐานข้อมูลเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพระบบประกันภัยของประเทศให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

๑. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงาน คปภ. และ เพิ่มบทบาทการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเผยแพร่ความรู้

๒. พัฒนาฐานข้อมูลเพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรการเผยแพร่ความรู้และ ให้บริการต่อสาธารณชน

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย คปภ. ในฐานะ หน่วยงานของรัฐ ที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มครองประชาชนให้ได้รับสิทธิประโยชน์จากการประกันภัยอย่างครบถ้วน ได้ตระหนักถึง ความสำคัญของธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) และการปฏิบัติตามแนวทางธรร มาภิบาลที่เป็นสากล เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น โปร่งใส เป็นธรรมและความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกฝ่าย และนำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

แนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย คปภ. ได้จัดทำขึ้นตามหลักการและแนวทางปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานสากล และมีความ เข้มงวดไม่น้อยไปกว่ามาตรฐานธรรมาภิบาล ที่ได้กำหนดให้ผู้อยู่ใต้การกำกับดูแลถือปฏิบัติ ซึ่งได้รับ

ความเห็นชอบจากคณะกรรมการคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย คปภ. จากการประชุม ครั้งที่ ๖/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๕๖ และเพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย คปภ. ได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแนวทางธรรมาภิบาล และแนวปฏิบัติตามธรรมาภิบาลสำหรับคณะกรรมการ คปภ. โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ คปภ. เมื่อวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๙

ภายใต้แนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย คปภ. ที่ประชุมคณะกรรมการ คปภ. เมื่อวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๙ และวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๙ ได้ให้ความเห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติตามธรรมาภิบาลสำหรับคณะกรรมการ คปภ. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๔ เรื่อง สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

๑. จรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของกรรมการในคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ให้เกิดความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ผดุงเกียรติ และศักดิ์ศรีอันควรแก่ความไว้วางใจ และเชื่อมั่นของประชาชน ตลอดจนดำรงตน ตั้งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีงาม อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการเสริมสร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี การกำหนดจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการฯ ได้อ้างอิงจากค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๙ ประการ ที่กำหนดโดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และมีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับส่วนได้เสียของกรรมการที่พึงหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม และมีกระบวนการและแนวทางปฏิบัติในกรณีมีส่วนได้เสียเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ สนับสนุนให้เกิดความโปร่งใสและความอิสระในการตัดสินใจ

๒. แนวทางปฏิบัติการประชุมคณะกรรมการ คปภ. มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติในการประชุมสำหรับคณะกรรมการตามภารกิจในการกำกับและติดตามการดำเนินงานของสำนักงาน ครอบคลุมถึงการกำหนดตารางการประชุมล่วงหน้า ประชุมสม่ำเสมออย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง มีการจัดเตรียมระเบียบวาระการประชุมอย่างเหมาะสมทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ จัดส่งวาระการประชุมล่วงหน้า เพื่อให้กรรมการมีเวลาเพียงพอที่จะพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ รวมทั้งจัดทำรายงานการประชุมที่มีเนื้อหาสาระครบถ้วนและจัดเก็บด้วยความรัดกุม

๓. การรายงานเพื่อการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือหนึ่งในการเสริมสร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ สนับสนุนให้เกิดความโปร่งใสและความเป็นอิสระในการตัดสินใจ รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีในการผลักดัน เสริมสร้างและปลูกฝังให้

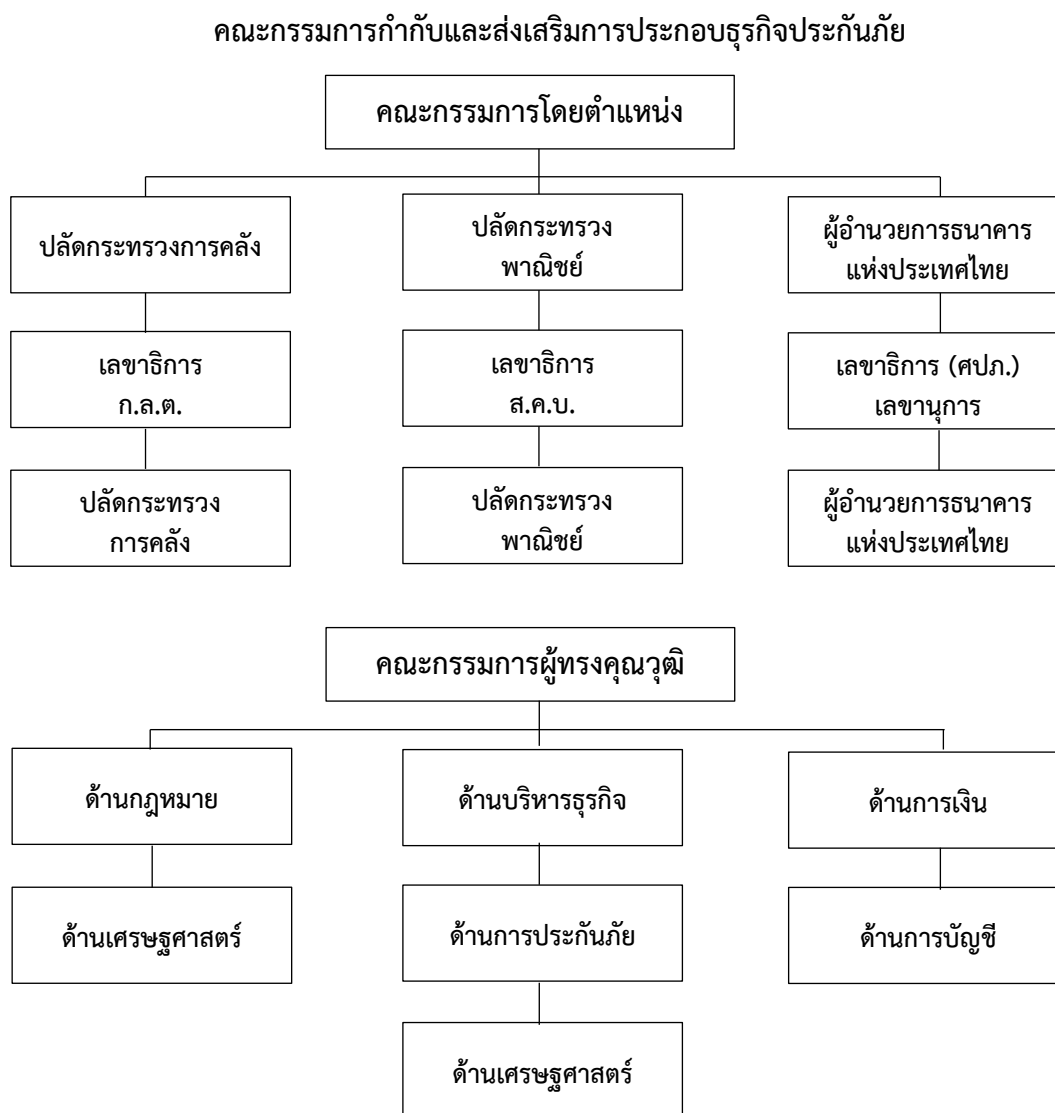
ทุกคนในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อสร้างรากฐานและรักษาภาพลักษณ์ของสำนักงานให้เป็นองค์กรที่มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และส่วนได้เสียที่ต้องรายงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการมีส่วนได้เสียของกรรมการในจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของกรรมการในคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๔. การประเมินผลคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี นอกจากนี้ ยังเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงพัฒนาสำนักงาน คปภ. สำหรับหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประกอบด้วย นโยบายคณะกรรมการ การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ โครงสร้างของคณะกรรมการ แนวปฏิบัติของคณะกรรมการ การจัดเตรียมและดำเนินการประชุมคณะกรรมการ และคุณลักษณะของกรรมการ

สรุปได้ว่า ตั้งแต่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้มีพระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ มีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ ๑ กันยายน ๒๕๕๐ ส่งผลให้ กรรมการประกันภัย ปรับเปลี่ยนสถานะองค์กรจากส่วนราชการ เป็นสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีภารกิจในการกำกับดูแล ตรวจสอบ ส่งเสริม และพัฒนาธุรกิจประกันภัย รวมถึงคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของประชาชนด้านประกันภัย ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จึงเป็นหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยที่เป็นภูมิคุ้มกันของประเทศในการบริหารความเสี่ยงให้คนไทยมีความเป็นอยู่ที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

๒.๕.๓ โครงสร้างการบริหาร

คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ประกอบด้วย คณะกรรมการโดยตำแหน่ง และคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้^{๖๖}



แผนภาพที่ ๒.๑ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

^{๖๖} สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, ผู้บริหาร คปภ., [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/th/consumer/oicbod> [๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๓].

๒.๕.๔ ธรรมาภิบาล^{๖๗}

สำนักงาน คปภ. ในฐานะหน่วยงานของรัฐ ที่ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลและส่งเสริมพัฒนาธุรกิจประกันภัยให้มีประสิทธิภาพ และคุ้มครองประชาชนให้ได้รับสิทธิประโยชน์จากการประกันภัยอย่างครบถ้วน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) และการปฏิบัติตามแนวทางธรรมาภิบาลที่เป็นสากล เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่น โปร่งใส เป็นธรรมและความน่าเชื่อถือต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และนำพาองค์กรไปสู่การเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

แนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ. ได้จัดทำขึ้นตามหลักการและแนวทางปฏิบัติที่ดีตามมาตรฐานสากล และมีความเข้มงวดไม่น้อยไปกว่ามาตรฐานธรรมาภิบาล ที่ได้กำหนดให้ผู้อยู่ใต้การกำกับดูแลถือปฏิบัติ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ คปภ. จากการประชุม ครั้งที่ ๖/๒๕๕๖ เมื่อวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๕๖ และเพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป สำนักงาน คปภ. ได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงแนวทางธรรมาภิบาล และแนวปฏิบัติตามธรรมาภิบาลสำหรับคณะกรรมการ คปภ. โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ คปภ. เมื่อวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๙

๒.๕.๕ หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติตามธรรมาภิบาลสำหรับคณะกรรมการ คปภ.

ภายใต้แนวทางธรรมาภิบาลของสำนักงาน คปภ. ที่ประชุมคณะกรรมการ คปภ. เมื่อวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๕๙ และวันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๙ ได้ให้ความเห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติตามธรรมาภิบาลสำหรับคณะกรรมการ คปภ. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ ๑ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๔ เรื่อง สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

๑. จรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของกรรมการในคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ให้เกิดความเที่ยงธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ ผดุงเกียรติ และศักดิ์ศรีอันควรแก่ความไว้วางใจ และเชื่อมั่นของประชาชน ตลอดจนดำรงตน ตั้งมั่นเป็นแบบอย่างที่ดีงาม อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการเสริมสร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี การกำหนดจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการฯ ได้อ้างอิงจากค่านิยมหลักของมาตรฐานจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๙ ประการ ที่กำหนดโดยสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน และมีการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับส่วนได้เสียของกรรมการที่พึงหลีกเลี่ยงการกระทำที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งทาง

^{๖๗} สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, **บทบาทหน้าที่และประวัติ**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/th/about/good-governance-ethics> [๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๓].

ผลประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม และมีกระบวนการและแนวทางปฏิบัติในกรณีมีส่วนร่วมได้เสียเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ สนับสนุนให้เกิดความโปร่งใสและความอิสระในการตัดสินใจ

๒. แนวทางปฏิบัติการประชุมคณะกรรมการ คปภ. มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการประชุมสำหรับคณะกรรมการตามภารกิจในการกำกับและติดตามการดำเนินงานของสำนักงาน ครอบคลุมถึงการกำหนดตารางการประชุมล่วงหน้า ประชุมสม่ำเสมออย่างน้อยเดือนละหนึ่งครั้ง มีการจัดเตรียมระเบียบวาระการประชุมอย่างเหมาะสมทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ จัดส่งวาระการประชุมล่วงหน้า เพื่อให้กรรมการมีเวลาเพียงพอที่จะพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบ รวมทั้งจัดทำรายงานการประชุมที่มีเนื้อหาสาระครบถ้วนและจัดเก็บด้วยความรัดกุม

๓. การรายงานเพื่อการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือหนึ่งในการเสริมสร้างระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ สนับสนุนให้เกิดความโปร่งใส และความเป็นอิสระในการตัดสินใจ รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีในการผลักดัน เสริมสร้างและปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความถูกต้องโดยยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อสร้างรากฐานและรักษาภาพลักษณ์ของสำนักงานให้เป็นองค์กรที่มีการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน และส่วนได้เสียที่ต้องรายงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมได้เสียของกรรมการในจรรยาบรรณในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของกรรมการในคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๔. การประเมินผลคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี นอกจากนี้ ยังเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงพัฒนาสำนักงาน คปภ. สำหรับหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประกอบด้วย นโยบายคณะกรรมการ การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ โครงสร้างของคณะกรรมการ แนวปฏิบัติของคณะกรรมการ การจัดเตรียมและดำเนินการประชุมคณะกรรมการ และคุณลักษณะของกรรมการ

๒.๕.๖ การส่งเสริมจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย

จรรยาบรรณตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ซึ่งประกอบไปด้วย จรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต จรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนประกันวินาศภัย จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันชีวิต จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันวินาศภัย ดังนั้นถ้าทุกคนสามารถประพฤติปฏิบัติได้ตามจรรยาบรรณและศีลธรรมที่บัญญัติไว้ จะทำให้บุคลากรในสายอาชีพนี้เป็นวิชาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี สามารถสร้างคุณประโยชน์ให้กับผู้เอาประกันภัย สังคม และประเทศชาติได้

หลักจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย^{๖๘} มีดังต่อไปนี้

๑) จรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต

จรรยาบรรณข้อ ๑ มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัยบริษัทและเพื่อนร่วมอาชีพ

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายครั้งต่อผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทและต่อตนเองคือไม่หลอกลวงเพื่อให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้ประโยชน์ในสิ่งที่ไม่ควรตัวแทนประกันชีวิตต้องชี้แจงถึงเรื่องข้อสิทธิประโยชน์หน้าที่และข้อยกเว้นของกรมธรรม์ให้ผู้เอาประกันภัยทราบตามความเป็นจริงโดยไม่ปิดบังเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้เอาประกันภัยตัดสินใจในการทำประกันชีวิตอย่างตรงตามความต้องการอันจะนำมาซึ่งภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ

ซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย

- ให้บริการและรักษาประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย
- รักษาความลับของผู้เอาประกันภัยโดยเปิดเผยเฉพาะข้อมูลซึ่งเป็นข้อกำหนดที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องแถลงข้อความจริงเพื่อการพิจารณารับประกันของบริษัทเท่านั้น
- ไม่เสนอขายนอกเงื่อนไขกรมธรรม์
- ไม่ยุให้สละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำใหม่
- ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จจากการประกันชีวิตให้กับผู้เอาประกันภัยเพราะผิดจรรยาบรรณและผิดต่อกฎหมาย

ซื่อสัตย์ต่อบริษัท

- รักษาความลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
- เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันชีวิตต่อบริษัทเพื่อประกอบการพิจารณารับประกันภัย
- ไม่ให้ร้ายทั้ขมบริษัทอื่นเพื่อรักษาภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ
- ไม่ให้ร้ายทั้ขมซึ่งกันและกัน
- เป็นผู้ที่หมั่นศึกษาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ 6 แสดงความยินดีต่อเพื่อนร่วมงานประสบความสำเร็จในอาชีพ

จรรยาบรรณข้อ ๒ ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

^{๖๘} สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, หลักจรรยาบรรณและศีลธรรม, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/th/industry/intermediaries/agent/moral> [๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓].

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิตโดยใช้หลักการดีกว่าเร็วกว่าและประหยัดกว่าคือต้องนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ที่ต้องกระทำเช่น

- ต้องอธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ตามกรมธรรม์หากผู้เอาประกันภัยมีคู่สมรสหรือบุตรควรเชิญนั่งฟังพร้อมกันเพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
- เยี่ยมเยียนและติดต่อสัมพันธ์กับผู้เอาประกันภัยตามโอกาสสำคัญทั้งในโอกาสที่สมหวังและผิดหวังเช่นวันเกิดหรือยามเจ็บป่วย
- บริการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์อย่างรวดเร็วและไม่หวังผลประโยชน์อื่นใด
- แนะนำและให้บริการเก็บเบี้ยประกันภัยแก่ลูกค้าตามกำหนด
- ให้บริการและคำแนะนำแก่ผู้เอาประกันชีวิตทุกคนโดยไม่เรียกว่าเป็นลูกค้าของตัวแทนคนใด

จรรยาบรรณข้อ ๓ รักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

ตัวแทนประกันชีวิตตั้งรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและบริษัทเช่นไม่เปิดเผยข้อมูลในใบคำขอของผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับอายุอาชีพสุขภาพ เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นความลับอันไม่ควรเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้เอาประกันภัยหรือการที่ตัวแทนทราบว่าผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคร้ายและนำไปเปิดเผยแก่คนอื่นหรือนำข้อมูลส่วนตัวของผู้เอาประกันภัยไปพูดในวงสนทนา

ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่ตนสังกัดเช่นระเบียบคำสั่งหรือข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ให้แก่บุคคลภายนอกหรือบริษัทคู่แข่งทราบ^{๖๙}

จรรยาบรรณข้อ ๔ เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัยหรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องชี้แจงให้เอาผู้ประกันภัยทราบว่าต้องกรอกข้อความในใบคำขอเอาประกันชีวิตให้ตรงตามความเป็นจริงตามหลักสุจริตใจอย่างยิ่งเพราะเป็นส่วนสำคัญที่บริษัทใช้เป็นข้อมูลหรือสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัยและเช็คเบี้ยประกันภัยหากผู้เอาประกันภัยปกปิดในส่วนที่เป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันภัยบริษัทรู้อาจจะทำให้เลิกเก็บเบี้ยสูงขึ้นหรือปฏิเสธไม่รับประกันภัยเช่นผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคร้ายแรงประวัติบุคคลในครอบครัวเคยเป็น

^{๖๙} เรื่องเดียวกัน.

โรคภัยแรงผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคที่บริษัทยกเว้นไม่คุ้มครองตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่ช่วยเหลือปกปิดเพื่อหวังผลประโยชน์จากค่าบำเหน็จหากบริษัททราบความจริงภายหลังใช้สิทธิ์บอกล้างโมฆียะกรรมทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้ประโยชน์จากการทำประกันชีวิต

จรรยาบรรณข้อ ๕ ไม่เสนอแนะนำผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยหรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์

- ไม่ควรเสนอให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันชีวิตเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยการทำประกันชีวิตเกินความสามารถในการชำระเบี้ยจะทำให้เกิดผลเสียกับธุรกิจประกันภัยโดยรวมเพราะจะทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถรักษากรมธรรม์ไว้ได้จนครบกำหนดสัญญาทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับประโยชน์ตามเงื่อนไขของกรมธรรม์และบริษัทเสียโอกาสขาดรายได้จากเบี้ยประกันภัยเป็นผลเสียต่อธุรกิจโดยรวมทั้งระบบ

- ควรแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับรายรับรายจ่ายและภาระต่าง ๆ ของตนเมื่อสัญญาเกิดขึ้นแล้วผู้เอาประกันชีวิตมีหน้าที่ต้องส่งเบี้ยประกันภัยตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์และตลอดอายุของสัญญา

- ต้องไม่เสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขหรืออธิบายเงื่อนไขบิดเบือนไปจากกรมธรรม์เช่นตัวแทนประกันชีวิตแจ้งกลับผู้เอาประกันภัยว่ากรมธรรม์คุ้มครองทั้งที่ไม่มีในเงื่อนไขหรือมีแต่มีข้อยกเว้นเมื่อเกิดเหตุทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับผลประโยชน์ตามที่ตัวแทนประกันชีวิตเสนอไว้จะทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อธุรกิจประกันภัยและต่อตัวแทนประกันภัย

จรรยาบรรณข้อ ๖ ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย

ตัวแทนประกันชีวิตมีรายได้หลักจากค่าบำเหน็จหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัยการทำตัวแทนประกันชีวิตลดหรือเสนอจะลดค่าบำเหน็จให้ผู้เอาประกันภัย จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัย ในส่วนของตัวแทนประกันชีวิต ผลที่เกิดขึ้นจะทำให้รายได้ที่สุจริตและถูกต้องตามกฎหมายลดลงไม่มีแรงจูงใจที่จะให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัยนอกจากนี้แล้วยังส่งผลกระทบต่อผู้ร่วมอาชีพตัวแทนประกันชีวิต^{๗๐}

จรรยาบรรณข้อ ๗ ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

ตัวแทนประกันชีวิตต้องแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยรักษากรมธรรม์เดิมให้มีผลตามสัญญาไม่ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์เดิมหรือแปรงกลมทำเป็นแบบมูลค่าใช้เงินสำเร็จหรือมูลค่า

^{๗๐} อ่างแล้ว

ขยายเวลาเพื่อมาซื้อกรรมธรรม์ฉบับใหม่เพราะการยกเลิกกรรมธรรม์และทำประกันภัยใหม่ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์เนื่องจากเงินเวียนคืนจะมีจำนวนน้อยกว่าเมื่อเทียบกับจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ส่งไปหรือผลประโยชน์จากการแปลงกรรมธรรม์คือมูลค่ากรรมธรรม์ที่เหลือซึ่งไม่มากนักเมื่อทำประกันชีวิตฉบับใหม่ผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นตามอายุและกรณีที่ทำประกันสุขภาพระยะเวลารอคอยจะเริ่มนับใหม่การเจ็บไข้บางรายการที่สามารถเรียกกร้องค่าสินไหมทดแทนจากสัญญาฉบับเดิมได้จะไม่ได้ได้รับความคุ้มครองเนื่องจากเป็นโรคที่เป็นมาก่อนการทำสัญญาฉบับใหม่นี้

กรณีที่ผู้เอาประกันภัยต้องยกเลิกกรรมธรรม์เดิมและทำใหม่ตัวแทนประกันชีวิตควรให้การแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้เอาประกันภัยว่าอย่าละทิ้งกรรมธรรม์เดิมเพราะจะทำให้ต้องเสียประโยชน์ในการกระทำดังกล่าว

จรรยาบรรณข้อ ๘ ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น

ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนหรือบริษัทประกันชีวิตอื่นและไม่แสดงความเห็นที่ก่อให้เกิดความเสียหายระหว่างตัวแทนประกันชีวิตด้วยกันหรือระหว่างบริษัทกับบริษัทตัวแทนประกันชีวิตต้องให้เกียรติยกย่องและยอมรับเพื่อนร่วมวิชาชีพที่มีความรู้ความสามารถและมีความประพฤติดี

จรรยาบรรณข้อ ๙ หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

ตัวแทนประกันชีวิตต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพทางด้านประกันชีวิตกรรมธรรม์แบบต่าง ๆ เทคนิคการขายเงื่อนไขความคุ้มครองวิธีการเรียกกร้องค่าสินไหมทดแทนและจรรยาบรรณมาใช้ในการทำงานเพื่อทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดีสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดีการที่ตัวแทนมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าต่อสังคมและต่ออาชีพความรับผิดชอบต่อลูกค้าจะทำให้ผู้ซื้อประกันชีวิตได้รับประโยชน์จากการที่ตัวแทนประกันชีวิต^{๗๑}

จรรยาบรรณ ข้อ ๑๐ ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติและศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องดำเนินชีวิตตามครรลองคลองธรรมที่ดีคือต้องประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามโดยประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมแห่งศาสนาตัวแทนประกันชีวิตที่ดียังต้องมีการยึดถือประเพณีอันดีงามเป็นแนวทางในการประกอบวิชาชีพโดยจะต้องประพฤติปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อบริษัทที่สังกัดและผู้เอาประกันภัยการปฏิบัติตนดังกล่าวจะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจต่อลูกค้าจะทำให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ

^{๗๑} อ่างแล้ว.

นอกจากนี้ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีจะต้องดำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่ง อาชีวปฏิญาณคำว่าอาชีวปฏิญาณหมายถึงการที่ผู้ประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิตจะต้อง ปฏิบัติงานต่อวิชาชีพกล่าวคือตัวแทนประกันชีวิตจะต้องละเว้นไม่ปฏิบัติสิ่งใด ๆ อันอาจทำให้เสื่อม เสียชื่อเสียงของสถาบันประกันชีวิตและบริษัทประกันชีวิตต้นสังกัดเช่นกรณีตัวแทนย้ายไปสังกัด บริษัทประกันชีวิตอื่นโดยกล่าวหาว่าบริษัทประกันชีวิตที่ต้นสังกัดเดิมมีฐานะการเงินมั่นคง เป็นต้น

๒) จรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนประกันวินาศภัย

ข้อที่ ๑ ประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมและการกระทำการใด ๆ ให้ได้รับความเสียหายทางการเงินและผิดหรือขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

ธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจด้านการบริหารทางการเงินและการบริหารการเสี่ยง ภัย ในรูปแบบต่าง ๆ ช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ประชาชนผู้เอาประกันภัยและธุรกิจอื่นทุก สาขา ด้วยการบรรเทาความเสียหายจากภัยต่าง ๆ อันอาจเกิดขึ้น และผลิตภันท์ประกันภัย มี ลักษณะเป็นนามธรรม เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เงื่อนไขของสัญญาที่ผู้ซื้อจะได้รับผลประโยชน์ในอนาคต หรือมีเหตุการณ์ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยเกิดขึ้น และมีรายละเอียดที่ค่อนข้าง เข้าใจยากจึงจำเป็นที่บุคคลที่จะเข้ามาสู่การเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยซึ่งถือเป็นคนของบริษัท ประกัน วินาศภัยที่ทำหน้าที่ชักชวน แนะนำ และเสนอขายความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย ประเภทต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไปต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจผลิตภันท์ประกันวินาศภัย มีความ ซื่อสัตย์สุจริต ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ ไม่มีพฤติกรรมที่เสียหายผิดกฎหมายและ/หรือศีลธรรมอันดี งาม ยึดมั่นใน จรรยาบรรณ เพื่อให้บริการต่อผู้เอาประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ และสม่ำเสมอ^{๗๒}

ข้อที่ ๒ พัฒนาความรู้ ทักษะ ให้เท่าทันกับความเสี่ยง และปัจจัยแวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลง อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาและธำรงวิชาชีพอยู่สม่ำเสมอ

ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีควรศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ ทำให้ตัวเองมีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา การที่ตัวแทนประกันวินาศภัยศึกษาหาความรู้ในอาชีพ เพิ่มเติมอยู่เสมอ สร้างพฤติกรรมกรใฝ่รู้ หมั่นศึกษา หาประสบการณ์เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง แสดงให้ เห็นว่าตัวแทนประกันวินาศภัยรู้จักพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่ออาชีพ สร้างศรัทธาทั้งในตัวแทนและในอาชีพแล้ว ยังสามารถนำไปให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็น ประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ซื้อประกันวินาศภัย ทั้งนี้เนื่องจากวิทยาการใหม่ๆได้ เกิดขึ้นตามการ เปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์รวมถึง ความเสี่ยงภัย และภัยในอนาคต เป็นเรื่องที่ สลับซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในอาชีพของตัวแทนประกัน

^{๗๒} อ่างแล้ว.

วินาศ ภัยนอกจากจะเป็นการขยายแนวความคิดในการให้ข้อมูลแก่ผู้ซื้อประกันวินาศภัยที่ได้พัฒนาขึ้นอย่าง หลากหลายแล้วยังสามารถชักชวน แนะนำผู้ที่สนใจจะทำประกันวินาศภัย ให้เห็นประโยชน์และคุณค่า ของการประกันวินาศภัยอีกด้วย

ข้อที่ ๓ ป้องกัน หลีกเลียง ตระหนักในส่วนได้เสียและไม่ปฏิบัติการใด ๆ ที่อาจขัดแย้ง ทางด้านผลประโยชน์โดยตรง และ/หรือที่จะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้าบริษัท ประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยอื่นและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่ช่วยทำให้ธุรกิจประกันวินาศภัยขยายตัว คือ ตัวแทนประกันวินาศ ภัย ซึ่งถือเป็นคนของบริษัทประกันวินาศภัยที่ทำหน้าที่ชักชวน แนะนำ และเสนอขายความคุ้มครอง ตามกรมธรรม์ประกันภัยประเภทต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้นตัวแทนประกันวินาศภัยจึงอยู่ใน ฐานะคนกลาง ระหว่างบริษัทประกันภัยกับผู้เอาประกันภัย และในบางสถานการณ์จะมีข้อมูล หรือรู้ เห็น ข้อมูลมากกว่าฝ่ายอื่น ๆ ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่าย ที่มี ผลประโยชน์ขัดแย้งกัน (conflict of interest) อาทิ ผู้เอาประกันภัย บริษัท ผู้เกี่ยวข้องอื่น เช่น อยู่ Dealer supplier ฯลฯ ถ้าตัวแทนให้ข้อมูลผิดพลาด หรือไม่เป็นกลาง หรือไม่ถูกต้อง หรือเห็นแก่ ประโยชน์ตน จะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องบางฝ่ายเสียโอกาสในการได้รับประโยชน์สูงสุด หรือในบางกรณี ผู้แทนประกันวินาศภัยอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับบริษัท หรือผู้เอาประกันภัย ดังนั้น การ ปฏิบัติการใด ๆ จึงจำเป็นต้องมีการกำกับ ควบคุมให้เป็นไปตามจรรยาบรรณ กฎหมาย เพื่อพึงรักษา ผลประโยชน์ ของทุกฝ่าย โดยดำเนินอย่างตรงไปตรงมา และให้เป็นไปตามกติกา เงื่อนไขของสัญญา ความคุ้มครอง และการชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจริง^{๗๓}

ข้อที่ ๔ พึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับ ตามขอบเขต อำนาจหน้าที่ ใน ฐานะ ตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทประกันภัยที่ตนเองสังกัดโดยเคร่งครัด และไม่ปฏิบัติตน เกินขอบข่ายที่บริษัทประกันภัย และหรือ กฎหมายกำหนดให้อำนาจไว้

ธุรกิจประกันวินาศภัยจะเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนและต่อเนื่องนั้น จะต้องดำเนินธุรกิจ ตามหลักการความสุจริตใจอย่างยิ่ง (Utmost good faith) และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และ ขั้นตอนที่กำหนดอย่างโปร่งใส โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่หลากหลายร่วมกันทำงาน เป็น ทีม บทบาทของแต่ละคนในธุรกิจนี้จึงแตกต่างกันไป อาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นอาชีพที่มี การ ปฏิบัติงานค่อนข้างอิสระ สามารถส่งงานให้กับหลายบริษัทได้ หากได้รับการยินยอมจากบริษัทที่ สังกัด อยู่และกระจายตัวอยู่ทั่วประเทศ ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดกรอบภารกิจ บทบาท หน้าที่ และ ขอบเขต การปฏิบัติงานของตัวแทน ซึ่งกำหนดมาจากบทบัญญัติของกฎหมาย และจรรยาบรรณ

^{๗๓} อ่างแล้ว.

ดังนั้นตัวแทน ต้องศึกษาและปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับและกฎหมายอย่างเคร่งครัด การที่ตัวแทน ไม่ ปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับและกฎหมาย นอกจากจะมีผลให้ต้องยุติการประกอบอาชีพ ตัวแทนแล้ว ยังมีผลต่อบริษัทต้นสังกัดที่ต้องรับผิดชอบการกระทำของตัวแทนด้วย รวมถึงภาพพจน์ ความน่าเชื่อถือของธุรกิจประกันวินาศภัยในอนาคตอีกด้วย

ข้อที่ ๕ มีความภักดี รักษาชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัทประกันภัย ที่ตนเองสังกัด รวมถึงการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกฎหมาย

ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยมีลักษณะเป็นนามธรรม โดยที่ลักษณะเงื่อนไขของสัญญาที่ ผู้ซื้อจะได้รับผลประโยชน์ในอนาคตหรือมีเหตุการณ์ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยเกิดขึ้น และมีรายละเอียดที่ค่อนข้างเข้าใจยากจึงจำเป็นที่บุคคลที่จะเข้ามาสู่การเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย ต้องศึกษารายละเอียดในกรมธรรม์ประกันภัยให้ถ่องแท้ และต้องทุ่มเทการทำงานให้กับบริษัท และร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานให้เป็นที่ชื่นชมขององค์กร รวมทั้งอธิบายถึงคุณประโยชน์ ของการทำประกันวินาศภัย ว่ามีประโยชน์ในการคุ้มครอง และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเพื่อที่จะ สร้างหลักประกันให้กับตนเองและครอบครัวตลอดจนต้องมีความเชื่อมั่น ศรัทธาในปรัชญา ทิศทาง เป้าหมาย การดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมถึงมีความจงรักภักดีต่อบริษัทที่ตนเองสังกัด ไม่กล่าวให้ร้าย บริษัท ปฏิบัติตนให้เหมาะสมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ด้วยการประชาสัมพันธ์อันจะส่งผลดีต่อความ น่าเชื่อถือและช่วยการขับเคลื่อนให้บริษัท และธุรกิจประกันวินาศภัยเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป^{๗๔}

ข้อที่ ๖ รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลส่วนตัวและ/หรือข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ ของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่นหรือแสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่โดยมิได้รับอนุญาตจากลูกค้า

ในการดำเนินธุรกิจของแต่ละบริษัทย่อมมีผลต่อการแข่งขันทางธุรกิจ และการตัดสินใจของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยมีโอกาสรู้ข้อมูลบางอย่างมากกว่าผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ จึงต้องรักษาความลับของทุกฝ่าย ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว หรือข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น เรื่องฐานะทางการเงิน ชีวิตครอบครัว พฤติกรรมนิสัย ความสามารถ ความเกลียดความชอบ ฯลฯ รวมทั้งภัยที่จะขอรับการคุ้มครอง มีผลต่อการรับประกันภัย การกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัย อัตรา เบี้ยประกันภัย และเงื่อนไขการคุ้มครอง ช้อยกเว้น ฯลฯ ดังนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยจึงต้อง เสาะหาข้อมูลที่เป็นจริงให้มากที่สุด และรายงานให้บริษัทต้นสังกัดทราบ เพราะ

^{๗๔} อ่างแล้ว.

ข้อมูลเหล่านี้ อาจเป็น ประโยชน์และโทษทั้งทางตรงและอ้อมแก่ผู้เอาประกันภัย โดยเฉพาะการที่บุคคลอื่น สามารถนำข้อมูล ไปแสวงหาผลประโยชน์

ข้อที่ ๗ เต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอนความเสี่ยงภัย การบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องเข้าใจหน้าที่ของตน ในฐานะที่เป็นตัวกลางเชื่อมความต้องการของลูกค้าให้ได้รับการตอบสนองจากบริษัทให้มากที่สุด กล่าวคือ ลูกค้าต้องได้รับการแนะนำให้ คำปรึกษาถึงความคุ้มครองความเสี่ยงภัยที่เหมาะสมที่สุด ภายใต้กรรมธรรม์ประกันภัย และเงื่อนไขที่ เมื่อเกิดความเสียหาย ผู้เอาประกันภัยสามารถมีฐานะทางการเงินกลับสู่สภาพเดิม สามารถดำเนินชีวิต การงานและธุรกิจได้อย่างปกติ อย่างเร็วที่สุด ฉะนั้นตัวแทนประกันวินาศภัยต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็ม ใจ ในการบริการตั้งแต่การรับประกันภัย ประสานงานให้ความช่วยเหลือ ขจัดข้อขัดข้อง ความไม่เข้าใจ ระหว่างการรับประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยเกิดความเสียหาย ตัวแทนประกันวินาศ ภัยต้องตอบสนอง อย่างกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกการเรียกร้องและการจ่ายค่าสินไหม ทดแทนให้เป็นไปตาม หลักการของการประกันภัย โดยไม่หวัง อามิสสินจ้างหรือผลประโยชน์ใด ๆ

ข้อที่ ๘ ส่งเสริม จรรยาบรรณตัวแทนประกันวินาศภัย จรรยาบรรณธุรกิจประกัน วินาศภัย และ วิชาชีพประกันวินาศภัย เพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในธุรกิจประกัน วินาศภัย ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนและสังคม

จรรยาบรรณเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ทุกอาชีพ รวมทั้ง การประกันภัย สร้างขึ้นมา เพื่อให้ สมาชิก ที่อยู่ในอาชีพนี้ได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ ตัวแทน ประกันวินาศภัย นอกจากจะต้องศึกษาผลิตภัณฑ์ประกันภัย เงื่อนไขความคุ้มครอง อัตราเบี้ย ประกันภัยและปฏิบัติตามกฎระเบียบ กรอบกติกา จรรยาบรรณที่ครอบคลุมถึงการประพฤติตนที่ดี งาม ไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรม สนใจใฝ่หาความรู้ เพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่องแล้ว ยังต้อง ช่วยกัน ส่งเสริมให้เพื่อนร่วมอาชีพ และสังคมเข้าใจ ยอมรับในจรรยาบรรณที่กำหนดนี้เพื่อให้การ ปฏิบัติงานของ อาชีพนั้นเป็นไปอย่างโปร่งใส ยุติธรรม เป็นไปตามระบบคุณธรรม และรับผิดชอบต่อผู้ ที่ได้รับผลกระทบ จากการดำเนินงาน^{๗๕}

ข้อที่ ๙ ดำรงตนให้ปรากฏ เป็นที่ประจักษ์ ได้รับการยอมรับจากบุคลากรร่วมวิชาชีพ สาธารณชน และเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทน ประกันวินาศภัยที่ดี เพื่อส่งเสริมวิชาชีพประกันวินาศภัย

^{๗๕} อ่างแล้ว.

การกำหนดจรรยาบรรณแบบแผนพฤติกรรมและแนวทางในการดำเนินงานสำหรับแต่ละกลุ่มอาชีพ จะเกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น หากมีการสร้างต้นแบบหรือตัวอย่างที่ดีให้เพื่อนร่วมอาชีพได้รับรู้ และศึกษาทเรียนอย่างเป็นรูปธรรม โดยสมาชิกของกลุ่มอาชีพ หรือตัวแทนประกันวินาศภัยต้องพยายามปฏิบัติตามจรรยาบรรณให้มากที่สุด ต้องแข่งขันกันทำแบบอย่างที่ดีและเผยแพร่ข้อมูลให้แก่เพื่อนร่วมอาชีพ และกลุ่มอื่น ๆ ในสังคมได้ทราบ รูปธรรมของการสร้างการยอมรับ ในเกียรติภูมิของวิชาชีพ และอาชีพประกันวินาศภัย คือ การดำรงตนถูกต้องตามทำนองคลองธรรม ตามจรรยาบรรณ ยืนหยัดในการทำงานที่ตรงไปตรงมา มีหลักการในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ เน้นการรักษาชื่อเสียงของตนเอง และสร้างการยอมรับในการทำงานที่มีแบบแผนถูกต้อง สมาชิกของกลุ่มต้องยอมรับ ยกย่องในเกียรติภูมิและศักดิ์ศรีของเพื่อนร่วมอาชีพก่อน จากนั้นกลุ่ม อื่น ๆ ในสังคมจึงจะค่อยๆเห็นดีงามกับอาชีพ และวิชาชีพนี้

๓) จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันชีวิต

ข้อที่ ๑ มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย ต่อ บริษัท ต่อตนเอง และต่ออาชีพการเป็นนายหน้าประกันชีวิต ไม่หลอกลวง เพื่อให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ ประโยชน์ในสิ่งที่ไม่ควรได้ ต้องชี้แจงผลประโยชน์และข้อยกเว้นของกรมธรรม์ให้ผู้เอาประกันภัยทราบโดยไม่ปกปิดเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันชีวิตอย่างตรงตามความต้องการ อันจะนำมาซึ่ง ภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ

ข้อที่ ๒ ให้บริการที่ต่ออย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิ และหน้าที่เพื่อ รักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและ หลังการขายประกันชีวิต ต้องแนะนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่ต้องกระทำ เช่น หน้าที่การชำระเบี้ยประกันภัย ต้องชำระเบี้ยประกันภัยให้ตรงตามกำหนด หากมีเหตุ จำเป็นที่ไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยตรงตามกำหนดได้ ก็จะมีระยะเวลาผ่อนผันให้ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย (๓๑ วันหรือ ๖๐ วัน) เป็นต้น เนื่องด้วยสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญา ระยะเวลา ฉะนั้นการบริการหลังการขาย เป็นสิ่งสำคัญที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้คำแนะนำในการ เรียกร้องค่าสินไหมทดแทนอย่างถูกต้องตามเงื่อนไขกรมธรรม์ เพื่อมิให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์^{๗๖}

^{๗๖} อ่างแล้ว.

ข้อที่ ๓ รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัย และของบริษัท การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก เช่น การที่นายหน้าประกันชีวิตทราบว่าผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคติดต่อและนำไปเปิดเผยแก่คนอื่น อาจทำให้เกิดความเสียหายหรือเสียประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย และทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจในนายหน้า ประกันชีวิตซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของนายหน้าประกันชีวิต

ข้อที่ ๔ เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อการพิจารณา รับประกัน หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรจะแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่าต้องกรอกใบคำขอเอาประกันชีวิตให้ตรงตามความเป็นจริงในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกัน หรือเพื่อความ สมบูรณ์แห่งกรมธรรม์ ซึ่งส่วนที่เป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันเมื่อบริษัทได้รับรู้ อาจจะทำให้ เรียกเก็บเบี้ยเพิ่มพิเศษหรือปฏิเสธไม่รับประกัน เช่น ผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรค ร้ายแรง ประวัติบุคคล ในครอบครัวเคยป่วยเป็นโรคร้ายแรง ผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคที่บริษัท ยกเว้นไม่คุ้มครอง เป็นต้น การที่นายหน้าประกันชีวิตช่วยเหลือปกปิดความจริงอันเป็นสาระสำคัญ ของผู้เอาประกันภัย หากบริษัท ทราบความจริงในภายหลังอาจใช้สิทธิบอกล้างโมฆ์กรรม ทำให้ผู้เอา ประกันภัยไม่ได้ประโยชน์ จาก การทำประกันชีวิต

ข้อที่ ๕ ไม่เสนอแนะผู้ขอเอาประกันภัย ทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระ เบี้ย ประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ประกันภัย

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีไม่ควรเสนอแนะผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกิน ความสามารถ ในการชำระเบี้ยประกันภัย

การทำประกันชีวิตเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย จนทำให้เกิดผลเสียกับ ธุรกิจประกันภัยโดยรวม ดังนั้นนายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรแนะนำผู้เอาประกันภัยให้จัดสรรรายได้ เพื่อ ทำประกันชีวิตได้อย่างเหมาะสม โดยไม่เดือดร้อนในชีวิตความเป็นอยู่ หากจำนวนเงินเบี้ย ประกันภัยไม่ สมดุลกันระหว่างรายรับ-รายจ่าย ก็จะทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถรักษากฎกรมธรรม์ ไว้ได้จนครบ กำหนดสัญญา ทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับประโยชน์ครบถ้วนตามเงื่อนไขของ กรมธรรม์ และบริษัท ต้องขาดรายได้จากเบี้ยประกันภัยเพื่อพัฒนาธุรกิจให้เจริญเติบโตต่อไปได้^{๗๗}

ถึงแม้ว่าจะเป็น การขอซื้อการประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยที่เกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย นายหน้าประกันชีวิตก็ควรแนะนำให้ทำประกันภัย ให้เหมาะสมกับรายได้-รายจ่าย และภาระต่าง ๆ ของผู้เอาประกันภัยด้วย ในการนี้ นอกจากจะทำให้เกิดปัญหาในการรักษากรรมธรรม์ไว้ จนครบสัญญาแล้ว อาจจะทำให้เกิดปัญหาในการทุจริตในการทำประกันภัยด้วย

นอกจากนี้แล้ว การเสนอยานนอกเหนือเงื่อนไขในกรรมธรรม์ ซึ่งไม่มีผลผูกพันตามสัญญา ทำให้ผู้เอาประกันภัยเกิดความเข้าใจผิดและไม่ได้รับผลประโยชน์ตามที่นายหน้าประกันชีวิตเสนอไว้ จะ ทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อธุรกิจประกันภัยและต่อนายหน้าประกันชีวิตด้วย

ข้อที่ ๖ ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย

นายหน้าประกันชีวิตมีรายได้หลักจากค่าบำเหน็จ ซึ่งเป็นต้นทุนในหมวดค่าใช้จ่าย ที่บริษัทประกันภัยคิดรวมเข้าไว้ในเบี้ยประกันภัย ดังนั้น หน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งของนายหน้าประกันชีวิตก็คือ การให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย การกระทำผิดจรรยาบรรณข้อนี้ จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัยในส่วนของนายหน้าประกันชีวิต ผลที่เกิดขึ้นคือ จะทำให้รายได้ที่สุจริตและ ถูกต้องตามกฎหมาย ลดลง ไม่มีแรงจูงใจที่จะให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย นอกจากนี้แล้วยังส่งผล กระทบต่อผู้ร่วมอาชีพนายหน้าประกันชีวิต

ข้อที่ ๗ ไม่แนะนำผู้เอาประกันภัยสละกรรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

นายหน้าประกันชีวิต ต้องไม่ชี้ช่องให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรรมธรรม์เดิมซึ่งมีผลบังคับแล้ว (เวนคืนกรรมธรรม์) หรือแปลงกรรมธรรม์เป็นแบบมูลค่าใช้เงินสำเร็จหรือมูลค่าขยายเวลาเพื่อมาซื้อกรรมธรรม์ฉบับใหม่ เพราะการเลิกกรรมธรรม์ และทำประกันภัยใหม่ ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์ เนื่องจากเงินเวนคืนกรรมธรรม์ หรือผลประโยชน์จากการแปลงกรรมธรรม์ คือมูลค่ากรรมธรรม์ที่เหลือซึ่งไม่ มาก เมื่อทำประกันชีวิตฉบับใหม่ ผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นตามอายุ และกรณีที่ทำประกันสุขภาพ ระยะเวลารอคอยจะเริ่มนับใหม่โรคที่เคย claim จากสัญญาฉบับเดิม อาจจะไม่ได้รับ ความคุ้มครอง เนื่องจากเป็นโรคที่เป็นมาก่อนการทำสัญญาฉบับใหม่นี้ ซึ่งเป็นข้อยกเว้น

กรณีที่ผู้เอาประกันภัยต้องการเลิกกรรมธรรม์เดิม และทำใหม่ นายหน้าประกันชีวิต ควร ให้คำแนะนำที่ถูกต้องให้ผู้เอาประกันภัยอย่าละทิ้งกรรมธรรม์เดิมอันจะทำให้ต้องเสียประโยชน์ในการทำประกันภัย^{๗๘}

^{๗๘} อ่างแล้ว.

ข้อที่ ๘ ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนหรือบริษัทอื่น

นายหน้าประกันชีวิต ต้องไม่กล่าวพาดพิงถึงบริษัทประกันชีวิตบริษัทใดบริษัทหนึ่ง หรือ นายหน้าประกันชีวิตบุคคลอื่น ในทางเสื่อมเสีย

ข้อที่ ๙ หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ ทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา การที่นายหน้าประกันชีวิตศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอแสดงให้เห็นว่านายหน้าประกันชีวิตรู้จักพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี สามารถนำไปให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี การนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการให้บริการลูกค้า กล่าวได้ว่านายหน้าประกันชีวิตมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า ต่อสังคมและต่ออาชีพ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า เพราะว่าได้ให้บริการที่ดีและเชื่อถือได้ ทำให้ผู้ซื้อประกันชีวิตได้รับประโยชน์จากการที่นายหน้าประกันชีวิตมีความ รอบรู้และให้คำแนะนำที่ดี

ข้อที่ ๑๐ ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรจะดำเนินชีวิตตามครรลองครองธรรมที่ดี กล่าวคือ ต้องประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามโดยเสมอภาคกัน ไม่ว่าจะผู้นั้นจะเป็นลูกค้าหรือไม่ก็ตาม โดย ประพฤติตนอยู่ในศีลในธรรมแห่งศาสนา ด้วยการไม่ฆ่าสัตว์ ไม่ลักทรัพย์ ไม่กล่าวเท็จ ไม่ประพฤติผิด ในกาม และไม่ดื่มสุราหรือของมึนเมา

๔) จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันวินาศภัย

ข้อที่ ๑ ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่สนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมาย ผิดศีลธรรมและผิดจรรยาบรรณใด ๆ

นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่สนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมาย ผิดศีลธรรม และจรรยาบรรณ ไม่หลอกลวงเพื่อให้ฝ่าย หนึ่งฝ่าย ใดได้ประโยชน์ในสิ่งที่ไม่ควรได้ ต้องชี้แจงเงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้นของ กรมธรรม์ประกันภัย ให้ผู้เอาประกันภัยทราบโดยไม่ปกปิด เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันวินาศภัยอย่างตรงตามความต้องการ อันจะนำมาซึ่งภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ^{๗๙}

^{๗๙} อ่างแล้ว.

ข้อที่ ๒ ปฏิบัติลูกค้าอย่างเป็นธรรม และยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและยึดถือประโยชน์ ของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยให้คำปรึกษา แนะนำ และจัดการดูแลเกี่ยวกับการประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัยรวมทั้งการให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขาย ประกันวินาศภัย เช่น ต้องแนะนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่ต้องกระทำหรือผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ที่จะต้องชำระเบี้ยประกันภัยตามที่กำหนด ในกรมธรรม์ประกันภัย ต้องดูแลรักษาทรัพย์สินที่ประกันวินาศภัยไว้อย่างปกติ ตามวิสัยของ วิชาญจะพึงปฏิบัติ เมื่อเกิดวินาศภัยขึ้นจะต้องแจ้งให้บริษัททราบโดยไม่ชักช้า

ข้อที่ ๓ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ และพัฒนาความรู้ความสามารถ ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโดยตลอด

นายหน้าที่ดีควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานของอาชีพ อาทิเช่น การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่กำกับ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณ พัฒนาตัวเองให้มีความรู้ความสามารถอย่าง ต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้ทันต่อสภาวะการณ์ ธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จะเห็นได้ว่า ผลผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยได้พัฒนา และเปลี่ยนแปลงจากอดีตค่อนข้างมาก ผลผลิตภัณฑ์ประกัน วินาศภัยบางประเภทมีความ สลับซับซ้อน บางประเภทได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสม กับภัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้ง การที่นายหน้าประกันวินาศภัย เป็นผู้ที่ชี้ช่อง หรือจัดการให้ บุคคลทำสัญญาประกันวินาศภัยกับ บริษัทโดยกระทำเพื่อบำเหน็จ เนื่องจากการนั้น ดังนั้น นาย หน้าฯ จึงต้องเป็นบุคคลที่ต้องพัฒนาให้มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่หลากหลาย สามารถที่จะอธิบายให้ลูกค้า (ผู้เอาประกันภัย) ได้เห็นความแตกต่างของสินค้า (ผลิตภัณฑ์ฯ) ทั้งในด้านความคุ้มครอง เงื่อนไข ข้อกำหนดใน กรมธรรม์ประกันวินาศภัย เสนอแนะว่ากรมธรรม์ประเภทไหนเหมาะสมกับลูกค้าทั้งด้านราคา (เบี้ย ประกันภัย) และความคุ้มครอง การพัฒนา ความรู้ ความสามารถของนายหน้าฯ เพื่อที่จะรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ส่งผลให้นายหน้าฯ มีรายได้จากการประกอบ อาชีพดังกล่าวเพิ่มขึ้น รวมทั้งจะ ส่งผลให้ธุรกิจประกันวินาศภัยขยายตัวตามไปด้วย นอกจากนี้ นายหน้ายังสามารถหาความรู้ เพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ โดยไม่ถือว่าผิดจรรยาบรรณ เช่น ศึกษาหาความรู้ เกี่ยวกับทักษะการพูด การนำเสนอ หรือในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาวะเศรษฐกิจ ตลาดเงิน ตลาดทุน เป็นต้น การพัฒนา ความรู้ ความสามารถจะทำให้นายหน้าประกันวินาศภัยก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้น ค่อนข้างเร็วมากในยุคปัจจุบัน^{๘๐}

^{๘๐} อ่างแล้ว.

ข้อที่ ๔ รักษาความลับของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาจากการดำเนินธุรกิจอย่างดี และไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอกอื่นใด ยกเว้นเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ หรือตามกฎหมาย

นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัย และของบริษัท การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้เอาประกันภัย และของบริษัทต่อบุคคลภายนอก เช่น การที่นายหน้าประกันวินาศภัยทราบว่าผู้เอาประกันภัยประสบปัญหา ทางด้านการเงิน ไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ รวมทั้งไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยเพื่อต่อ อายุกรมธรรม์ประกันภัยได้ตรงตามกำหนดที่นัดหมาย จึงเปิดเผยเรื่องนี้ให้บุคคลอื่นฟัง อาจทำให้เกิดความเสียหาย หรือเสียประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัยได้ ทราบข่าวจากแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้ว่าบริษัทประกันวินาศภัยที่ส่งงานอยู่ มีฐานะทางการเงินไม่ ค่อยจะมั่นคง จึงนำเรื่องดังกล่าวไปแจ้งเพื่อนซึ่งกำลังจะตัดสินใจทำประกันวินาศภัยกับบริษัทนี้ อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทประกันภัย

ข้อที่ ๕ ประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดี มีความ โปร่งใสเพียงพอที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้

โดยที่นายหน้าประกันวินาศภัยเป็นผู้ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ดังนั้นจึงเปรียบเสมือนว่านายหน้าเป็นผู้ที่ต้องจัดให้บุคคลสามารถทำประกันภัยเหมาะสม ทั้งในด้านความคุ้มครอง และราคา (เบี้ยประกันภัย) ที่เหมาะสม ทั้งนี้ จะต้องประกอบธุรกิจโดยมี ระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดี ให้เป็นไปตามกรอบกติกา กฎหมายที่กำกับอยู่ สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

ข้อที่ ๖ ไม่ใช่ถ้อยคำหรือการแสดงออกในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์กิจการที่เกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

นายหน้าประกันวินาศภัย ต้องมีความรู้ ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยของแต่ละ บริษัทที่ตนต้องการส่งงานอย่างท่องแท้ โดยศึกษาจากกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทต่าง ๆ ทั้งในแง่เงื่อนไขความคุ้มครอง อัตราเบี้ยประกันภัย เพื่อที่จะสามารถแนะนำผู้เอาประกันภัยได้ อย่างเหมาะสม และไม่ใช่ถ้อยคำที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอขายต่อผู้เอาประกันภัย หรือประชาชนทั่วไปที่เป็นการสร้างความเข้าใจผิด ซึ่งจะส่งผลต่อภาพพจน์ของธุรกิจ^{๘๑}

^{๘๑} อ่างแล้ว.

๒.๖ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ได้มีงานของนักวิจัยหลายชิ้นเกี่ยวข้องกับคำว่า “รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย” แต่ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจะขอหยิบยกมาเพื่อให้เป็นตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

๒.๗.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบ พบว่า ได้มีงานของนักวิจัยหลายชิ้นเกี่ยวข้องกับคำว่า “รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย” แต่ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจะขอหยิบยกมาเพื่อให้เป็นตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

พระครูศรีรัตนธรรมวิเทศ (ปกานนท์ พิลานันท์) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการสำนักปฏิบัติกัมมัฏฐานของผู้นำชาวพุทธในประเทศไทยอังกฤษ ผลของการศึกษาเรื่องนี้ พบว่า รูปแบบการพัฒนาบริหารจัดการการสอนกัมมัฏฐานของผู้นำชาวพุทธในประเทศไทยอังกฤษโดยสรุปรูปแบบด้านทั้ง ๓ คือ ๑) ด้านสถานที่วัดต้องมีสัปปายะทั้ง ๗ (๑.ที่อยู่ เสนาสนะสัปปายะ ๒.โคจรคาม การเดินทางสะดวก ๓. การพูดคุยคือธัมมัสสวนสัปปายะ ๔. บุคคลคือปุคคลสัปปายะ ๕. โภชนะคืออาหารสัปปายะ ๖. ฤดู คือฤดูสัปปายะ ๗. อิริยาบถ) ตามหลักสัปปายะ ๒) ด้านวิทยากร ควรเป็นรูปแบบวิทยากรมีความรู้ดี ตามหลักสัปปุริสธรรม ๗ คือ มีความประพฤติดี มีความสามารถดี รู้เหตุแห่งการเกิดของสุขหรือทุกข์ และผลที่จะเกิดจากเหตุ รู้จักตนเอง รู้จักประมาณ รู้จักกาลเทศะ รู้จักชุมชน และบุคคลที่เข้าไปเกี่ยวข้องแล้วนำกระบวนการพัฒนาเชิงระบบมาใช้ และ ๓) การบริหารจัดการที่ดี ต้องมีการประชุมปรึกษาหารือกันเนื่อง ๆ และมีการวางแผนระยะสั้นและแผนระยะยาว ระยะ ๓ ปี ๕ ปี ๑๐ ปี ตามหลักอปริหานิยธรรม ^{๗๒}

อภิษฎา ศรีเครือตง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ตามแนวพุทธของผู้บริหารสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ ตามแนวพุทธของผู้บริหารสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ๓ องค์ประกอบ คือ ๑) องค์ประกอบด้านจักขุมา ประกอบด้วย การมีวิสัยทัศน์มองการณ์ไกล มีความสามารถในการวางแผน คิดต่าง พัฒนา มีสติปัญญา ไหวพริบปฏิภาณดี ริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ นโยบายใหม่ ๒) องค์ประกอบด้านวิรุโรรุ ประกอบด้วย ต้องเป็นผู้มีสมรรถภาพในการทำงาน มีความเชี่ยวชาญ

^{๗๒} พระครูศรีรัตนธรรมวิเทศ (ปกานนท์ พิลานันท์), รูปแบบการบริหารจัดการสำนักปฏิบัติกัมมัฏฐานของผู้นำชาวพุทธในประเทศไทยอังกฤษ, *ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗).

ในการบริหาร คำนึงถึงความสามารถและปัจเจกบุคคล มุ่งเกณฑ์ มุ่งงาน มีความยืดหยุ่นสูง จัดให้มีการประชุมเสมอ ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานพัฒนาตนเอง นำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนางาน ทักษะในการสื่อสารดี และมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม ๓) องค์กรประกอบด้วยนิสยสัมพันธ์ประกอบด้วย มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกภาพดี มีทักษะในการติดต่อประสานงานดี การวางตัวเสมอต้นเสมอปลาย มีความสามารถรองใจคน ให้คำแนะนำช่วยเหลือประสานให้องค์กรเกิดความสามัคคี มีความเชื่อมั่นในตัวเอง เมตตา กรุณา ยุติธรรม ซื่อสัตย์สุจริต^{๘๓}

นายยา แทนนิล ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบของกระบวนการนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมในการจัดการเกษตรและอาหารปลอดภัยของจังหวัดสงขลา” ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั้งหมดได้ถูกวิเคราะห์ตามแนวทางของทฤษฎีฐานราก (Grounded theory) เพื่อพัฒนาตัวแบบเชิงทฤษฎีที่สามารถอธิบายถึงรูปแบบการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง และปัจจัยที่สนับสนุน การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในกระบวนการนโยบายสาธารณะเพื่อจัดการอาหารปลอดภัย การทบทวนและเปลี่ยนแปลงนโยบาย ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ โดยมีปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายสาธารณะของเครือข่าย จำนวน ๑๔ ปัจจัย คือ การมีกลไกการประสานงานที่ชัดเจน ได้รับการยอมรับจากเครือข่ายและดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง การจัดโครงสร้างของเครือข่ายที่เหมาะสม ร่วมกับการพัฒนาความสัมพันธ์และขยายเครือข่ายทำให้เกิดการขับเคลื่อนในเชิงนโยบาย การจัดการกระบวนการเรียนรู้และพัฒนาองค์ความรู้ร่วมกันของเครือข่าย และการสื่อสารกระตุ้นเครือข่ายและสังคมอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเรียนรู้คุณค่าของเกษตร^{๘๔}

บรรจง เจริญสุข ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนาแบบการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน” ผลการวิจัย พบว่า สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบนมีสถานภาพการบริหารสถานศึกษาที่สะท้อนให้เห็นถึงการขาดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานตามขอบข่ายภารกิจการบริหารสถานศึกษาทั้ง ๔ ด้าน ส่วนรูปแบบการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน พบว่า รูปแบบซึ่งเป็นวิธีการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานมีโครงสร้างซึ่งประกอบด้วยภารกิจสถานศึกษา ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป แต่ละด้านประกอบด้วยภารกิจการบริหารตามหลักธรรมาภิ

^{๘๓} อภิษฎา ศรีเครื่อง, รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ตามแนวพุทธของผู้บริหารสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ, *ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗).

^{๘๔} นายยา แทนนิล, “รูปแบบของกระบวนการนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมในการจัดการ เกษตรและอาหารปลอดภัยในจังหวัดสงขลา”, *วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม*, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๕๕).

บาล ๖ หลัก ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐานในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบนมีความเห็นว่ารูปแบบมีความเหมาะสม และเป็นไปได้ในทางปฏิบัติในระดับมากที่สุดทุกด้าน^{๘๕}

นาคม อีรสวรรณจักร ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี” ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ผลการประเมินการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรี ตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่าสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประเมินการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบ^{๘๖}

^{๘๕}บรรจง เจริญสุข, “การพัฒนา รูปแบบการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลในสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน เขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน”, วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น, ปีที่ ๙ ฉบับที่ ๑ (๒๕๕๒) : ๑๑๗.

^{๘๖}นาคม อีรสวรรณจักร, “รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี”, วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนบริหารศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔).

ตารางที่ ๒.๑๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบ

นักวิจัย	ผลการวิจัย
พระครูศรีรัตนธรรมวิเทศ (ปกานนท์ พิลาพันธ์)	งานวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการสำนักปฏิบัติกัมมัฏฐานของผู้นำชาวพุทธในประเทศไทย พบว่า รูปแบบการพัฒนาบริหารจัดการการสอนกัมมัฏฐานของผู้นำชาวพุทธในประเทศไทยโดยสรุปรูปแบบด้านทั้ง ๓ คือ ๑) ด้านสถานที่ ๒) ด้านวิทยากร และ ๓) การบริหารจัดการที่ดี
อภิษฎา ศรีเครือตง	งานวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ตามแนวพุทธของผู้บริหารสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ ตามแนวพุทธของผู้บริหารสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ๓ องค์ประกอบ คือ ๑) องค์ประกอบด้านจักขุมา การมีวิสัยทัศน์มองการณ์ไกล ๒) องค์ประกอบด้านวิรุโร ต้องเป็นผู้มีสมรรถภาพในการทำงาน มีความเชี่ยวชาญในการบริหาร ๓) องค์ประกอบด้านนิสสัยสัมปันโน มีมนุษยสัมพันธ์ดี
นัตยา แทนนิล	งานวิจัยเรื่อง รูปแบบของกระบวนการนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมในการจัดการเกษตรและอาหารปลอดภัยของจังหวัดสงขลา พบว่า รูปแบบการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง และปัจจัยที่สนับสนุน การมีส่วนร่วมของเครือข่ายในกระบวนการนโยบายสาธารณะเพื่อจัดการอาหารปลอดภัย โดยมีปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมในกระบวนการนโยบายสาธารณะของเครือข่าย จำนวน ๑๔ ปัจจัย เช่น การมีกลไกการประสานงานที่ชัดเจน ได้รับการยอมรับจากเครือข่ายและดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง การจัดโครงสร้างของเครือข่ายที่เหมาะสมร่วมกับการพัฒนาความสัมพันธ์และขยายเครือข่ายทำให้เกิดการขับเคลื่อนในเชิงนโยบาย เป็นต้น
บรรจง เจริญสุข	งานวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน พบว่า สถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตจังหวัดภาคใต้ตอนบนมีสถานภาพการบริหารสถานศึกษาที่สะท้อนให้เห็นถึงการขาดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงานตามขอบข่ายภารกิจการบริหารสถานศึกษาทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป

ตารางที่ ๒.๑๓ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบ (ต่อ)

นักวิจัย	ผลการวิจัย
นาคม ชีรสวรรณจักร	วิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี พบว่า รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักความคุ้มค่า ผลการประเมินการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดราชบุรี ตามรูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พบว่า สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมีการประเมินการปฏิบัติงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกด้านตามลำดับ ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักความโปร่งใส หลักคุณธรรม หลักความคุ้มค่า หลักการมีส่วนร่วม และหลักความรับผิดชอบต่อสังคม

๒.๗.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเองสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม พบว่า ได้มีงานของนักวิจัยหลายชิ้นเกี่ยวข้องกับคำว่า “รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย” แต่ในงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยจะขอหยิบยกมาเพื่อให้เป็นตัวอย่างพอสังเขป ดังนี้

จิตาภา เร่งมีศรีสุข ได้ศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาจริยธรรมาภิบาล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคกลาง พบว่า การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาจริยธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคกลางมีสาระสำคัญ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ คือ “จริยธรรมาภิบาลงานปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนางานคุณภาพ สร้างสังคมคุณธรรม” พันธกิจ คือ การเสริมหนุนกิจการขององค์กรทุกมิติตั้งให้มีจริยธรรมาภิบาลสูงขึ้น สร้างเสริมความรู้และทัศนคติที่ดีของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ รับผิดชอบต่อในการกำกับดูแลพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรให้มีธรรมาภิบาล และมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมและจิตสำนึกธรรมาภิบาล (Good Governance Mind) ให้เกิดกับบุคลากรทุกคนในองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการต่อประชาชนโดยองค์กรที่มีคุณภาพ คุณธรรม โดยมีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ คือ เพื่อให้ระบบการบริหารงานที่มีความเป็นธรรมาภิบาล ด้วยหลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักการมีส่วนร่วม เพื่อให้ระบบการบริการงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นธรรมาภิบาลด้วยหลักการความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบต่อสังคม และหลักการมีส่วนร่วม และเพื่อให้ระบบงานสนับสนุนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็น

ธรรมาภิบาลด้วยหลักการความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ และหลักการมีส่วนร่วม กระบวนการดำเนินการเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการบริหารงานเชิงยุทธศาสตร์ให้เกิดเป็นองค์กรที่มีความเป็นจริยธรรมาภิบาล ประกอบด้วย กลยุทธ์การสร้างเสริมความโปร่งใสในการบริหาร กลยุทธ์การสร้างเสริมความโปร่งใสในการบริการประชาชน กลยุทธ์การสร้างเสริมความโปร่งใสในงานสนับสนุน กลยุทธ์การสร้างเสริมการมีส่วนร่วมในงานบริหาร กลยุทธ์การสร้างเสริมการมีส่วนร่วมในการบริการประชาชน กลยุทธ์การสร้างเสริมการมีส่วนร่วมในงานสนับสนุน กลยุทธ์การสร้างเสริมความรับผิดชอบต่องานบริหาร กลยุทธ์การสร้างเสริมความรับผิดชอบต่อในการบริการประชาชน และกลยุทธ์การสร้างเสริมความรับผิดชอบต่อในงาน^{๘๗}

วีรชัย อนันต์เธียร ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาจริยธรรมสำหรับเยาวชนไทย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประเด็นปัญหาของของเยาวชน เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำผิดของเยาวชน เพื่อศึกษาวิธีการประยุกต์หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในการขัดเกลาจิตใจของเยาวชนให้มีพฤติกรรมที่ดี และเพื่อกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาจริยธรรมของเยาวชนโดยใช้หลักธรรมที่เหมาะสม ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำผิดของเยาวชนมีปัจจัย ๔ ด้าน คือ ปัจจัยด้านสังคม เช่น สภาพสังคม เพื่อนของเยาวชน ชุมชนที่อยู่อาศัย การเข้าถึงสิ่งผิดกฎหมายและอบายมุขได้ง่าย ฯลฯ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ เช่น ความต้องการเงินปัจจัย ๔ ค่าครองชีพสูง การขาดโอกาสในการทำงาน เป็นต้น ปัจจัยด้านครอบครัว เช่น ลักษณะการเลี้ยงลูก ลักษณะครอบครัว ลักษณะพ่อแม่ เป็นต้น และปัจจัยด้านตัวเยาวชนเอง เช่น ลักษณะของพันธุกรรม วุฒิภาวะที่ยังไม่พัฒนา ปัญหาการเจ็บป่วยของเยาวชน เป็นต้น โดยปัจจัยทั้ง ๔ ด้านนี้ส่งผลต่อเยาวชนแตกต่างกันไป วิธีการนำหลักธรรมมาใช้กับเยาวชนทำได้ใน ๒ มิติ คือ การประยุกต์วิธีการสอนหลักธรรม เช่น การเปิดใจเยาวชน กิจกรรมนอกหลักสูตร การเข้าค่ายต่าง ๆ เป็นต้น และการขัดเกลาจิตใจ เช่น การทำให้เยาวชนมีโอกาสเข้าใกล้ศาสนา การสร้างสำนึกที่ดีให้กับเยาวชน เป็นต้น ด้านกลยุทธ์การพัฒนาจริยธรรมของเยาวชนโดยใช้หลักธรรมที่เหมาะสมสำหรับเยาวชน ได้แก่ หลักเบญจศีล อริยสัจ ๔ มรรค พรหมวิหาร ๔ เป็นต้น ผู้วิจัยได้ค้นพบแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาเยาวชน ๔ แผน คือ แผนกลยุทธ์ด้านการอยู่ร่วมกับเพื่อนๆ และบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างสงบสุข แผนกลยุทธ์ด้านการสร้างเสริมจิตสำนึกด้านจริยธรรมของเยาวชนและค่านิยมที่ถูกต้อง แผนกลยุทธ์ด้านการการปฏิบัติตนให้อยู่ในศีลธรรมและกฎกติกาของสังคม และแผนกลยุทธ์ด้านการสั่งสอนให้มีแนวคิดในการดำเนินชีวิตที่ดี^{๘๘}

^{๘๗} จิตภา เร่งมีศรีสุข, ยุทธศาสตร์การพัฒนาจริยธรรมาภิบาล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคกลาง, **ดัชนีนิพนธ์พุทธศาสตร์ดัชนีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗).

^{๘๘} วีรชัย อนันต์เธียร, กลยุทธ์การพัฒนาจริยธรรมสำหรับเยาวชนไทย, **ดัชนีนิพนธ์พุทธศาสตร์ดัชนีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗).

ศิวาพร ศรีศักดิ์นันท์ ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรมการสื่อสารเชิงพุทธ ทางสื่อออนไลน์ของสื่อมวลชนไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับจริยธรรมการสื่อสารเชิงพุทธ ทางสื่อออนไลน์ เพื่อศึกษาสภาพปัญหา ผลกระทบ และการเสริมสร้างจริยธรรม การสื่อสารเชิงพุทธทางสื่อออนไลน์ และเพื่อนำเสนอรูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรมการสื่อสารเชิงพุทธ ทางสื่อออนไลน์ของสื่อมวลชนไทย ผลการศึกษาพบว่า มีรูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรมการสื่อสารเชิงพุทธ ๒ รูปแบบ ได้แก่ (๑) การสื่อสารกับบุคคลภายนอก (ปรโตโฆสะ) และ (๒) การสื่อสารภายในตนเอง (โยนิโสมนสิการ) เมื่อสื่อมวลชนเป็นผู้ส่งสารการสื่อสารกับบุคคลภายนอกควรยึดถือ กัลยาณมิตร พูดเชิงบวก เขียนหรือพิมพ์ในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม เช่น การใช้สื่อออนไลน์ของสื่อมวลชนควรผ่านกระบวนการสื่อสารภายในจิตใจ โดยใช้หลัก“ไตรสิกขา”ได้แก่ ศีล สมาธิ ปัญญา และ อริยสัจ ๔ เพื่อเป็นการรู้เท่าทันสื่อ รู้เท่าทันความทุกข์ เมื่อสื่อมวลชนเป็นผู้รับสารควรใช้วิธีคิดแบบโยนิโสมนสิการ คิดใคร่ครวญอย่างแยบคายพร้อมด้วยกาลามสูตร หลักความเชื่อ ๑๐ ประการ ไม่เชื่อทันทีที่พบเห็นข่าวสารมีการยับยั้งชั่งใจและ เป็นการดำเนินชีวิตในทางสายกลาง ซึ่งมนุษย์ทุกคนยังไม่สามารถละกิเลสได้ทั้งหมด เป็นการพัฒนาทางจิตใจเพื่อส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตามหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง เป็นกลาง เหมาะสมและดีงาม สื่อมวลชนควรใช้สติในการพูด การพิมพ์ หรือการโพสต์ข้อความรวมทั้งภาพและเสียง ตระหนักรู้ถึงผลกระทบต่อสังคมโดยยึดหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพเป็นสำคัญ^{๘๘}

ต้นสนีย์ ชุมพลบัญชา ได้ศึกษาเรื่องจริยธรรมทางธุรกิจของผู้บริหารที่มีต่อพนักงานในมุมมองทางพระพุทธศาสนา ผลการวิจัยพบว่า จริยธรรมของผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีเป็นอันดับแรก เนื่องจากผู้บริหารต้องปกครองตนเองให้มีพฤติกรรมที่ถูกต้องดีงามจนเป็นแบบอย่างที่ดีได้ก่อน จึงจะปกครองหรือบริหารพนักงานให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรเริ่มต้นการวางแผนจากความคิดที่ดีเพื่อกำหนดเป้าหมายกำไรที่เป็นธรรมและทิศทางการบริหารงานที่ไม่มีโทษ ขณะบริหารงานก็ควรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน ในตอนท้ายจะมีการประเมินผลว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ไม่ว่าจะผลจะเป็นอย่างไรผู้บริหารต้องทำความเข้าใจตามความเป็นจริงของสรรพสิ่งและดำรงสติให้มั่นเพื่อป้องกันการละเมิดจริยธรรมในการบริหารงาน นอกจากนี้ ผู้บริหารควรมองและปฏิบัติต่อพนักงานในฐานะเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่ามากที่สุดขององค์กร ซึ่งมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน มีศักยภาพในการพัฒนาตนเอง มีสิทธิและหน้าที่ตามสมควรแก่ฐานะ จึงไม่ควรดูหมิ่นและไม่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อประโยชน์ตน แต่ควรให้โอกาสฝึกอบรมเพื่อ

^{๘๘}ศิวาพร ศรีศักดิ์นันท์, รูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรมการสื่อสารเชิงพุทธ ทางสื่อออนไลน์ของสื่อมวลชนไทย, *ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์*, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘)

พัฒนาศักยภาพให้สูงขึ้นและเคารพในสิทธิของพนักงาน สิ่งเหล่านี้ได้ก่อให้เกิดคุณค่ามากมายทั้งใน
ด้านผู้บริหาร พนักงาน องค์กร และสังคมโดยรวม^{๙๐}

พระวิสุทธิภัทรธาดา และคณะ ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธของหมู่บ้านจัก
สาน : กรณีศึกษากลุ่มจักสาน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า

ผลการศึกษาการพัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธของหมู่บ้านจักสาน กรณีศึกษา กลุ่มจักสาน
อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมของกลุ่มตัวอย่างจาก
แบบสอบถามด้านความเชื่อตามหลักธรรมอริยบท ๔ ความเชื่อตามหลักธรรมผล ๕ ความเชื่อตาม
หลักธรรมทวิฏฐัมมิกัตถประโยชน์ ๔ ความเชื่อตามหลักธรรมสังคหัตถุ ๔ ความเชื่อตามหลักธรรมหิริ
โอตตัปปะ และความเชื่อตามหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนน
เพิ่มขึ้น มากขึ้นกว่าก่อนการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธ

ผลการวิจัยพบว่า การประเมินโครงการโดยภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมของ
กลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามการประเมินโครงการ สรุปรวมโครงการฝึกอบรมรูปแบบการ
พัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธอยู่ในระดับมาก^{๙๑}

ฐิตาภา เบ็ญจาทิกุล ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหาร
สถานศึกษา พบว่า ๑. ระดับการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารการศึกษา โดยภาพรวมและ
รายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคือ การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมด้านจรรยาบรรณ
ทางวิชาชีพ การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมด้านมาตรฐานวิชาชีพ และการพัฒนาด้านคุณธรรม
จริยธรรม ๒. ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย ๔ องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ๑) หลัก
คุณธรรมจริยธรรมที่สะท้อนถึงจรรยาบรรณและมาตรฐานวิชาชีพ ๒) หลักการพัฒนาคุณธรรม
จริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษาได้แก่ การยกย่องส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม การจัดโครงการ
ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม ๓) กระบวนการพัฒนาคุณธรรม
จริยธรรมได้แก่ การพัฒนามาตรฐานแนวปฏิบัติ การยกย่องและให้รางวัล การสร้างการมีส่วนร่วม
ผลการเผยแพร่เกียรติคุณ ๔) ขั้นตอนการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมตั้งแต่ก่อนการพัฒนา ระหว่าง
การพัฒนา และหลังการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม ๓. ระดับความเหมาะสมของรูปแบบการพัฒนา

^{๙๐} ศันสนีย์ ชุมพลบุญชร, “จริยธรรมทางธุรกิจของผู้บริหารที่มีต่อพนักงานในมุมมองทาง
พระพุทธศาสนา”, *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา*, (บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕).

^{๙๑} พระวิสุทธิภัทรธาดา และคณะ, “การพัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธของหมู่บ้านจักสาน : กรณีศึกษา
กลุ่มจักสาน อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี”, *รายงานการวิจัย*, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,
๒๕๕๓), หน้า ก-ข.

คุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการปรับประยุกต์ใช้รูปแบบด้านองค์ประกอบของรูปแบบ ด้านความเหมาะสมของร่างรูปแบบการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม^{๑๒}

ตารางที่ ๒.๑๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม

นักวิจัย	ผลการวิจัย
จิตตภา เริงมีศรีสุข	การกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาจริยธรรมมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคกลางมีสาระสำคัญประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมและจิตสำนึกธรรมาภิบาล (Good Governance Mind) ให้เกิดกับบุคลากรทุกคนในองค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บริการต่อประชาชนโดยองค์กรที่มีคุณภาพ คุณธรรม โดยมีเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ คือ เพื่อให้ระบบการบริหารงานที่มีความเป็นธรรมาภิบาล ด้วยหลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ และหลักการมีส่วนร่วม
วีรชัย อนันต์เจียร	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการกระทำผิดของเยาวชนมีปัจจัย ๔ ด้าน คือ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านครอบครัว และปัจจัยด้านตัวเยาวชนเอง โดยปัจจัยทั้ง ๔ ด้านนี้ส่งผลต่อเยาวชนแตกต่างกันไป วิธีการนำหลักธรรมมาใช้กับเยาวชนทำได้ใน ๒ มิติ คือ การประยุกต์วิธีการสอนหลักธรรมและการขัดเกลาจิตใจ

^{๑๒}จิตตภา เบ็ญจาทิกุล, “รูปแบบการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน”, วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนอร์ท กรุงเทพ, ๒๕๕๗).

ตารางที่ ๒.๑๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม (ต่อ)

นักวิจัย	ผลการวิจัย
ศิวาพร ศรีศักดิ์นันท์	มีรูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรมการสื่อสารเชิงพุทธ ๒ รูปแบบ ได้แก่ (๑) การสื่อสารกับบุคคลภายนอก (ปรโตโฆสะ) และ (๒) การสื่อสารภายในตนเอง (โยนิโสมนสิการ) เมื่อสื่อมวลชนเป็นผู้ส่งสารการสื่อสารกับบุคคลภายนอกควรยึดถือกัลยาณมิตร พุดเชิงบวก เขียนหรือพิมพ์ในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม เช่น การใช้สื่อออนไลน์ของสื่อมวลชนควรผ่านกระบวนการสื่อสารภายในจิตใจ โดยใช้หลัก “ไตรสิกขา” ได้แก่ ศีล สมาธิ ปัญญา และ อริยสัจ ๔
ศันสนีย์ ชุมพลบุญชร	จริยธรรมของผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีเป็นอันดับแรก เนื่องจากผู้บริหารต้องปกครองตนเองให้มีพฤติกรรมที่ถูกต้องดีงามจนเป็นแบบอย่างที่ดีได้ก่อน จึงจะปกครองหรือบริหารพนักงานให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารควรเริ่มต้นการวางแผนจากความคิดที่ดีเพื่อกำหนดเป้าหมายกำไรที่เป็นธรรมและทิศทางการบริหารงานที่ไม่มีโทษ ขณะบริหารงานก็ควรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน
พระวิสุทธิภัทรธาดา และคณะ	ภาพรวมค่าเฉลี่ยของคะแนนรวมของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถามด้านความเชื่อตามหลักธรรมอริยบท ๔ ความเชื่อตามหลักธรรมพละ ๕ ความเชื่อตามหลักธรรมที่ภูธธัมมิกัตถประโยชน์ ๔ ความเชื่อตามหลักธรรมสังคหวัตถุ ๔ ความเชื่อตามหลักธรรมหิริโอตตปปะ และความเชื่อตามหลักธรรมพรหมวิหาร ๔ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีค่าเฉลี่ยระดับคะแนนเพิ่มขึ้น มากขึ้นกว่าก่อนการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธ

ตารางที่ ๒.๑๔ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรม (ต่อ)

นักวิจัย	ผลการวิจัย
ฐิตาภา เบ็ญจาธิกุล	<p>ผลการสร้างรูปแบบการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย ๔ องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ๑) หลักคุณธรรมจริยธรรมที่สะท้อนถึงจรรยาบรรณและมาตรฐานวิชาชีพ ๒) หลักการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ได้แก่ การยกย่องส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม การจัดโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรม ๓) กระบวนการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมได้แก่ การพัฒนามาตรฐานแนวปฏิบัติ การยกย่องและให้รางวัล การสร้างการมีส่วนร่วม ผลการเผยแพร่เกียรติคุณ ๔) ขั้นตอนการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมตั้งแต่ก่อนการพัฒนา ระหว่างการพัฒนา และหลังการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม</p>

๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น

๑) การส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน^{๙๓}

๑.๑) ด้านความรู้

๑.๒) ด้านอารมณ์และความรู้สึก

๑.๓) ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก

๒) ธรรมเป็นโลกบาล ๒^{๙๔} ได้แก่

๒.๑) หิริ ความละอายแก่ใจ

๒.๒) โอตตัปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป

ตัวแปรตาม คือรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย^{๙๕} ประกอบด้วย

๑) ความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม

๒) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง

๓) ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่

๔) การปฏิบัติต่อข้อมูลลับ

๕) การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์

๖) การใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

๗) ความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการตรวจสอบการปฏิบัติ

หน้าที่ตามความรับผิดชอบ

๘) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล

^{๙๓} กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, *แนวทางพัฒนาจริยธรรมไทย*, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมการศาสนา, ๒๕๒๓), หน้า ๓.

^{๙๔} อ.ทุก. (ไทย) ๒๐/๙/๖๓.

^{๙๕} สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), *ตัวแทน / นายหน้าประกันภัย*, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/th/industry/intermediaries/agent> [๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๓].



แผนภาพที่ ๒.๒ กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย” ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางระเบียบวิธีวิจัยซึ่งประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัย จะได้นำเสนอข้อมูลที่มีรายละเอียดเกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๑.๒ การวิจัยเชิงปริมาณ

๓.๑.๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑.๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๑.๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑.๓ การวิจัยเชิงคุณภาพ

๓.๑.๓.๑ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๑.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑.๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๑.๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย” ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) และการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดำเนินการโดยศึกษาจากแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงคุณภาพ

๓.๒ การวิจัยเชิงปริมาณ

รูปแบบการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยดำเนินการโดยศึกษาจากแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งตัวแปรต้น คือคุณลักษณะ ส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ความเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรม และตัวแปรตามคือแบบสอบถามเกี่ยวกับรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมตัวแทน และนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๑) ประชากร

ประชากรในการวิจัยเชิงปริมาณโดยการแจกแบบสอบถาม เป็นตัวแทนประกันชีวิตตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต และนายหน้าประกันวินาศภัย ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จำนวน ๕๔๗,๖๙๒ คน^๑

๒) กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างจากประชากร จำนวน ๕๔๗,๖๙๒ คน ซึ่งคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้^๒

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ เท่ากับ ๐.๐๕

^๑ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), สถิติเกี่ยวกับใบอนุญาตตัวแทน - นายหน้าประกันภัย บุคคลธรรมดา, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrjoiMjk3ZTVkYzgtNTRlMS00ZDA4LTkzMDQtMzJlNGZkyjQ5MTg0liwidCI6IjM2ZTkxZWVjLTkxNDQ0tNGJlMi1hNzBLTc2N2UzZWVhNzkwMyIsImMiOjEwQjEwQ%3D%3D> [๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓].

^๒ สุวริย์ สิริโสภาภิรมณ์, การวิจัยทางการศึกษา, (ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบันราชภัฏ-เทพสตรี, ๒๕๕๖), หน้า ๑๒๙-๑๓๐.

$$\text{แทนค่าในสูตร} \quad n = \frac{547,692}{1+547,692(0.05)^2}$$

$$n = \frac{547,692}{1,370.23}$$

$$= 399.7081$$

ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน

สามารถจัดกลุ่มตัวอย่างในจำนวน ๔๐๐ คน โดยกลุ่มประชากรทั้งหมด ๕๔๗,๖๙๒ คน ได้กลุ่มตัวอย่างของแต่ละกลุ่มที่ใช้เป็นตัวแทนในการวิจัย โดยผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบชั้นภูมิ และได้ทำการสุ่มอย่างง่ายในแต่ละกลุ่มตามสัดส่วนของประชากรแต่ละชั้นภูมิ ดังตารางที่ ๓.๑

ตารางที่ ๓.๑ จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ที่	กลุ่มเป้าหมาย	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
๑	ตัวแทนประกันชีวิต	๒๔๓,๓๓๘	๑๗๘
๒	เป็นตัวแทนประกันวินาศภัย	๒๒,๖๒๔	๑๗
๓	นายหน้าประกันชีวิต	๑๒๑,๓๕๓	๘๘
๔	นายหน้าประกันวินาศภัย	๑๖๐,๓๗๗	๑๑๗
	รวม	๕๔๗,๖๙๒	๔๐๐

๓.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๑) ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสอบถาม

๒) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

๓) ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

๔) สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

๕) นำเสนอร่างแบบสอบถามต่ออาจารย์ที่ปรึกษาคณะนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

๖) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับ กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา

๓) จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง และนำไปแจกกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

๔) รวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์

๒) การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณีนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

๒. หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอประธานและกรรมการที่ปรึกษาคุณุณีนิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน ๕ ท่าน ได้แก่

๑) รศ.ดร.สมาน งามสนธิ อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

๒) พระปลัดระพิน พุทธิสารโร, ผศ.ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

๓) ผศ.ดร.สุรียา รักษาเมือง อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

๔) ผศ.ดร.รัฐพล เย็นใจมา อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

๕) ผศ.ดร.พงษ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

และในแต่ละข้อนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC) ได้ค่าความเชื่อมั่น ๐.๘๐ – ๑.๐ ซึ่งอธิบายได้ว่า เครื่องมือมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

๓. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้เครื่องมือ (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha α -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๘๘๒

๔. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาคุณุณีนิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ในการนำไปใช้แจกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

๓.๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑) ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานกลุ่มเป้าหมาย เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากบุคลากรในพื้นที่

๒) นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูล กับ กลุ่มตัวอย่างที่ได้กำหนดไว้ จำนวน ๔๐๐ ชุด และเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้อง ได้ข้อมูล ที่สมบูรณ์ทั้งหมด จำนวน ๔๐๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

๓) นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ทางสังคมศาสตร์ต่อไป

๓.๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย เมื่อได้รับและรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) และการถดถอยพหุคูณแบบมีขั้นตอน (Multiple regression Stepwise)

เกณฑ์ที่ใช้แปลผลข้อคำถามที่ได้จากการประเมินผล มีดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๒๑ – ๕.๐๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๔๑ – ๔.๒๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๖๑ – ๓.๔๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๘๑ – ๒.๖๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ – ๑.๘๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด ^{๓)}

^{๓)}วัฒนา สุนทรชัย, เรียนสถิติด้วย SPSS ภาคการวิเคราะห์เครื่องมือการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อสอบ, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท จูนพลับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗), หน้า ๗๑.

๓.๓ การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยดำเนินการโดยศึกษาจากเอกสาร หนังสือ เช่น พระไตรปิฎก งานวิชาการของผู้ทรงคุณวุฒิ งานวิจัย ดุษฎีนิพนธ์ เป็นต้น นอกจากนี้มีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

๓.๓.๑ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญไว้ ๖ กลุ่ม คือ ๑) ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ๒) นายหน้าหรือตัวแทนประกันวินาศภัย ๓) นายหน้าหรือตัวแทนประกันชีวิต ๔) นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา ๕) นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ๖) ลูกค้าประกันวินาศภัยหรือประกันชีวิต รวมทั้งสิ้นจำนวน ๑๗ รูปหรือคน ดังนี้

ลำดับที่	ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	ตำแหน่ง
๑	นายชนะพล มหาวงษ์	รองเลขาธิการ ด้านกฎหมาย คดี และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจ
๒	ดร. आयुศรี คำบรรลือ	ผู้ช่วยเลขาธิการสายตรวจสอบ สำนักงานคณะกรรมการกำกับ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจ
๓	นายจอม จีระแพทย์	รองเลขาธิการสายตรวจคนกลางประกันภัย
ลำดับที่	นายหน้าหรือตัวแทนประกันวินาศภัย	ตำแหน่ง
๔	ดร.ปิยวดี ไชวิฑูรกิจ	ผู้ช่วยผู้อำนวยการใหญ่ สายงานปฏิบัติตามกฎหมายและบริหารความเสี่ยง บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน)
๕	นายประสิทธิ์ชัย สุนทรภักดิ์	รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)
๖	นางนภัสนันท์ พรธณินิภา	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ทีคิวเอ็ม อินซัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด

	นายหน้าหรือตัวแทนประกันชีวิต	ตำแหน่ง
๗	นางบงกช บวรฤกษ์	นายกสมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงิน
๘	ผศ.ชญณา ศิริภิรมย์	ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ชมโปะประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
๙	นายจรุง เชื้อจินดา	สำนักงานคณะกรรมการกำกับ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจ
๑๐	นายวีรภัทร สภากาญจน์	ประธานเจ้าหน้าที่สายงานบุคลากรและวัฒนธรรม บริษัท เอฟดับบลิว ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)
	นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา	ตำแหน่ง
๑๑	พระปลัดระพิน พุทธิสารโธ, ผศ.ดร.	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
๑๒	พระราชญาณกวี (สุวิทย์ ปิยวิชโช)	ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดพระราม ๙ กาญจนาภิเษก และรักษาการเจ้าคณะจังหวัดเชียงราย (ธรรมยุต)
	นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์	ตำแหน่ง
๑๓	รศ.ดร.สมาน งามสนิท	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
๑๔	รศ.ดร.สุรินทร์ นียมมางกูร	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
๑๕	รศ.ประณต นันทียกุล	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
	ลูกค้าประกันวินาศภัยหรือประกันชีวิต	ตำแหน่ง
๑๖	นางรัตนา ตฤณารังสี	ผู้เอาประกันภัย
๑๗	นางพัชรภรณ์ สันติเสวี	ผู้เอาประกันภัย

๓.๒.๓ ผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion)

ผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus Group Discussion) ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านธุรกิจประกันภัย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านรัฐประศาสนศาสตร์ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัย

ลำดับที่	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านธุรกิจประกันภัย	ตำแหน่ง
๑	รศ.ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย	รองอธิการบดีฝ่ายการเงินทรัพย์สิน ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร บัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
๒	นายธนากร ฤทธิ์ถาวร	ที่ปรึกษาบริษัท เอไอเอ จำกัด
	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านรัฐประศาสนศาสตร์	ตำแหน่ง
๓	รศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม	ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
๔	ศ. ดร.บุญทัน ดอกไธสง	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
๕	รศ.ดร.สมาน งามสนิท	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
๖	ผศ.ดร.พงษ์พัฒน์ จิตตานุรักษ์	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนา	ตำแหน่ง
๗	ผศ.ดร. สุรียา รักษาเมือง	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
๘	ผศ.ดร.ธิดาฉวี หมั่นมี	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
	ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัย	ตำแหน่ง
๙	รศ.ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
๑๐	อ.ดร.สมบัติ นามบุรี	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

๓.๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑) ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร ตำราและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์

๒) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้

๓) ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

๔) สร้างแบบสัมภาษณ์ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อนำมาวิเคราะห์

การสนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้วิจัยได้ทำการสนทนากลุ่มเฉพาะกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย รวมจำนวนทั้งสิ้น ๑๐ รูปหรือคน เพื่อยืนยันข้อมูล

๓.๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑) ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้สัมภาษณ์

๒) ทำการนัดวัน เวลา และสถานที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เพื่อสัมภาษณ์ตามที่กำหนดไว้

๓) ดำเนินการสัมภาษณ์ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนดไว้ จนครบทุกประเด็น โดยขออนุญาตใช้วิธีการจดบันทึก และการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์

๔) นำข้อมูลดิบที่ได้มารวบรวมเพื่อวิเคราะห์โดยวิธีการที่เหมาะสมและนำเสนอต่อไป

๓.๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียง และจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ตีความหมาย เชื่อมโยงความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ เพื่อจะได้ศึกษาประเด็นได้ลึกซึ้ง เมื่อประเด็นใดวิเคราะห์แล้วไม่มีความชัดเจนก็ตามไปเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ นั้น เพื่อตอบคำถามหลักตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่อง รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และเพื่อนำเสนอรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์โดยแบ่งออกเป็น ๔ ประเด็นดังนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

๔.๒.๑ การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๔.๒.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๔.๒.๓ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๔.๓ ผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ

๔.๔ องค์กรความรู้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งประกอบด้วย ความเกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายต่อเดือน มีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (n=๔๐๐)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๙๖	๔๙.๐๐
หญิง	๒๐๔	๕๑.๐๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐
อายุ		
น้อยกว่า ๒๕ ปี	๔๗	๑๑.๗๕
๒๖-๓๕ ปี	๙๘	๒๔.๕๐
๓๖-๔๕ ปี	๑๒๖	๓๑.๕๐
๔๖-๕๕ ปี	๕๒	๑๓.๐๐
๕๖ ปีขึ้นไป	๗๗	๑๙.๒๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐
สถานภาพ		
โสด	๑๒๙	๓๒.๓๐
สมรส	๒๒๔	๕๖.๐๐
หม้าย (คู่ครองเสียชีวิต)	๑๗	๔.๓๐
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	๓๐	๗.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๗๕	๑๘.๗๕
ปริญญาตรี	๒๑๖	๕๔.๐๐
ปริญญาโท	๙๔	๒๓.๕๐
ปริญญาเอก	๑๕	๓.๗๕
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๕	๓.๘๐
๒๐,๐๐๐-๔๐,๐๐๐ บาท	๑๕๕	๓๘.๘๐
๔๐,๐๐๑-๖๐,๐๐๐ บาท	๑๔๘	๓๗.๐๐
มากกว่า ๖๐,๐๐๐ บาท	๘๒	๒๐.๕๐
รวม	๔๐๐	๑๐๐.๐

จากตาราง ๔.๑ จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน ๒๐๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ และเป็นเพศชายจำนวน ๑๙๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๔๙

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๐ มีอายุอยู่ในระหว่าง ๒๖ - ๓๕ ปีจำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ มีอายุ ๕๖ ปีขึ้นไป จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๕ มีอายุอยู่ในระหว่าง ๔๖ - ๕๕ ปี จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ และมีอายุน้อยกว่า ๒๕ ปีจำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๗๕ ตามลำดับ

สถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน ๒๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ มีสถานภาพโสดจำนวน ๑๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๓๐ มีสถานภาพหย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๐ มีสถานภาพหม้าย (คู่ครองเสียชีวิต) จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๐

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔ มีการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๕๐ มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๗๕ มีศึกษาระดับปริญญาเอกจำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๕ ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ ๒๐,๐๐๐-๔๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๘๐ มีรายได้ ๔๐,๐๐๑-๖๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๐๐ มีรายได้มากกว่า ๖๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕๐ ตามลำดับ

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

๔.๒.๑ สภาพการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๑) ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เกี่ยวกับปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เกี่ยวกับปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน โดยภาพรวม (n=๔๐๐)

ที่	การส่งเสริมจริยธรรม ตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑	ด้านความรู้	๔.๐๓	๐.๗๒	มาก
๒	ด้านอารมณ์และความรู้สึก	๔.๒๙	๐.๗๑	มากที่สุด
๓	ด้านพฤติกรรมการแสดงออก	๔.๒๗	๐.๖๘	มากที่สุด
	ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	๔.๒๐	๐.๖๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๐$, S.D. = ๐.๖๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอารมณ์และความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๙$, S.D. = ๐.๗๑) รองลงมา ด้านพฤติกรรมการแสดงออก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๗$, S.D. = ๐.๖๘) และด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๓$, S.D. = ๐.๗๒) ตามลำดับ

เมื่อแยกเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย เกี่ยวกับปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ
 ๓ ด้านความรู้ (n=๔๐๐)

ที่	ด้านความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑.	หน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจในจริยธรรมของตัวแทน/นายหน้า ประกันภัย	๔.๑๓	๐.๘๑	มาก
๒.	บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ความรู้ในการตัดสินใจ แยกแยะถูกผิด	๔.๐๕	๐.๖๔	มาก
๓.	บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้หลักของเหตุผลใน ตัดสินใจการแยกแยะถูกผิด	๔.๑๑	๐.๕๙	มาก
๔.	บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ประสบการณ์ในการ เลือกทำในสิ่งที่ควร เลือกไม่ทำในสิ่งที่ไม่ควรตามหลัก จริยธรรม	๓.๘๔	๐.๖๘	มาก
รวม		๔.๐๓	๐.๗๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย
 ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เกี่ยวกับ
 ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้านความรู้ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
 ($\bar{X} = ๔.๐๓$, S.D. = ๐.๗๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยที่ ข้อที่ ๑
 หน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในจริยธรรมของตัวแทน/นายหน้า
 ประกันภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๓$, S.D. = ๐.๘๑) รองลงมาคือ ข้อ ๓ บุคลากร
 ในหน่วยงานสามารถใช้หลักของเหตุผลในตัดสินใจการแยกแยะถูกผิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} =$
 ๔.๑๑ , S.D. = ๐.๕๙) และข้อ ๔ บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ประสบการณ์ในการเลือกทำในสิ่งที่
 ควร เลือกไม่ทำในสิ่งที่ไม่ควรตามหลักจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๔$, S.D. =
 ๐.๖๘)

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย เกี่ยวกับปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓
ด้านอารมณ์และความรู้สึก (n=๔๐๐)

ที่	ด้านอารมณ์และความรู้สึก	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑	หน่วยงานส่งเสริมค่านิยมแก่บุคลากร ไม่ให้ยินดีต่อ การกระทำในลักษณะใดๆ ที่เป็นการละเมิดจริยธรรม	๔.๒๔	๐.๕๖	มากที่สุด
๒	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรไม่ใช้อารมณ์และ ความรู้สึกในการตัดสินใจแยกแยะถูกผิด	๔.๕๑	๐.๕๘	มากที่สุด
๓	หน่วยงานส่งเสริมบุคลากรให้มีค่านิยมที่ดี ให้นึกเสมอ ว่าการกระทำที่ละเมิดจริยธรรมจะส่งผลเสียอย่าง ร้ายแรงต่อองค์กรและประเทศชาติ	๔.๐๙	๐.๕๘	มาก
๔	องค์กรของท่านส่งเสริมบุคลากรด้านเจตคติที่ดี ให้ เกิดความยินดีและอยากให้การสนับสนุนส่งเสริมการ กระทำที่ชอบด้วยจริยธรรม	๔.๓๑	๐.๗๓	มากที่สุด
รวม		๔.๒๙	๐.๗๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย
 ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เกี่ยวกับ
 ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้านอารมณ์และความรู้สึก โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย
 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๐๓$, S.D. = ๐.๗๒) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ ๒ หน่วยงาน
 ส่งเสริมให้บุคลากรไม่ใช้อารมณ์และความรู้สึกในการตัดสินใจแยกแยะถูกผิด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ย
 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๑$, S.D. = ๐.๕๘) รองลงมาคือ ข้อ ๔ องค์กรของท่านส่งเสริม
 บุคลากรด้านเจตคติที่ดี ให้เกิดความยินดีและอยากให้การสนับสนุนส่งเสริมการกระทำที่ชอบด้วย
 จริยธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๑$, S.D. = ๐.๗๓) และข้อ ๓ องค์กรของท่าน
 ส่งเสริมบุคลากรให้มีค่านิยมที่ดี ให้นึกเสมอว่าการกระทำที่ละเมิดจริยธรรมจะส่งผลเสียอย่างร้ายแรง
 ต่อองค์กรและประเทศชาติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๙$, S.D. = ๐.๕๘)

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย เกี่ยวกับปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓
 ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก (n=๔๐๐)

ที่	ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑.	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่าง ตรงไปตรงมาตามหลักจริยธรรมของตัวแทนและ นายหน้าประกันภัย	๔.๕๒	๐.๖๔	มากที่สุด
๒.	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรให้บริการด้วยความ เสมอภาค	๔.๒๑	๐.๕๑	มากที่สุด
๓.	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรให้บริการด้วยความ จริงใจโดยคำนึงถึงประโยชน์อันชอบธรรมของผู้เอา ประกันภัยเสมอ	๔.๓๔	๐.๗๓	มากที่สุด
๔.	บุคลากรในหน่วยงานร่วมกันสร้างค่านิยมในการ ส่งเสริมจริยธรรมสำหรับบุคลากร	๓.๙๙	๐.๖๙	มาก
รวม		๔.๒๗	๐.๖๘	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย
 ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เกี่ยวกับ
 ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ย
 อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๗$, S.D. = ๐.๖๘) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ ๑ หน่วยงาน
 ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามหลักจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า
 ประกันภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๒$, S.D. = ๐.๖๔) รองลงมาคือ
 ข้อ ๓ หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรให้บริการด้วยความจริงใจโดยคำนึงถึงประโยชน์อันชอบธรรมของ
 ผู้เอาประกันภัยเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๑$, S.D. = ๐.๗๓) และข้อ ๔ บุคลากร
 ในหน่วยงานร่วมกันสร้างค่านิยมในการส่งเสริมจริยธรรมสำหรับบุคลากร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับ
 มาก ($\bar{X} = ๓.๙๙$, S.D. = ๐.๖๙)

๑.๒) ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย เกี่ยวกับปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒ มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย โดยภาพรวม ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็น โลกบาล ๒ โดยภาพรวม (n=๔๐๐)

ที่	ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็น โลกบาล ๒ ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑.	ด้านหิริ ความละเอียดใจ	๔.๐๔	๐.๗๔	มาก
๒.	ด้านโอตตปัปะ ความเกรงกลัวต่อบาป	๔.๑๑	๐.๖๙	มาก
	ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	๔.๐๘	๐.๗๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ปัจจัยการ ส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒ โดยภาพรวม เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๔.๐๘, S.D. = ๐.๗๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโอตตปัปะ ความเกรงกลัว มีค่าเฉลี่ย สูงสุด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๔.๑๑, S.D. = ๐.๖๙) และด้านหิริ ความละเอียดใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๔.๐๔, S.D. = ๐.๗๔)

เมื่อแยกเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒
ด้านทริ ความละเอียดใจ (n=๔๐๐)

ที่	ด้านทริ ความละเอียดใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑.	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความละเอียดใจต่อ การละเมิดจริยธรรม	๔.๒๘	๐.๗๕	มากที่สุด
๒.	เมื่อมีเหตุละเมิดจริยธรรมหน่วยงานมีการดำเนิน เตียนผู้ละเมิดอย่างจริงจัง	๓.๙๘	๐.๗๑	มาก
๓.	หน่วยงานมีการประกาศรายชื่อผู้ละเมิดจริยธรรมให้ เกิดความเสียหายต่อองค์กรและสิทธิประโยชน์อัน ชอบธรรมของผู้เอาประกันภัยให้สาธารณชนทราบ	๔.๑๕	๐.๖๘	มาก
๔.	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าใจเสมอว่า การ กระทำที่ละเมิดต่อจริยธรรม เป็นที่น่ารังเกียจของ สังคม	๓.๗๕	๐.๖๓	มาก
รวม		๔.๐๔	๐.๗๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย
 ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เกี่ยวกับ
 ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒ ด้านทริ ความละเอียดใจ โดยภาพรวม มี
 ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๔$, S.D. = ๐.๗๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ ๑
 หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความละเอียดใจต่อการละเมิดจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับ
 มากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๘$, S.D. = ๐.๗๕) รองลงมาคือ ข้อ ๓ หน่วยงานมีการประกาศรายชื่อผู้ละเมิด
 จริยธรรมให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมของผู้เอาประกันภัยให้
 สาธารณชนทราบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๕$, S.D. = ๐.๖๘) และข้อ ๔ หน่วยงาน
 ส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าใจเสมอว่า การกระทำที่ละเมิดต่อจริยธรรม เป็นที่น่ารังเกียจของสังคม มี
 ค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๗๕$, S.D. = ๐.๖๓)

ตารางที่ ๔.๘ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒
ด้านโอตตปปะ ความเกรงกลัวบาป (n=๔๐๐)

ที่	ด้านโอตตปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑.	หน่วยงานมีการกำหนดบทลงโทษเป็นการเฉพาะ สำหรับผู้ละเมิดจริยธรรม	๔.๓๒	๐.๖๗	มากที่สุด
๒.	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรได้เกิดความเกรงกลัวต่อ โทษจากการละเมิดจริยธรรม	๓.๙๓	๐.๗๓	มาก
๓.	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรได้ตระหนักถึงโทษและ ผลเสียของการละเมิดจริยธรรม ให้รู้จักยับยั้งชั่งคิด ละการกระทำที่เป็นการละเมิดจริยธรรม	๓.๙๗	๐.๗๔	มาก
๔.	หน่วยงานมีมาตรการในการลงโทษผู้ละเมิดจริยธรรม อย่างเคร่งครัดตามโทษานุโทษ	๔.๒๑	๐.๖๑	มาก
รวม		๔.๑๑	๐.๖๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย
 ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เกี่ยวกับ
 ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒ ด้านโอตตปปะ ความเกรงกลัว โดยภาพรวม
 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๑$, S.D. = ๐.๖๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ ๑
 หน่วยงานมีการกำหนดบทลงโทษเป็นการเฉพาะสำหรับผู้ละเมิดจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ใน
 ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๒$, S.D. = ๐.๖๗) รองลงมาคือ ข้อ ๔ หน่วยงานมีมาตรการในการลงโทษผู้
 ละเมิดจริยธรรมอย่างเคร่งครัดตามโทษานุโทษ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๑$, S.D. =
 ๐.๖๑) และข้อ ๒ หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรได้เกิดความเกรงกลัวต่อโทษจากการละเมิดจริยธรรม
 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๓$, S.D. = ๐.๗๓)

**๓) การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของ
 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย**

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ
 ประกันภัย ๘ ด้าน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๙ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย โดยภาพรวม (n=๔๐๐)

การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า				
ที่	ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑.	ความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม	๔.๒๑	๐.๖๘	มากที่สุด
๒.	การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง	๔.๑๘	๐.๖๙	มาก
๓.	ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๒๔	๐.๖๗	มากที่สุด
๔.	การปฏิบัติต่อข้อมูลลับ	๔.๒๓	๐.๗๓	มากที่สุด
๕.	การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์	๔.๑๘	๐.๗๒	มาก
๖.	การใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย	๔.๒๐	๐.๗๕	มาก
๗.	ความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และ การตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ	๔.๒๒	๐.๗๑	มากที่สุด
๘.	ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล	๔.๒๑	๐.๖๙	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน		๔.๒๑	๐.๗๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๙ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดย ภาพรวม เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๑$, S.D. = ๐.๗๓) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๔$, S.D. = ๐.๖๗) รองลงมา ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๓$, S.D. = ๐.๗๓) ส่วนด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์และการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๘$, S.D. = ๐.๗๒ และ ๖๙) ตามลำดับ เมื่อแยกเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ ๔.๑๐ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม

(n=๔๐๐)

ที่	ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑.	มีการส่งเสริมให้ซื่อสัตย์ต่อองค์กร	๔.๓๕	๐.๖๙	มากที่สุด
๒.	มีการส่งเสริมให้ซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย	๔.๑๓	๐.๗๑	มาก
๓.	ไม่ส่งเสริมให้ทำผิดเพื่อหวังประโยชน์	๔.๒๖	๐.๗๓	มากที่สุด
๔.	มีการส่งเสริมให้ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ	๔.๐๘	๐.๖๘	มาก
รวม		๔.๒๑	๐.๖๘	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า
 ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
 ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๑$, S.D. =
 ๐.๖๘) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ ๑ มีการส่งเสริมให้ซื่อสัตย์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่
 ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๕$, S.D. = ๐.๖๙) รองลงมาคือ ข้อ ๓ ไม่ส่งเสริมให้ทำผิดเพื่อหวัง
 ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๖$, S.D. = ๐.๗๓) และข้อ ๔ มีการส่งเสริมให้
 ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๘$, S.D. = ๐.๖๘)

ตารางที่ ๔.๑๑ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง

(n=๔๐๐)

ที่	ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑.	มีความใส่ใจในการปฏิบัติงาน	๔.๓๒	๐.๖๘	มากที่สุด
๒.	คอยดูแลสอดส่องซึ่งกันและกัน	๔.๑๒	๐.๘๗	มาก
๓.	มีการพิจารณาผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำเสมอ	๔.๑๑	๐.๘๑	มาก
๔.	มีการตรวจสอบกระบวนการทำงานอยู่เสมอ	๔.๑๘	๐.๖๕	มาก
รวม		๔.๑๘	๐.๖๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า
 ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
 ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๘$, S.D.
 = ๐.๖๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ ๑ มีความใส่ใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ใน
 ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๒$, S.D. = ๐.๖๘) รองลงมาคือ ข้อ ๔ มีการตรวจสอบกระบวนการทำงาน
 อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๑๘$, S.D. = ๐.๖๕) และข้อ ๓ มีการพิจารณาผลที่จะ
 เกิดขึ้นจากการกระทำเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๑$, S.D. = ๐.๘๑)

ตารางที่ ๔.๑๒ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่

(n=๔๐๐)

ที่	ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑.	มีการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	๔.๓๕	๐.๖๙	มากที่สุด
๒.	ใช้ความสามารถปฏิบัติงานโดยชอบธรรม	๔.๓๒	๐.๖๗	มากที่สุด
๓.	มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	๔.๑๙	๐.๗๔	มาก
๔.	สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	๔.๑๑	๐.๖๙	มาก
รวม		๔.๒๔	๐.๖๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า
 ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
 ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =
 ๔.๒๔, S.D. = ๐.๖๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ ๑ มีการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอย่าง
 ต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = ๔.๓๕, S.D. = ๐.๖๙) รองลงมาคือ ข้อ ๒ ใช้
 ความสามารถปฏิบัติงานโดยชอบธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = ๔.๓๒, S.D. = ๐.๖๗)
 และข้อ ๔ สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =
 ๔.๑๑, S.D. = ๐.๖๙)

ตารางที่ ๔.๑๓ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ

(n=๔๐๐)

ที่	ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑.	รักษาความลับไม่ให้รั่วไหล	๔.๑๘	๐.๖๙	มาก
๒.	ใช้ข้อมูลเพื่อสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมเท่านั้น	๔.๒๖	๐.๗๔	มากที่สุด
๓.	มีการขออนุญาตใช้ข้อมูลเสมอ	๔.๑๕	๐.๗๖	มาก
๔.	ไม่เปิดเผยข้อมูลลับของลูกค้า	๔.๓๒	๐.๗๓	มากที่สุด
รวม		๔.๒๓	๐.๗๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า
 ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
 ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๓$, S.D. = ๐.๗๓)
 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ ๔ ไม่เปิดเผยข้อมูลลับของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับ
 มากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๒$, S.D. = ๐.๗๓) รองลงมาคือ ข้อ ๒ ใช้ข้อมูลเพื่อสิทธิประโยชน์อันชอบธรรม
 เท่านั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๖$, S.D. = ๐.๗๔) และข้อ ๓ มีการขออนุญาตใช้
 ข้อมูลเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๕$, S.D. = ๐.๗๖)

ตารางที่ ๔.๑๔ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์

(n=๔๐๐)

ที่	ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑.	มีการชี้แจงเหตุผลในการจัดการผลประโยชน์	๔.๑๙	๐.๖๘	มาก
๒.	มีการชี้แจงถึงข้อจำกัดต่างๆ	๔.๐๘	๐.๗๑	มาก
๓.	มีการจัดการผลประโยชน์โดยชอบธรรม	๔.๒๔	๐.๖๙	มากที่สุด
๔.	มีการชี้แจงให้เข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ที่จะพึงได้	๔.๒๑	๐.๗๒	มากที่สุด
รวม		๔.๑๘	๐.๗๒	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า
 ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
 ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๘$,
 S.D. = ๐.๗๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ ๓ มีการจัดการผลประโยชน์โดยชอบธรรม มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๔$, S.D. = ๐.๖๙) รองลงมาคือ ข้อ ๔ มีการชี้แจงให้
 เข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ที่จะพึงได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๑$, S.D. = ๐.๗๒) และข้อ
 ๒ มีการชี้แจงถึงข้อจำกัดต่างๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๘$, S.D. = ๐.๗๑)

ตารางที่ ๔.๑๕ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตาม
 กฎหมาย (n=๔๐๐)

ที่	ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตาม กฎหมาย	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑.	ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการข่มขู่	๔.๑๑	๐.๘๑	มาก
๒.	ไม่ปฏิบัติหน้าที่เกินขอบเขต	๔.๒๑	๐.๗๕	มากที่สุด
๓.	ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์	๔.๑๓	๐.๗๖	มาก
๔.	ชี้แจงบทบาทและหน้าที่ของตนให้ชัดเจน	๔.๓๕	๐.๗๑	มากที่สุด
รวม		๔.๒๐	๐.๗๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า
 ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
 ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
 ($\bar{X} = ๔.๒๐$, S.D. = ๐.๗๕) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ ๔ ชี้แจงบทบาทและหน้าที่ของตน
 ให้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๕$, S.D. = ๐.๗๑) รองลงมาคือ ข้อ ๒ ไม่
 ปฏิบัติหน้าที่เกินขอบเขต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๑$, S.D. = ๐.๗๕) และข้อ ๑ ไม่ใช้
 อำนาจหน้าที่ในการข่มขู่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๑$, S.D. = ๐.๘๑)

ตารางที่ ๔.๑๖ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม

(n=๔๐๐)

ที่	ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑.	ทบทวนบทบาทและหน้าที่อยู่เสมอ	๔.๑๙	๐.๗๖	มาก
๒.	ส่งเสริมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส	๔.๓๑	๐.๗๒	มากที่สุด
๓.	ให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	๔.๑๕	๐.๗๑	มาก
๔.	มีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงาน	๔.๒๒	๐.๖๙	มากที่สุด
รวม		๔.๒๒	๐.๗๑	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า
 ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
 ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =
 ๔.๒๒, S.D. = ๐.๗๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ ๒ ส่งเสริมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ
 โปร่งใส มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = ๔.๓๕, S.D. = ๐.๗๑) รองลงมาคือ ข้อ ๔ มี
 กระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = ๔.๒๒, S.D. = ๐.๖๙)
 และข้อ ๓ ให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๔.๑๕, S.D. =
 ๐.๗๑)

ตารางที่ ๔.๑๗ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย **ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล**

(n=๔๐๐)

ที่	ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๑.	หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีความทับซ้อน	๔.๑๘	๐.๗๒	มาก
๒.	มีกลไกสร้างความร่วมมือ	๔.๑๙	๐.๖๙	มาก
๓.	แบ่งภาระหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน	๔.๓๑	๐.๗๓	มากที่สุด
๔.	ให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน	๔.๑๕	๐.๗๑	มาก
รวม		๔.๒๑	๐.๖๙	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ระดับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า
 ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
 ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =
 ๔.๒๑, S.D. = ๐.๖๙) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ ๓ แบ่งภาระหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน มี
 ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = ๔.๓๑, S.D. = ๐.๗๓) รองลงมาคือ ข้อ ๒ มีกลไกสร้าง
 ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = ๔.๑๙, S.D. = ๐.๖๙) และข้อ ๑ หลีกเลี่ยงการ
 ปฏิบัติงานที่มีความทับซ้อน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = ๔.๑๘, S.D. = ๐.๗๒)

๔.๒.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย
 ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๑) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานสำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้คือ

สมมติฐานที่ ๑ ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทน
 และนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบ
 ธุรกิจประกันภัย

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (multiple linear regression) ผู้วิจัยกำหนดให้ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม (X1) เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งมีองค์ประกอบคือ ด้านความรู้จริยธรรม (X11), ด้านความรู้สึกล (X12), ด้านพฤติกรรมการแสดงออก (X13) การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (Y) เป็นตัวแปรตาม มีรายละเอียดดังนี้คือ

ตารางที่ ๔.๑๘ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ ๑

Correlations		(n=400)			
		X11	X12	X13	Y
X11	Pearson Correlation	1			
	Sig. (2-tailed)				
X12	Pearson Correlation	.521**	1		
	Sig. (2-tailed)	.000			
X13	Pearson Correlation	.475**	.518**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		
Y	Pearson Correlation	.509**	.493**	.648**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ได้มีค่าระหว่าง ๐.๔๗๕ - ๐.๖๔๘

ตารางที่ ๔.๑๙ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple linear regression) สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ ๑

Coefficients ^a		(n=400)				
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	36.897	2.413		14.216	.000
	X11	.451	.135	.207	3.891	.000
	X12	.609	.147	.163	4.614	.000
	X13	.317	.126	.274	4.562	.000

a. Dependent Variable: Y

F-test = 48.315, p-value (sig.) = 0.000, และ R-square = 0.368 (36.80%)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (stepwise regression) ได้สมการการถดถอย ดังนี้คือ

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 36.897 + 0.451 (X11) + 0.609 (X12) + 0.317 (X13)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{Y'} = 0.207 (Z1_{X11}) + 0.163 (Z2_{X12}) + 0.274 (Z3_{X13})$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $Y' = 36.897 + 0.451 (X11) + 0.609 (X12) + 0.317 (X13)$ โดยมี $F = 48.315$, $p\text{-value} = 0.000$ และ $R^2 = 0.368$ (36.80%) $\beta_1 = 0.207$ $\beta_2 = 0.163$ และ $\beta_3 = 0.274$ แสดงว่า ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม (X1) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ มีองค์ประกอบคือ ด้านความรู้จริยธรรม (X11), ด้านความรู้สึก (X12), ด้านพฤติกรรมการแสดงออก (X13), มีอิทธิพลร่วมกันต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (Y) ซึ่งเป็นตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๑ และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้ร้อยละ ๓๖.๘๐ จึงยอมรับสมมติฐานที่ ๑

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (multiple linear regression) ผู้วิจัยกำหนดให้ปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ (X2) เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งมีองค์ประกอบคือ ด้านhiri ความละเอียดใจ (X21) ด้านโอดตັปะ ความเกรงกลัว (X22) และการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (Y) เป็นตัวแปรตาม มีรายละเอียดดังนี้คือ

ตารางที่ ๔.๒๐ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ ๒

Correlations		(n=400)		
		X11	X12	Y
X11	Pearson	1		
	Correlation Sig. (2-tailed)			
X12	Pearson	.448**	1	
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000		
Y	Pearson	.563**	.587**	1
	Correlation Sig. (2-tailed)	.000	.000	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ได้มีค่าระหว่าง ๐.๔๔๘ – ๐.๕๘๗

ตารางที่ ๔.๒๑ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple linear regression) สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ ๒

Coefficients ^a		(n=400)				
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	38.745	3.126		13.861	.000
	X21	.592	.185	.141	4.69	.000
	X22	.483	.1137	.214	3.295	.000

a. Dependent Variable: Y

F-test = 47.209, p-value (sig.) = 0.000, และ R-square = 0.412 (41.20%)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (stepwise regression) ได้สมการการถดถอย ดังนี้คือ

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 38.755 + 0.592 (X21) + 0.483 (X22)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{Y'} = 0.141 (Z1_{X21}) + 0.241 (Z2_{X22})$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $Y' = 38.755 + 0.592 (X21) + 0.483 (X22)$ โดยมี $F = 47.209$, $p\text{-value} = 0.000$ และ $R^2 = 0.412$ (41.20%) $\beta_1 = 0.141$ และ $\beta_2 = 0.214$ แสดงว่า ปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ (X2) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ มีองค์ประกอบคือ ด้านหิริ ความละเอียดใจ (X21) ด้านโอดตบปะ ความเกรงกลัว (X22) มีอิทธิพลร่วมกันต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (Y) ซึ่งเป็นตัวแปรตาม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๑ และสามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้ร้อยละ ๔๑.๒๐ จึงยอมรับสมมติฐานที่ ๒

๔.๓ สมมติฐานที่ ๓ ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมและปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ตารางที่ ๔.๒๒ ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (stepwise regression) โดยกำหนดให้ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม (X1) และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ (X2) เป็นตัวแปรอิสระ การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (Y) เป็นตัวแปรตาม

Variables Entered/Removed ^a				(n=400)
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method	
1	X1	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).	
2	X2	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F-to-enter <= .050, Probability-of-F-to-remove >= .100).	

a. Dependent Variable: Y

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716 ^a	.364	.334	3.61573
2	.527 ^b	.392	.386	3.25971

a. Predictors: (Constant), X1

b. Predictors: (Constant), X1, X2

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3074.2071	1	3074.2071	168.981	.000 ^b
	Residual	7137.1499	398	17.489		
	Total	10247.357	399			
2	Regression	3381.62781	2	1690.8139	112.364	.000 ^c
	Residual	6865.72919	397	13.297		
	Total	10247.357	399			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1

c. Predictors: (Constant), X1, X2

ตารางที่ ๔.๒๒ ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (stepwise regression) โดยกำหนดให้ ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม (X1) และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ (X2) เป็นตัวแปรอิสระ การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (Y) เป็นตัวแปรตาม (ต่อ)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	39.132	3.148		15.915	.000
	X1	.408	.045	.613	13.806	.000
2	(Constant)	33.812	3.184		11.984	.000
	X1	.402	.067	.542	7.925	.000
	X2	.317	.065	.428	5.167	.000

a. Dependent Variable: Y

ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (stepwise regression) ได้สมการการถดถอย
ดังนี้คือ

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 33.812 + 0.402 (X1) + 0.317 (X2)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{Y'} = 0.542 (Z1_{X1}) + 0.428 (Z2_{X2})$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ $Y' = 33.812 + 0.402 (X1) + 0.317 (X2)$ โดยมี $F = 112.364$, $p\text{-value} = 0.000$ และ $R^2 = 0.392$ (39.20%) $\beta_1 = 0.542$ และ $\beta_2 = 0.428$ แสดงว่า ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม (X1) และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ (X2) มีอิทธิพลร่วมกันต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๑ โดยที่ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม (X1) และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ (X2) สามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้ถึงร้อยละ ๓๙.๒๐ และเมื่อพิจารณาอิทธิพลเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม (X1) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β_1) เท่ากับ ๐.๕๔๒ และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ (X2) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β_2) เท่ากับ ๐.๔๒๘ จึงยอมรับสมมติฐานที่ ๓

๒) การวิเคราะห์ข้อมูลจากการ ณ์เชิงลึก

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งมี ๒ ปัจจัย คือ ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

๒.๑) การส่งเสริมจริยธรรม

๒.๑.๑ ด้านความรู้

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในประเด็นปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม ด้านความรู้ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ในด้านจริยธรรมอย่างต่อเนื่องให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยและสามารถศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองได้ในภายภาคหน้า^๑

๒. ประเด็นที่สำคัญประการหนึ่งคือการส่งเสริมให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้มีความรู้และจากนั้นก็ส่งเสริมให้มีการใช้ความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ^๒

๓. การพัฒนาความรู้ให้มีความยั่งยืนก็คือการส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่องจัดโครงการกิจกรรมอบรมความรู้ และมีการใช้ระบบบริหารจัดการความรู้เพื่อถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้กับผู้อื่นในองค์กร^๓

๔. มีการปฏิบัติงานเพื่อองค์กรจะต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรนั้นรู้จักใช้ความรู้ในการคิดวิเคราะห์แยกแยะไม่มีการเพิ่มทักษะในการคิดวิเคราะห์แยกแยะอยากจะฝึกโดยใช้ประสบการณ์จากการทำงานหรือมีการอบรมก็ได้^๔

๕. ในเรื่องของการส่งเสริมความรู้จริยธรรมซึ่งจะต้องส่งเสริมให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้มีจริยธรรม กระบวนการที่สำคัญก็คือการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้พร้อมทั้งความสามารถและสิ่งที่ขาดไม่ได้คือคุณธรรมจะต้องมีควบคู่เสมอ^๕

๖. การปฏิบัติงานในด้านธุรกิจประกันภัยจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้อุปถัมภ์และการแสดงออกก็จะต้องสร้างความเชื่อถือให้กับผู้อุปถัมภ์ ได้ดังนั้นจึงต้องมีการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมรวมทั้งการแสดงออกที่แสดงให้เห็นถึงท่าทีของตัวแทนหรือนายหน้ามีความจริงใจต่อผู้อุปถัมภ์^๖

๗. เรื่องของคุณธรรมจริยธรรมจำเป็นที่จะต้องมีการส่งเสริมกันอย่างต่อเนื่อง และต้องสร้างค่านิยมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรทั้งองค์กรจะต้องเป็นองค์กรแห่งจริยธรรมมีสื่อประชาสัมพันธ์แสดงให้เห็นถึงการเน้นในเรื่องของคุณธรรม และการเผยแพร่ความรู้ที่เกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมให้กับบุคลากรในองค์กรให้ทราบอย่างทั่วถึง^๗

๘. การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมจะต้องส่งเสริมให้บุคลากรได้รู้และเข้าใจในหลักการและเหตุผลโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมเหตุผล จากนั้นก็ให้ส่งเสริมให้มีการคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับ

^๑ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^๒ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^๓ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^๔ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^๕ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

^๖ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^๗ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

กระบวนการในเชิงคุณธรรมจริยธรรม ตั้งต้นและการวางแผนมาจะต้องประกอบด้วยจริยธรรม กระบวนการในการดำเนินการจะต้องเป็นไปภายใต้จริยธรรมทั้งสิ้น^๘

๙. เรื่องคุณธรรมจริยธรรมจะต้องเกิดจากการที่องค์กรได้สร้างค่านิยมให้เกิดขึ้นภายใน องค์กรมีสื่อข้อความที่เกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมเผยแพร่ให้กับองค์กรได้รับรู้และรับทราบอย่างทั่วถึง พร้อมกันนั้นตัวผู้นำเองจะต้องเป็นผู้ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมปฏิบัติตนให้อยู่ภายใต้คุณธรรมจริยธรรมให้เป็นแบบอย่างที่ดี^๙

๑๐. ความรู้และประสบการณ์จะเป็นตัวบ่งบอกว่าบุคคลแต่ละบุคคลนั้นมีคุณธรรมมากน้อยเพียงใด บุคลากรที่มีความสามารถและก็มีประสบการณ์ในด้านการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามจริยธรรมก็ต้องเป็นแบบอย่างและคอยให้คำแนะนำกับบุคลากรใหม่^{๑๐}

๑๑. เมื่อเราส่งเสริมเรื่องของคุณธรรมจริยธรรมจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายวิสัยทัศน์ และพันธกิจที่จะไปให้ถึงคุณธรรมจริยธรรม^{๑๑}

๑๒. ไม่ว่าจะทำอะไรก็ต้องอยู่ภายใต้จะเรียกทำผิดก็ต้องมีกระบวนการคิดที่สอดคล้องกับจริยธรรม ทำก็ต้องอยู่ภายใต้กรอบของจริยธรรม แนะนำผู้อื่นหรือสอนผู้อื่นก็ต้องสอนให้ปฏิบัติงานอยู่ในกรอบของจริยธรรม^{๑๒}

๑๓. ไม่มีการอบรมและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย จะต้องมีการผนวกเรื่องของคุณธรรมจริยธรรมเข้าด้วยเสมอ ให้ถือว่าเป็นกิจกรรมหลักที่จะต้องมีการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมเข้ากับทุกกิจกรรมทุกโครงการ^{๑๓}

๑๔. การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่จะต้องชี้ให้ชัดว่าบุคลากรทุกคนจะต้องปฏิบัติตนให้อยู่ภายใต้คุณธรรมจริยธรรมยกเอาหัวข้อนี้ให้เป็นใหญ่ ผู้ที่ปฏิบัติตนผิดจากแบบแผนหรือผิดจริยธรรมให้ถือว่ามิโทษร้ายแรง สามารถเอาผิดทางวินัยได้^{๑๔}

๑๕. ประเด็นความรู้ที่สำคัญที่จะส่งผลต่อการให้เกิดคุณธรรมจริยธรรมแก่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะต้องมีการส่งเสริมและมีกระบวนการในการพัฒนาความรู้ของบุคลากรคือตัวแทนและนายหน้าประกันภัยให้มีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง กิจกรรมหลักที่จะต้องกระทำใน

^๘ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

^๙ สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

แต่ละปีโครงการที่จะต้องดำเนินการทุกปีจะต้องมีการระบุโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม^{๑๕}

๑๖. ผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมควรมีการจัดพิมพ์ หรือมีระบบในการจัดเก็บความรู้ที่จะสามารถเผยแพร่ให้กับบุคลากรในองค์กรได้ศึกษาเรียนรู้และต่อยอด^{๑๖}

๑๗. เรื่องของคุณธรรมจริยธรรมเป็นสิ่งที่ลึกซึ้งเมื่อมองแล้วก็จะเห็นว่าเป็นนามธรรม แต่การกระทำจะบ่งบอกว่าบุคคลนั้นมีคุณธรรมจริยธรรมมากน้อยเพียงใดการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมที่จะให้ได้ผลก็ต้องขับเคลื่อนและส่งเสริมกันทั้งองค์กร^{๑๗}

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความรู้ ประกอบด้วย มีการส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ส่งเสริมให้มีการคิดและสร้างกระบวนการคิดในเชิงคุณธรรมจริยธรรม ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และให้พัฒนาประสบการณ์ในหน้าที่ที่สอดคล้องกับคุณธรรมจริยธรรม ส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ด้านจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีการจัดเก็บและเผยแพร่องค์ความรู้คุณธรรมจริยธรรมแก่บุคลากรในหน่วยงาน

^{๑๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

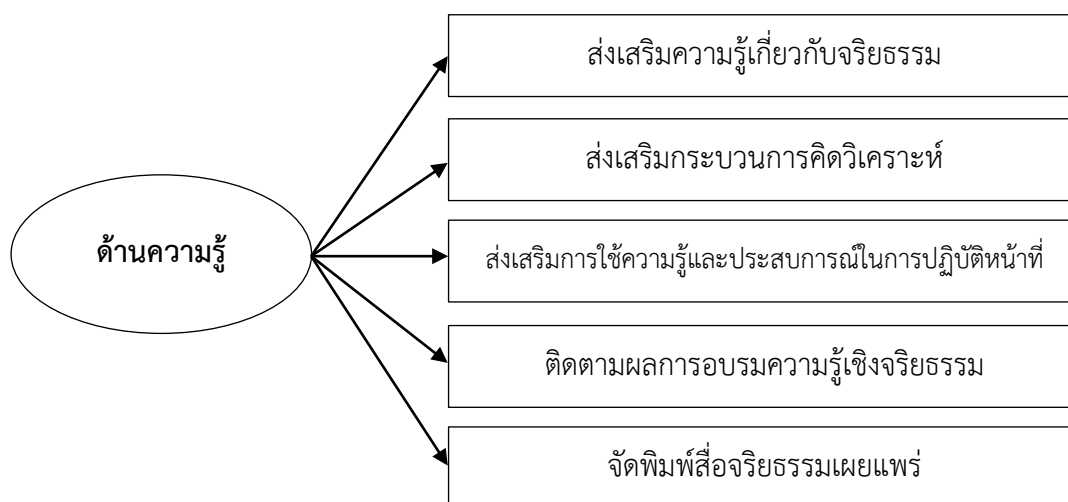
^{๑๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของ
ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและ
ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความรู้

ลำดับ	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ปริมาณ	
		ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่
๑.	ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับจริยธรรม	๔	๕,๑๒,๑๓,๑๗
๒.	ส่งเสริมกระบวนการคิดวิเคราะห์	๔	๔,๖,๘,๑๑
๓.	ส่งเสริมการใช้ความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติ หน้าที่	๓	๒,๑๐,๑๔
๔.	ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง	๓	๑,๓,๑๕
๕.	ส่งเสริมให้มีการจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้	๓	๗,๙,๑๖

จากตารางที่ ๔.๒๓ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า
ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
ด้านความรู้สามารถสรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ ด้านความรู้

๒.๑.๒ ด้านอารมณ์และความรู้สึก

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในประเด็นปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม ด้านอารมณ์และความรู้สึก มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. กระบวนการในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมที่องค์กรได้ดำเนินการนั้นจะต้องมุ่งไปถึงกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมที่มุ่งเน้นให้ตัวแทนและนายหน้าแต่แก้ไขปัญหาด้วยคุณธรรมจริยธรรม^{๑๘}

๒. หากมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานโดยชอบธรรมนั้นก็ถือว่ามี การปฏิบัติตนอยู่ภายใต้กรอบของจริยธรรมองค์กรอยู่แล้ว อย่างไรก็ตามการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมจะต้องเกิดจากผู้นำเป็นผู้ผลักดัน^{๑๙}

๓. การแก้ไขปัญหาคงต้องไม่ใช่อารมณ์ในการแก้ไขปัญหาคงต้องยกหลักของความถูกต้องตามหลักจริยธรรมขึ้นเป็นหลักเกณฑ์แยกแยะเหตุผลแก้ไขปัญหาดัดสนความผิดความถูก ไม่ออกนอกหลักเกณฑ์ของคุณธรรมจริยธรรมก็ถือว่าใช้ได้^{๒๐}

๔. ความผิดที่เกิดขึ้นในปัจจุบันก็คือการละเมิดจริยธรรมและได้ผลตอบแทนที่ไม่ชอบธรรมจึงเป็นค่านิยมผิดๆ ที่ทำให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยนั้นทำตามตัวอย่างทางสื่อต่างๆ ดังนั้นการส่งเสริมจริยธรรมจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ไม่ให้ยัคนยัยร้ายในการปฏิบัติผิดเพื่อผลประโยชน์^{๒๑}

๕. ทุกครั้งที่มีการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมผู้นำองค์กรจะต้องมีการให้ความชื่นชมยินดีกับบุคลากรที่ปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักจริยธรรมอาจจะมีเรื่องของการให้รางวัลกับบุคคลคนนั้นก็ได้ก็เป็นการให้กำลังใจและเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้อื่นได้ปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักจริยธรรม^{๒๒}

๖. คนที่จะสามารถปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมได้ทุกสถานการณ์ คือคนที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง ประเด็นสำคัญที่จะต้องส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมควรจะต้องให้บุคลากรให้รู้จัก

^{๑๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๒๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๒๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๒๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

การนั่งสมาธิฝึกจิตให้แน่วแน่ เมื่อจิตมันนิ่งแล้วก็จะมีความคิดวิเคราะห์ ยับยั้งซึ่งใจและไม่ผิดจริยธรรม

๒๓

๗. สิ่งที่จะมองเห็นได้จากภายนอกว่าตัวแทนและนายหน้านั้นมีคุณธรรมจริยธรรมหรือไม่ คือการมีเหตุผลไม่ใช้อารมณ์ในการแก้ไขปัญหาบางครั้งเวลาทำงานก็อาจจะมีการทบทองกันบ้าง ต้องใจเย็นและไม่ใช้อารมณ์แก้ไขปัญหา^{๒๔}

๘. การส่งเสริมจริยธรรมให้เกิดกับนายหน้าและตัวแทนประกันภัยนั้นจะต้องสร้างจิตสำนึกให้เกิดและมีเจตคติมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมอย่างเคร่งครัด^{๒๕}

๙. ถ้ามีการฝึกอบรมจิตใจให้แน่วแน่เป็นสมาธิแล้วในเรื่องของการส่งเสริมจริยธรรมก็เป็นเรื่องที่ยากควรจะต้องมีการประสานงานกับวัดนิมนต์พระมาฝึกสมาธิควบคู่ไปกับการทำกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรม^{๒๖}

๑๐. ต้องฝากไปยังผู้นำองค์กรที่มีส่วนในการผลักดันจริยธรรมให้เกิดขึ้นกับบุคลากรได้ตระหนักในเรื่องของการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็อย่าด่วนตัดสินใจให้ใช้เหตุผลมากกว่าการใช้อารมณ์เนื่องจากปัญหาที่เกิดขึ้นมากมายเกิดจากการละเมิดจริยธรรมเพราะใช้อารมณ์ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาและปฏิบัติงาน^{๒๗}

๑๑. ในปัจจุบันปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดจริยธรรมมีเป็นจำนวนมากส่วนหนึ่งเกิดจากการใช้อารมณ์ในการแก้ไขปัญหาในบางส่วนหนึ่งเกิดจากการที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนจึงทำผิดจริยธรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ที่ตนเองต้องการเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นและกำลังรอรับการแก้ไข^{๒๘}

๑๒. ต้องมีการทบทวนกันใหม่ในเรื่องของจริยธรรมทำอะไรเราจะสร้างค่านิยมเรื่องของจริยธรรมที่ดีให้เกิดขึ้นในสังคมไทยได้ครบสมบูรณ์แบบ ต้องมองไปถึงเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ AI เข้ามาช่วยในการคัดกรองเรื่องของจริยธรรมมองไปในอนาคตถึงขั้นที่ว่าใช้ Application ในการตรวจจับการกระทำที่ผิดจริยธรรม ถ้าเป็นอย่างนั้นได้จะดีมากทุกคนจะไม่ผิดจริยธรรมคือมีการปลูกฝังให้เกิดขึ้นภายในใจส่วนหนึ่งและมีกฎข้อบังคับและระเบียบส่วนหนึ่งเป็นตัวผลักดันไม่ให้ทำผิดจริยธรรม^{๒๙}

^{๒๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๒๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๒๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๒๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๒๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๒๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๒๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔.

๑๓. ผู้ที่ทำผิดจริยธรรมควรได้รับการตำหนิติเตียนและผู้ที่ทำถูกต้องควรได้รับการยกย่อง เชิดชูให้ปรากฏในสังคมกระบวนการที่จะเป็นตัวส่งเสริมให้เกิดคุณธรรมจริยธรรมแก่ทุกฝ่ายคือ ส่งเสริมให้รู้จักตัวจริยธรรม ให้ได้รู้ถึงโทษที่เกิดขึ้นจากการละเมิดจริยธรรมและผลที่จะพึงได้รับการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรม^{๓๐}

๑๔. ส่วนมากผู้ที่ผิดจริยธรรมก็คือคนที่หลงผิดอีกส่วนหนึ่งก็เกิดจากความโกรธด้วยความไม่รู้ดังนั้นจะต้องมีการอบรมพัฒนาความรู้ และทักษะในการแก้ปัญหาไม่ใช่อารมณ์ในการแก้ปัญหาให้ใช้เหตุผลเป็นตัวแก้ไข^{๓๑}

๑๕. การมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดขึ้นกับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยฉันจะต้องออกไปปกป้องสิทธิประโยชน์ของประชาชนคือผู้เอาประกันภัย คุณธรรมจริยธรรมเท่านั้นจะเป็นสิ่งที่ ทำให้ผู้เอาประกันภัยนั้นไว้นิ่งเชื่อใจและให้การยอมรับ^{๓๒}

๑๖. ต้องเอาแบบอย่างของพระมาใช้ คือมีการฝึกปฏิบัติกรรมฐานฝึกจิตให้มีจิตใจแน่วแน่ให้มีธรรมะคนที่ธรรมะจะไม่ผิดจริยธรรมเป็นตรรกะที่ถือว่าเชื่อถือได้มาก เพราะฉะนั้นการพัฒนาให้นายหน้าและตัวแทนประกันภัยรู้จักปฏิบัติธรรมนั้นสมาธิจะเป็นการส่งเสริมให้เขาตระหนักและใส่ใจในจริยธรรมมากขึ้น^{๓๓}

๑๗. จริยธรรมเป็นเรื่องนามธรรมที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึกการแสดงออกจะบ่งบอกถึงอารมณ์และความรู้สึก และการบ่งบอกว่าตัวแทนและนายหน้ามีคุณธรรมจริยธรรมหรือไม่ ซึ่ง จะสร้างความมั่นใจและไว้วางใจให้กับผู้เอาประกันภัย^{๓๔}

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้าน อารมณ์และความรู้สึก ประกอบด้วย มีการส่งเสริมการไม่ใช่อารมณ์ในการแก้ไขปัญหา ส่งเสริม ค่านิยมไม่ไยดีต่อการละเมิดจริยธรรม ส่งเสริมให้มีการฝึกอารมณ์และจิตใจให้แน่วแน่ และส่งเสริม ให้เกิดเจตคติมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติชอบ

^{๓๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๓๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๓๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

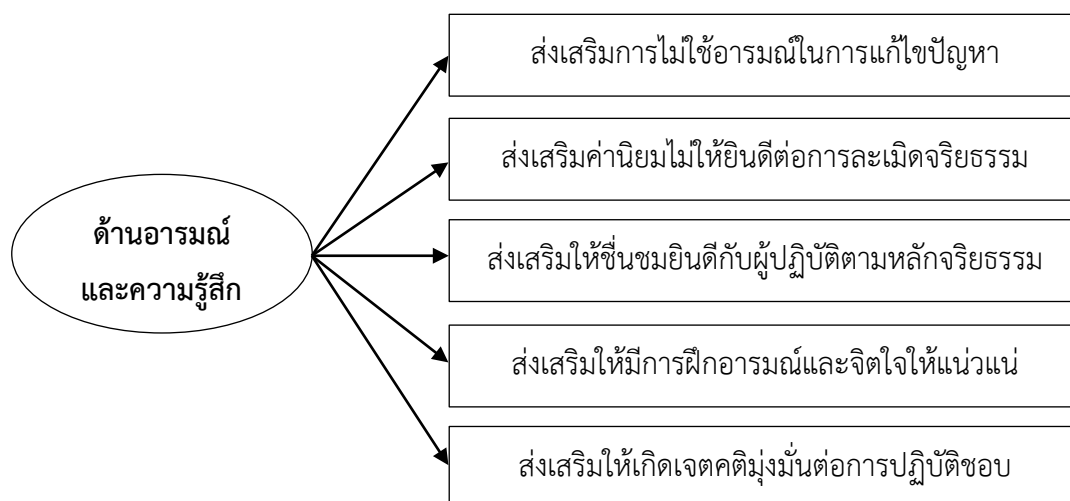
^{๓๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๓๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของ
ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและ
ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย **ด้านอารมณ์และความรู้สึก**

ลำดับ	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ปริมาณ	
		ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่
๑.	ส่งเสริมการไม่ใช้อารมณ์ในการแก้ไขปัญหา	๕	๑,๓,๗,๑๐,๑๗
๒.	ส่งเสริมค่านิยมไม่ให้ยินดีต่อการละเมิดจริยธรรม	๓	๔,๑๑,๑๒
๓.	ส่งเสริมให้ชื่นชมยินดีกับผู้ปฏิบัติตามหลักจริยธรรม	๓	๕,๑๓,๑๔
๔.	ส่งเสริมให้มีการฝึกอารมณ์และจิตใจให้แน่วแน่	๓	๖,๙,๑๖
๕.	ส่งเสริมให้เกิดเจตคติมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติชอบ	๓	๒,๘,๑๕

จากตารางที่ ๔.๒๔ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า
ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
ด้านอารมณ์และความรู้สึก สรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๒ ด้านอารมณ์และความรู้สึก

๒.๑.๓ ด้านพฤติกรรมการแสดงออก

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในประเด็นปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม ด้านพฤติกรรมการแสดงออก มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. ในเชิงปฏิบัติต้องไปกันส่งเสริมการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมเป็นคนซื่อตรงซื่อสัตย์สุจริตปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตรงไปตรงมาไม่มีเล่ห์เหลี่ยมหรือลบลมคมในซึ่งเป็นการเบียดบังเอาประโยชน์^{๓๕}

๒. การแสดงออกด้วยความสุภาพเรียบร้อยส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคลากรคือตัวแทนและนายหน้าประกันภัยนั้นมีจริยธรรม^{๓๖}

๓. การแสดงออกที่จะเป็นตัวบ่งบอกว่ามีจริยธรรมก็คือการรักษาสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมของผู้เอาประกันภัยคือตัวแทนและนายหน้าจะต้องมองถึงเรื่องของประโยชน์ที่ผู้เอาประกันภัยจะพึงได้รับเป็นประการแรก ต่อมาคือประโยชน์ขององค์กรซึ่งก็คือการที่ตัวแทนหรือนายหน้าปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักจริยธรรมทำให้อุปกรณ์ได้รับความไว้วางใจ^{๓๗}

๔. การส่งเสริมจริยธรรมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยนั้นจะมุ่งให้บุคลากรได้ปฏิบัติตนอย่างตรงไปตรงมาซื่อสัตย์สุจริตไม่ประพฤติผิดเพื่อประโยชน์^{๓๘}

๕. การแสดงออกเป็นส่วนหนึ่งของการบ่งบอกว่ามีจริยธรรมการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นสิ่งที่สำนักงานจะต้องส่งเสริมให้กับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยให้มีการบริการผู้เอาประกันภัยด้วยความเสมอภาค^{๓๙}

๖. ผู้เอาประกันภัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าตัวแทนหรือนายหน้าจะปฏิบัติหน้าที่เพื่อปกป้องและรักษาสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมของตนจึงได้ไว้นิเื่อเชื่อใจและให้ความไว้วางใจกับบริษัทประกันภัย ดังนั้นสิ่งที่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะต้องทำก็คือการให้ความไว้วางใจกับผู้เอาประกันภัยด้วยการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมนั่นเอง^{๔๐}

^{๓๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๓๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๓๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๓๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๓๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๔๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

๗. การให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นคุณธรรมและจริยธรรมประการแรกที่ตัวแทนและนายหน้าจะพึงตระหนักทุกคนที่เข้ามาใช้บริการจะต้องได้รับการให้บริการอย่างเสมอภาคและฉ้อฉลซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เอาประกันภัย^{๔๑}

๘. สิ่งที่สำคัญที่ตัวแทนและนายหน้าจะพึงตระหนักประการแรกก็คือความจริงใจว่าจะต้องมีความจริงใจกับลูกค้าคือผู้เอาประกันภัยก่อน จากนั้นในการดำเนินการการให้บริการต่างๆ ก็จะต้องไม่ผิดจริยธรรม^{๔๒}

๙. ระเบียบวิธีปฏิบัติในการปฏิบัติงานหรือปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยมีขั้นตอนและกระบวนการในการทำงานอยู่แล้ว ซึ่งจะสอดคล้องกับหลักของจริยธรรมองค์กรและจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย^{๔๓}

๑๐. เมื่อมีการส่งเสริมในเรื่องของคุณธรรมจริยธรรมที่เกี่ยวกับผู้ประกอบการด้านธุรกิจประกันภัยจะส่งผลให้ ทุกคนทุกฝ่ายมีจริยธรรมมีความซื่อสัตย์ต่อกันและร่วมกันรักษาประโยชน์อันชอบธรรมของทุกฝ่าย^{๔๔}

๑๑. เพียงแค่การบริการด้วยความจริงใจก็เป็นตัวชี้วัดอย่างนี้กว่าตัวแทนและนายหน้านั้นมีจริยธรรม ผู้เอาประกันภัยส่วนใหญ่ต้องการตัวแทนและนายหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความจริงใจ^{๔๕}

๑๒. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความตรงไปตรงมาเป็นการใช้เกียรติผู้เอาประกันภัยและแสดงถึงการมีจริยธรรม สิ่งที่เกิดขึ้นได้จากตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่มีคุณธรรมจริยธรรมคือการปฏิบัติตนที่ถูกต้องตามหลักศีลธรรมจริยธรรมวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ไม่มีความโลภที่จะเป็นตัวส่งเสริมให้เกิดการพิจารณาธรรม^{๔๖}

๑๓. การให้บริการที่ดีถูกต้องรวดเร็วเสมอภาคเป็นสิ่งที่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะต้องตระหนักเพราะจะบ่งบอกถึงการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรม^{๔๗}

๑๔. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจะมีการอบรมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าในส่วนของการแสดงออกต่อผู้เอา

^{๔๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๔๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๔๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๔๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๔๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๔๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๔๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

ประกันภัยด้วยความสุภาพเรียบร้อยละชื่อเสียงสุจริต ซึ่งตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่อยู่ภายใต้กำกับจะต้องปฏิบัติตาม^{๔๘}

๑๕. ตัวแทนนี้และนายหน้าประกันภัยที่ปฏิบัติต่อผู้เอาประกันภัยด้วยความจริงใจตรงไปตรงมาถือว่าเป็นผู้ที่ปฏิบัติตามหลักของจริยธรรม^{๔๙}

๑๖. เรื่องของจริยธรรมเป็นเรื่องที่ดูได้ยากดังนั้นการแสดงออกในเชิงจริยธรรมที่จะสังเกตได้ก็คือความจริงใจต่อผู้เอาประกันภัย การให้บริการด้วยความเสมอภาคการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ผู้เอาประกันภัย^{๕๐}

๑๗. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่อยู่ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจะได้รับการส่งเสริมในเรื่องของจริยธรรม ที่จะต้องปฏิบัติต่อผู้เอาประกันภัยอย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยรวมแล้วก็คือการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต^{๕๑}

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านพฤติกรรมแสดงออก ประกอบด้วย การส่งเสริมการปฏิบัติงานด้วยความตรงไปตรงมา ส่งเสริมให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้ให้บริการด้วยความจริงใจ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และรักษาสีทธิประโยชน์อันชอบธรรมของทุกฝ่ายโดยเฉพาะอย่างยิ่งประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย พร้อมทั้งมีการส่งเสริมให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพเรียบร้อย

^{๔๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๔๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

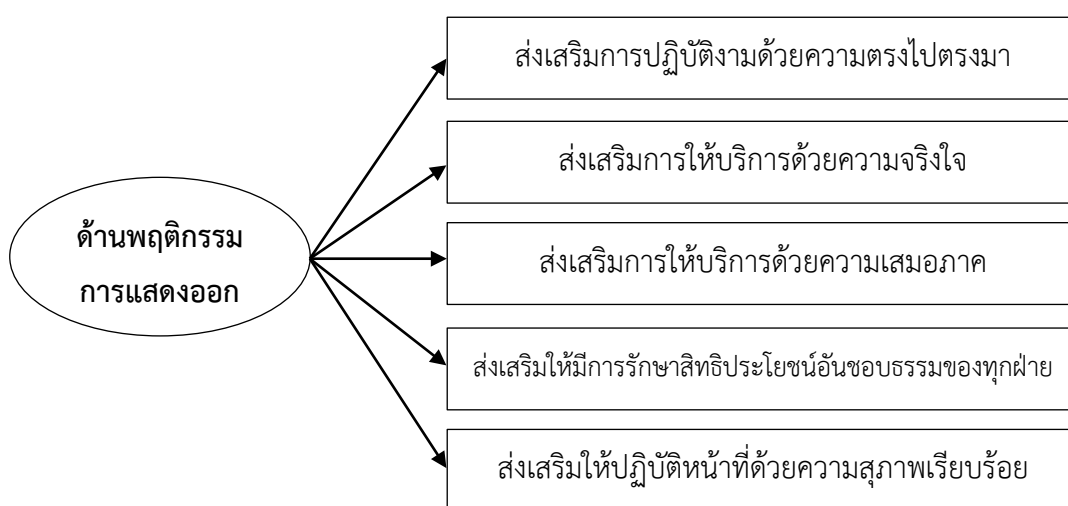
^{๕๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๕๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของ
ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและ
ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก

ลำดับ	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ปริมาณ	
		ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่
๑.	ส่งเสริมการปฏิบัติงานด้วยความตรงไปตรงมา	๔	๑,๔,๑๒,๑๕
๒.	ส่งเสริมการให้บริการด้วยความจริงใจ	๔	๘,๙,๑๑,๑๗
๓.	ส่งเสริมการให้บริการด้วยความเสมอภาค	๔	๕,๗,๑๓,๑๖
๔.	ส่งเสริมให้มีการรักษาสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมของ ทุกฝ่าย	๓	๓,๖,๑๐
๕.	ส่งเสริมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพเรียบร้อย	๒	๒,๑๔

จากตารางที่ ๔.๒๕ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า
ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก สรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๓ ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก

๒.๒) การส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒

การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในประเด็นปัจจัยหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒ ด้านหิริ ความละเอียดใจ และด้านโอตตปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๒.๒.๑ ด้านหิริ ความละเอียดใจ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในประเด็นปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ ด้านหิริ ความละเอียดใจ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมตามหลักคุณธรรมธรรมเป็นโลกบาล ๒ ในส่วนของความละเอียดใจก็คือ จะต้องมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ตัวแทนและนายหน้านั้นรักในเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นตัวแทนในหน้าที่มีคุณธรรมจริยธรรมปฏิบัติงานเพื่อสังคม^{๕๒}

๒. จะต้องมีการวัดการในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมด้านความละเอียดใจก็คือนำผู้ที่ผิดจริยธรรมร้ายแรงควรมีการนำรายชื่อนามประกาศ^{๕๓}

๓. จะต้องมีการสร้างค่านิยมให้เกิดขึ้นว่าการละเมิดจริยธรรมเป็นสิ่งที่น่ารังเกียจไม่มีตัวแทนหรือนายหน้าผู้ใดกระทำ^{๕๔}

๔. ถ้าจะพูดถึงความละเอียดต่อการทำผิดจริยธรรมในส่วนนี้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยและส่งเสริมให้กับตัวแทนและนายหน้าเรียนรู้และเข้าใจอยู่แล้ว และผู้ที่อยู่ภายใต้กำกับก็รับรู้และเข้าใจเป็นอย่างดี^{๕๕}

๕. ผู้เอาประกันภัยควรได้ทราบถึงข้อมูลว่าใครตัวแทนและนายหน้าท่านใดที่มีผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามตัวชี้วัดของจริยธรรม คือมีข้อมูลประวัติของการพิจารณาธรรมหรือการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยได้รับทราบ เช่นเดียวกันกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่จะมีประวัติของผู้ขายให้ผู้ซื้อได้รับทราบ^{๕๖}

^{๕๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๕๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๕๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๕๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๕๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

๖. การละเมิดจริยธรรมถือเป็นสิ่งที่ไม่สมเกียรติและศักดิ์ศรีและเป็นสิ่งที่น่าละอาย คนที่ผิดจริยธรรมควรได้รับการตำหนิติโทษและลงโทษตามโทษานุโทษ^{๕๗}

๗. ตามปกติในวิถีชีวิตความเป็นอยู่ก็จะเป็นอย่างนั้นเมื่อทราบข่าวว่ามีตัวแทนหรือนายหน้าท่านใดละเมิดจริยธรรมก็จะทำให้เพื่อนร่วมงานนั้นเกิดความรังเกียจและไม่อยากคบหา^{๕๘}

๘. การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจะเน้นในเรื่องของการให้ตัวแทนและนายหน้าและรักในเกียรติและศักดิ์ศรีของตน การปฏิบัติตนต่อผู้เอาประกันภัยด้วยความสุภาพเรียบร้อย ความรู้และการแสดงออก^{๕๙}

๙. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีกิจกรรมที่จะให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้เข้าร่วมซึ่งเป็นการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยอย่างต่อเนื่อง^{๖๐}

๑๐. มีกระบวนการในการสร้างค่านิยมและความเข้าใจให้เกิดขึ้นกับนายหน้าและตัวแทนประกันภัยว่าการละเมิดจริยธรรมเป็นเรื่องที่น่ารังเกียจไม่มีตัวแทนและนายหน้าผู้ใดประพฤติละเมิดจริยธรรม ส่งเสริมให้เห็นในลักษณะนี้^{๖๑}

๑๑. ผู้ที่ปฏิบัติผิดควรจะได้รับ การตำหนิติเตียนและลงโทษตามโทษานุโทษ ทำให้เห็นเป็นรูปธรรมเป็นการปรามเพื่อไม่ให้ตัวแทนและนายหน้าคนอื่น^{๖๒}

๑๒. ปัจจัยที่จะทำให้ตัวแทนและนายหน้าไม่เกิดการละเมิดจริยธรรมก็คือสร้างค่านิยมให้เกิดขึ้นภายในองค์กรว่าการละเมิดจริยธรรมนั้น เป็นเรื่องที่สังคมไม่ต้องการสังคมไม่ยอมรับ เป็นเรื่องที่น่าละอายที่ประพฤติผิดจริยธรรม^{๖๓}

๑๓. ถ้าปฏิบัติตนให้อยู่ในศีลธรรมแล้วก็จะไม่ทำบาปการที่เรามีความละอายแก่ใจก็หมายความว่าเราอายที่จะทำบาปหรือทำความชั่วซึ่งจะเป็นการผิดศีลธรรมจริยธรรมอันดีงาม^{๖๔}

๑๔. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะต้องรักในเกียรติและศักดิ์ศรีของตนเอง ไม่ปฏิบัติตนผิดศีลธรรมจริยธรรมซึ่งจะเป็นการให้เกิดความเสื่อมเสีย ต่อผู้เอาประกันภัยตัวเองและองค์กร^{๖๕}

^{๕๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๕๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๕๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๖๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๖๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๖๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๖๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๖๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๖๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

๑๕. ผู้นำภายในองค์กรจะต้องมีการดำเนินนโยบายของผู้ที่ประพฤติผิดจริยธรรม มีการประชุมอบรมตักเตือนผู้ที่ผิดจริยธรรมแล้วปฏิบัติด้วยความเสมอภาคกับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยทุกคน^{๖๖}

๑๖. จะต้องมียุทธศาสตร์ที่เป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับคุณธรรมจริยธรรมพร้อมทั้งประกาศเตือนผู้ที่จะละเมิดจริยธรรม ประกาศรายชื่อของผู้ที่ปฏิบัติผิดจริยธรรมอย่างร้ายแรงจนถึงขั้นพ้นจากตำแหน่งซึ่งเป็นการเตือนให้พวกเขาประกันภัยได้รับทราบ^{๖๗}

๑๗. การประยุกต์หลักพุทธธรรมเรื่องของธรรมเป็นโลกบาล ๒ ด้านทริความละเอียดแก่ใจเพื่อใช้ในการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะต้องประยุกต์ในเรื่องของการให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยนั้นได้เกิดการละเอียดที่จะทำความผิด ซึ่งเป็นการละเมิดจริยธรรมผู้นำองค์กรจะต้องมีการดำเนินนโยบายเพื่อให้เห็นผลในเชิงประจักษ์^{๖๘}

สรุปได้ว่า

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านทริ ความละเอียดแก่ใจ

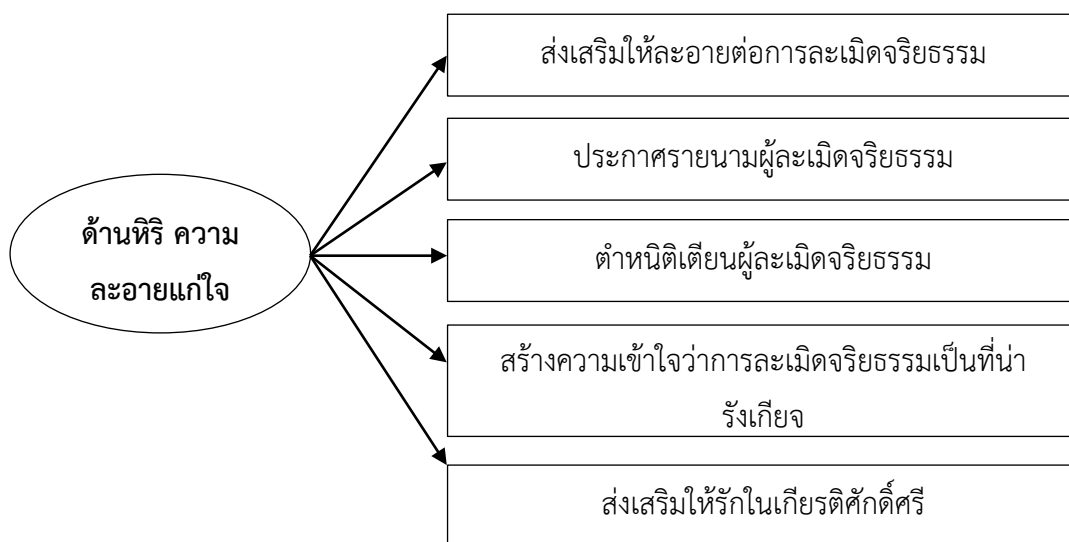
ลำดับ	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ปริมาณ	
		ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	ส่งเสริมให้ละเอียดต่อการละเมิดจริยธรรม	๔	๔,๑๒,๑๓,๑๗
๒.	ประกาศรายนามผู้ละเมิดจริยธรรม	๔	๒,๕,๘,๑๖
๓.	ดำเนินนโยบายผู้ละเมิดจริยธรรม	๓	๖,๑๑,๑๕
๔.	สร้างความเข้าใจว่าการละเมิดจริยธรรมเป็นที่น่ารังเกียจ	๓	๓,๗,๑๐
๕.	ส่งเสริมให้รักในเกียรติศักดิ์ศรี	๓	๑,๙,๑๔

^{๖๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๖๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๖๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

จากตารางที่ ๔.๒๖ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า
 ประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
 ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก สรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๔ ด้านทิริ ความสะดวกใจ

๒.๒.๒ ด้านโอตตปัปะ ความเกรงกลัวต่อบาป

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในประเด็นปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ ด้านโอตตปัปะ ความเกรงกลัวต่อบาป มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. นอกจากจะมีการอบรมให้มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องของการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมแล้ว ส่วนหนึ่งก็ควรจะต้องมีการกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ละเมิดจริยธรรมให้เป็นกิจจะลักษณะอย่างชัดเจน^{๖๙}

๒. การจัดส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้เกิดขึ้นกับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยนั้นจะต้องทำในลักษณะขององค์กร องค์กรจะต้องเน้นในเรื่องของจริยธรรมสำหรับผู้ประพฤติดิจจริยธรรม และจะต้องได้รับการยกโทษโดยไม่มีข้อยกเว้นทุกคนต้องได้รับโทษหากผิดจริยธรรมโดยความเสมอภาค^{๗๐}

๓. เมื่อมีการละเมิดจริยธรรมควรจะต้องมีการลงโทษตามโทษานุโทษผิดถูกว่าไปตามความผิดที่กระทำนั้น ความผิดหวังอย่างร้ายแรงถึงขั้นพ้นจากหน้าที่และถึงการระงับประกอบกิจการซึ่งทำให้สูญเสียบุคลากรที่สำคัญขององค์กรไปหากมีการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมโดย ว่างหรือกำหนดโทษไว้อย่างเคร่งครัดจะแก้ปัญหาได้^{๗๑}

๔. ผู้ละเมิดจริยธรรมควรจะต้องได้รับการลงโทษตามบทกำหนดโทษที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้วางไว้ องค์กรของตัวแทนและนายหน้าจะต้องมีการลงโทษผู้ละเมิดจริยธรรมด้วย^{๗๒}

๕. เมื่อส่งเสริมตัวแทนและนายหน้าประกันภัยให้มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องของจริยธรรมแล้วจะต้องมีการชี้แจงให้เห็นโทษสูงสุดที่ผู้ละเมิดจริยธรรมจะพึงได้รับ ซึ่งเป็นการตักเตือนหรือเป็นการสร้างกำแพงกั้นไม่ให้ตัวแทนและนายหน้ากระทำความผิดพวกกลัวต่อโทษที่จะพึงได้รับ^{๗๓}

^{๖๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๗๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๗๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๗๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๗๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

๖. มีการกำหนดโทษของการละเมิดจริยธรรมไว้เป็นเบื้องต้นแต่เรื่องของการลงโทษจะต้องดูจากมูลความผิดว่ามีความผิดร้ายแรงมากน้อยเพียงใด^{๗๔}

๗. การลงโทษมองว่าเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุแต่ก็ควรจะมีไว้ เพื่อให้เกรงกลัวต่อโทษที่จะพึงได้รับไม่กล้าละเมิดจริยธรรม^{๗๕}

๘. ต้องมีการระบุโทษของการละเมิดจริยธรรมไว้อย่างชัดเจนโดยปกติแล้วจริยธรรมจะเป็นเรื่องของนามธรรมและตัวหนังสือเมื่อปฏิบัติงานไปเรื่อยๆ ก็หำงเห็นไม่ได้อ่านข้อบทกฎหมายและข้อบังคับทำให้ประพฤติดิฉจริยธรรมไปบ้าง จะได้ปกติตัวแทนและนายหน้าก็จะเข้าใจอยู่แล้วว่าการละเมิดจะให้ทำก็จะได้รับการลงโทษ^{๗๖}

๙. ต้องส่งเสริมให้ตัวแทนและนายหน้าได้รู้และเข้าใจถึงโทษที่จะพึงได้รับจากการผิดจริยธรรมร้ายแรงต้องมีการเขียนเป็นระเบียบข้อบังคับว่าอย่างชัดเจน^{๗๗}

๑๐. ผู้ที่ละเมิดจริยธรรมจะต้องได้รับการลงโทษโดยไม่มีข้อยกเว้นเพราะถือว่าได้มีความไปต้องไปแล้วและตัวแทนในหน้าที่อยู่ภายใต้สังกัดของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยนั้นถือว่าเป็นบุคคลที่ได้รับการส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรมมาแล้วการละเมิดจริยธรรมจึงถือว่าเป็นการจงใจพึงได้รับโทษสูงสุด^{๗๘}

๑๑. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมีการกำหนดโทษสำหรับผู้ทีละเมิดจริยธรรมอยู่แล้วแต่ในส่วนขององค์กรก็จะต้องมีการกำหนดบทลงโทษเป็นการเฉพาะของแต่ละองค์กรสำหรับตัวแทนและนายหน้าที่ผิดจริยธรรม^{๗๙}

๑๒. ต้องมีกระบวนการและกลไกที่จะส่งเสริมตัวแทนและนายหน้าประกันภัยให้รู้จักเกรงกลัวต่อโทษที่จะพึงได้รับ รู้จักยับยั้งชั่งใจมีสติก่อนคิดก่อนทำจะทำให้สามารถลดปัญหาที่จะเกิดจากการละเมิดจริยธรรมได้^{๘๐}

๑๓. ผลของการส่งเสริมจริยธรรมที่พึงประสงค์คือก่อให้เกิดการยับยั้งชั่งใจไม่ผิดจริยธรรมคิดก่อนพูดคิดก่อนทำ มีสติคอยกำกับอยู่ตลอดเวลาไม่ให้เกิดความหลงจนกลายเป็นละเมิดจริยธรรม^{๘๑}

^{๗๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๗๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๗๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๗๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๗๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๗๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๘๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๘๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

๑๔. สิ่งที่ว่าตัวแทนและนายหน้าจะต้องตระหนักเสมอก็คือเรื่องของการละเมิดจริยธรรม และจะต้องจำเสมอว่าหากทำผิดจริยธรรมจะได้รับโทษสูงสุด^{๘๒}

๑๕. มีการกำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ละเมิดจริยธรรมโดย ปกติแล้วตัวแทนและนายหน้าประกันภัยก็จะเข้าใจและรับทราบเป็นอย่างดี^{๘๓}

๑๖. การละเมิดจริยธรรมก็จะมีตั้งแต่การละเมิดโทษเล็กน้อยและไปจนถึงโทษสูงสุดจนถึงขั้นต้องออกจากตำแหน่งบางครั้งวาก็ถึงกับการเป็นคดีอาญา ซึ่งในความเป็นจริงแล้วไม่ควรเกิดขึ้น^{๘๔}

๑๗. ผู้มีธรรมย่อมไม่ผิดธรรมเช่นเดียวกันกับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านจริยธรรมหากมีการกำกับดูแลติดตามในเรื่องของจริยธรรมอยู่เสมอก็就不用มีการละเมิดจริยธรรมส่งเสริมให้มีการยับยั้งชั่งใจและเกรงกลัวต่อโทษของการละเมิดจริยธรรม^{๘๕}

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โอตตปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป ประกอบด้วย การกำหนดบทลงโทษเป็นการเฉพาะเพื่อให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยนั้นได้ทราบมีการลงโทษตามโทษานุโทษ ในกรณีที่มีการผิดจริยธรรมโดยจะต้องลงโทษทุกคนที่ผิดจริยธรรมโดยไม่มีข้อยกเว้น มีการส่งเสริมให้รู้จักใช้สติยับยั้งชั่งใจไม่ให้เกิดการผิดจริยธรรมและชี้แจงให้ตัวแทนและนายหน้าได้รู้และเข้าใจถึงบทลงโทษสูงสุดที่จะพึงได้รับการละเมิดจริยธรรม

^{๘๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๘๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

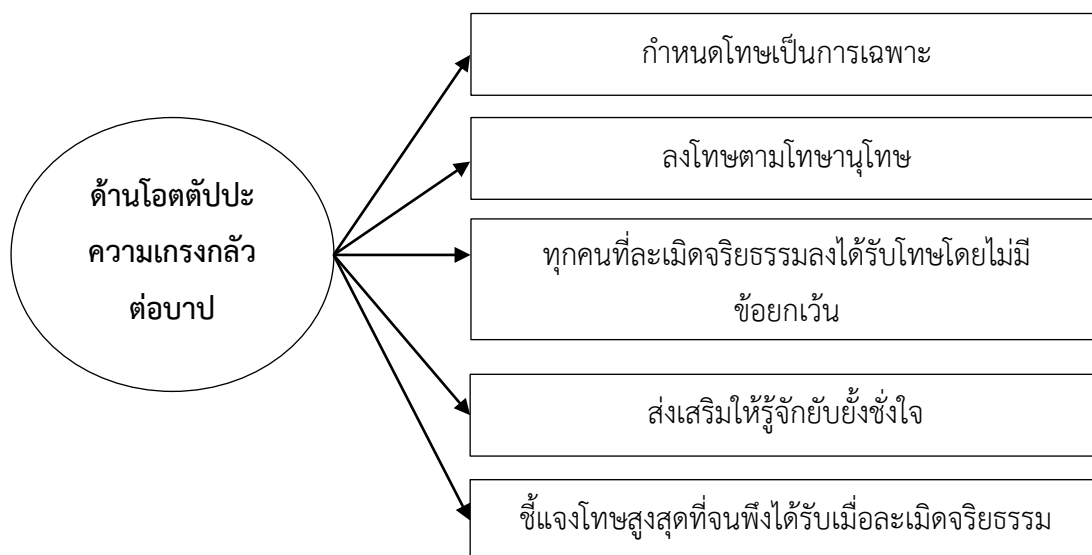
^{๘๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๘๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย **ด้านโอตตปัะ ความเกรงกลัวต่อบาป**

ลำดับ	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ปริมาณ	
		ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	กำหนดโทษเป็นการเฉพาะ	๔	๑,๔,๘,๑๑
๒.	ลงโทษตามโทษานุโทษ	๔	๓,๖,๑๕,๑๖
๓.	ทุกคนที่ละเมิดจริยธรรมลงได้รับโทษโดยไม่มีข้อยกเว้น	๓	๒,๗,๑๐
๔.	ส่งเสริมให้รู้จักยับยั้งชั่งใจ	๓	๑๒,๑๓,๑๗
๕.	ชี้แจงโทษสูงสุดที่จนพึงได้รับเมื่อละเมิดจริยธรรม	๓	๕,๙,๑๔

จากตารางที่ ๔.๒๗ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก สรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๕ ด้านโอตตปัะ ความเกรงกลัวต่อบาป

๔.๒.๓ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่ได้รับการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแล้วจะมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กรซื่อสัตย์ต่อตนเองและหน้าที่ที่ปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย^{๘๖}

๒. ผู้ที่มีคุณธรรมจริยธรรมจะมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรปฏิบัติงานก็จะนึกถึงองค์กรเป็นสำคัญไม่ละเมิดจริยธรรมเนื่องจากห่วงภาพลักษณ์ขององค์กร^{๘๗}

๓. ผลประโยชน์เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเสื่อมเสียในด้านการพิจารณาธรรมเป็นอย่างมาก ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันที่เกิดขึ้นภายในประเทศเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ นั้นมีความโลภ ต้องการผลประโยชน์จึงมีการทำผิดจริยธรรม ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะต้องไม่ทำอย่างนั้นเพราะได้รับการพัฒนาด้านคุณธรรมจริยธรรมมาแล้ว^{๘๘}

๔. มีความจริงใจต่อผู้เอาประกันภัยและซื่อสัตย์รักษาผลประโยชน์ที่ชอบทำไม่ให้อุทธรณ์เอาเปรียบ ไม่ปิดบังข้อมูลข่าวสารที่จะเป็นประโยชน์ ชี้แจงถึงรายละเอียดต่างๆ ให้ผู้เอาประกันภัยได้รับทราบ^{๘๙}

๕. การที่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยมีจริยธรรม สามารถสร้างความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นกับผู้เอาประกันภัยได้ ผู้เอาประกันภัยจะเกิดความไว้วางใจและเชื่อถือ และจะใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เชิญชวนเพื่อนและคนรู้จักหรือบุคคลในครอบครัวให้ซื้อประกันภัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัทประกันภัยต่อไป^{๙๐}

^{๘๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๘๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๘๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๘๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๙๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

๖. ชื่อเสียงนั้นสร้างขึ้นได้ยากส่วนชื่อเสียงสร้างได้ง่ายความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัยนั้นจะเป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับตัวแทนและนายหน้าและบริษัทประกันภัย ปัจจุบันมีบริษัทประกันภัยที่จดทะเบียนเป็นจำนวนมาก การที่ตัวแทนและนายหน้านั้นปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมเป็นการส่งเสริมการขายด้วย^{๙๑}

๗. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่ได้รับการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแล้วจะมีความรู้และเข้าใจว่าตนปฏิบัติหน้าที่โดยเป็นตัวแทนขององค์กรการเสื่อมเสียจะส่งผลเสียต่อองค์กรด้วย^{๙๒}

๘. ผู้เอาประกันภัยก่อนที่จะซื้อประกันภัยจะศึกษาหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจในการซื้อประกันภัยส่วนที่สำคัญมากไปกว่าทุนประกันที่จะพึงได้รับก็คือการติดต่อกับตัวแทนและนายหน้าผู้ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตมีความซื่อตรงกับลูกค้า^{๙๓}

๙. จะเกิดการรักร่องค์กรมีความซื่อสัตย์สุจริตองค์กรของตนไม่กล้าทำความผิดพอนี้ถึงภาพพจน์ขององค์กรและความเสียหายที่จะเกิดขึ้น^{๙๔}

๑๐. ตัวแทนและนายหน้าที่ได้ผ่านการอบรมจริยธรรมมาแล้วจะมีความเที่ยงตรงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรงตามระเบียบข้อบังคับ และตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต^{๙๕}

๑๑. จะเห็นภาพจากสื่อต่างๆ ที่นำเสนอว่าตัวแทนและนายหน้าประพฤติผิดจริยธรรม ซึ่งเป็นความผิดส่วนบุคคลที่เกิดกับตัวแทนและนายหน้าที่ไม่ได้ผ่านการอบรมคุณธรรมจริยธรรมส่วนมากผู้ที่ผ่านการอบรมคุณธรรมจริยธรรมแล้วจะมีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัยปฏิบัติตนให้ถูกต้องภายใต้ตามหลักจริยธรรม^{๙๖}

๑๒. ประกันแรกผู้เป็นตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตและความเที่ยงธรรมหมายถึงว่ามีธรรมะอยู่ในใจ คนที่มีธรรมะจะเห็นใจผู้อื่น ไม่เบียดเบียนผู้อื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ของตนเอง ประกอบด้วยความเมตตากรุณา ใส่ใจในรายละเอียดของการให้บริการ^{๙๗}

^{๙๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๙๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๙๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๙๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๙๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๙๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๙๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔.

๑๓. การส่งเสริมด้านจริยธรรมจะก่อให้เกิดความปฏิบัติตนได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ไม่ทำผิดเพื่อเห็นแก่ผลประโยชน์^{๙๘}

๑๔. ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เอาประกันภัยด้วยเหตุว่า นายหน้าและตัวแทน ประกันภัยมีคุณธรรมรักษาสิทธิ์อันชอบธรรมของผู้เอาประกันภัย ไม่ปิดบังข้อมูลและไม่ละเมิด จริยธรรมเพื่อเอาประโยชน์ใส่ตน^{๙๙}

๑๕. เป้าหมายของการส่งเสริมจริยธรรมก็คือการให้ตัวแทนและนายหน้าได้ปฏิบัติตนให้ ถูกต้องตามหลักจริยธรรมซื่อสัตย์และเที่ยงตรงในการปฏิบัติหน้าที่ รักษาสิทธิประโยชน์อันชอบธรรม ของผู้เอาประกันภัย^{๑๐๐}

๑๖. ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยที่มีจริยธรรมจะยึดมั่นในความถูกต้องและ ความดีปฏิบัติหน้าที่อยู่ในขอบเขตและในกรอบที่ถูกต้องเหมาะสม^{๑๐๑}

๑๗. ในการปฏิบัติงานตัวแทนและนายหน้าจะทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์กรเปิด ให้บริการ การที่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยมีคุณธรรมจริยธรรมก็จะเป็นส่วนในการยับยั้งไม่ให้เกิด ความผิดที่จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร^{๑๐๒}

สรุปได้ว่า รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม ประกอบด้วย ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรไม่ประพฤติผิด จริยธรรม ซึ่งจะเป็นความเสียหายให้เกิดขึ้นแก่องค์กร มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัยปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความเที่ยงตรง ซื่อสัตย์สุจริตยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรม ไม่ทำความผิดเพื่อหวังประโยชน์

^{๙๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๙๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๐๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

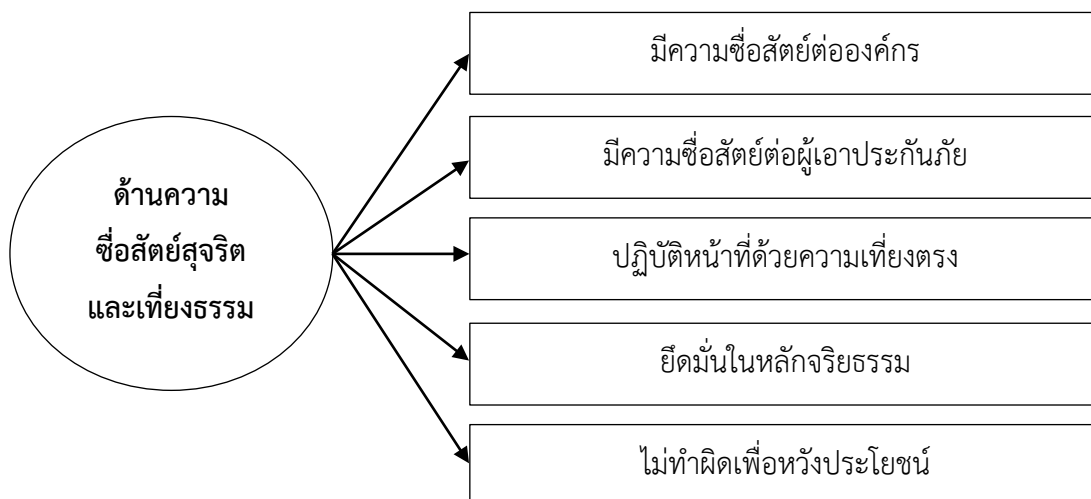
^{๑๐๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๐๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม

ลำดับ	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ปริมาณ	
		ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่
๑.	มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร	๕	๑,๒,๗,๙,๑๗
๒.	มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย	๓	๔,๖,๑๑
๓.	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรง	๓	๘,๑๐,๑๕
๔.	ยึดมั่นในหลักจริยธรรม	๓	๑๒,๑๓,๑๖
๕.	ไม่ทำผิดเพื่อหวังประโยชน์	๓	๓,๕,๑๔

จากตารางที่ ๔.๒๘ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย
 ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความ
 ซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม สรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๖ ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม

๒. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. ผู้ที่มีจริยธรรมจะใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่ทำงานด้วยความระมัดระวังเนื่องจากว่ารู้ถึงผลที่จะเกิดขึ้นเมื่อทำผิดพลาดหรือผิดจริยธรรมนั่นเอง ก็เธอเป็นเพื่อนที่ดีที่จะทำให้งานที่ออกมาและมีประสิทธิภาพ^{๑๐๓}

๒. ความใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นประการแรกที่ตัวแทนและนายหน้าจะพึงตระหนักอยู่แล้ว ยิ่งองค์กรได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนในด้านจริยธรรมแล้วก็จะทำให้ ตัวแทนและนายหน้าปฏิบัติหน้าที่ดีขึ้นไปอีก^{๑๐๔}

๓. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านคุณธรรมจริยธรรมจะมีความประพฤติที่เปลี่ยนไป เนื่องจากเป็นความรู้และความเข้าใจในหลักจริยธรรมการละเมิดจริยธรรม และผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมคอยระมัดระวังอยู่เสมอไม่ให้เกิด^{๑๐๕}

๔. โดยปกติแล้วตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะรู้และเข้าใจเป็นอย่างดีแล้วว่าการละเมิดจริยธรรมนั้นจะเกิดอะไรขึ้น หากมีการอบรมส่งเสริมด้านจริยธรรม และผู้นำองค์กรได้ใส่ใจในเรื่องจริยธรรมก็จะเป็นตัวส่งเสริมให้ตัวแทนและหน้านั้นคอยระมัดระวังไม่ทำผิดจริยธรรม^{๑๐๖}

๕. สิ่งที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่มีการส่งเสริมจริยธรรมคือกระบวนการที่จะเป็นตัวคอยส่งเสริมสนับสนุน และเป็นกลไกที่จะคอยผลักดันให้องค์กรนั้นมีจริยธรรมโดยมีแผนงานในการส่งเสริมจริยธรรมให้กับบุคลากรในองค์กรทุกคน มีการปฏิบัติการที่รัดกุมไม่ให้เกิดช่องว่างซึ่งจะนำไปสู่การละเมิดจริยธรรม^{๑๐๗}

๖. เรื่องของการละเมิดจริยธรรมเป็นสิ่งที่ตัวแทนและนายหน้าจะพึงระวังก็จะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าได้ ประเด็นสำคัญคือต้องคอยระมัดระวังตรวจสอบซึ่งกันและกัน คอยตักเตือนกัน เป็นกัลยาณมิตรต่อกัน^{๑๐๘}

^{๑๐๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๐๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๐๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๐๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๐๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๐๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

๗. การส่งเสริมจริยธรรมจะมีการตรวจสอบกระบวนการในการส่งเสริมจริยธรรมอยู่เสมอ ไม่ให้เกิดช่องว่างในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะเป็นช่องให้ผู้ไม่หวังดีละเมิดจริยธรรมเพื่อแสวงหาประโยชน์^{๑๐๙}

๘. ตัวแทนและนายหน้าที่มีคุณธรรมจริยธรรมจะใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นพิเศษ เข้าใจความรู้สึกของผู้เอาประกันภัยเป็นห่วงเป็นใยและใส่ใจในความรู้สึก ซึ่งจะเป็นการสร้างจุดเด่นให้เกิดขึ้นกับบริษัทประกันภัย^{๑๑๐}

๙. เรื่องจริยธรรมเป็นเรื่องละเอียดอ่อนตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะต้องระมัดระวัง ไม่ให้เกิดการละเมิดจริยธรรม ก็มีผลต่อจิตใจของลูกค้าคือผู้เอาประกันภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสมัยปัจจุบันจึงมีการคุยกันในโลกออนไลน์ พุดผิดจริยธรรมเล็กน้อยอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทอย่างร้ายแรงได้^{๑๑๑}

๑๐. มีมาตรการในการตรวจสอบกระบวนการทำงานอยู่เสมอเพื่อตรวจสอบถึงการปฏิบัติตามที่ถูกต้องมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักจริยธรรม^{๑๑๒}

๑๑. เมื่อมีการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแล้วจะเกิดการสร้างกระบวนการในการปฏิบัติงานที่รัดกุมเพื่อไม่ให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้ช่องในการละเมิดจริยธรรมเพื่อหาประโยชน์ใส่ตนเอง^{๑๑๓}

๑๒. ผู้ที่มีจริยธรรมนั้นก็หมายความว่าผู้ที่เข้าใจและมีสติ คอยระมัดระวังในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือผิดจริยธรรม^{๑๑๔}

๑๓. ตัวแทนและนายหน้าเพื่อนร่วมงานจะต้องคอยว่ากล่าวตักเตือนกันสอดส่องดูแลความประพฤติซึ่งกันและกันไม่ให้เกิดการละเมิดจริยธรรม^{๑๑๕}

๑๔. ผู้ที่ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนในเรื่องของการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมจะมีความใส่ใจในการปฏิบัติงานเป็นพิเศษ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่อยู่ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย^{๑๑๖}

^{๑๐๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๑๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๑๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๑๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๑๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๑๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๑๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๑๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

๑๕. มีการสร้างกระบวนการในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไม่เอื้อต่อกันผิดหรือละเมิดจริยธรรม แต่โดยปกติแล้วนายหน้าประกันภัยและตัวแทนประกันภัยที่ได้รับการอบรมเรื่องคุณธรรมจริยธรรมจะตระหนักในเรื่องนี้เป็นพิเศษ^{๑๑๗}

๑๖. ในการปฏิบัติงานบางครั้งอาจจะต้องมีการปฏิบัติผิดหรือละเมิดจริยธรรมบ้างต้องอาศัยเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาคอยว่ากล่าวตักเตือนซึ่งกันและกันเพื่อไม่ให้เกิดการละเมิดจริยธรรมในขั้นร้ายแรง^{๑๑๘}

๑๗. ผู้ที่มีความใส่ใจในการปฏิบัติหน้าที่คือผู้ที่ได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดี โดยทั่วไปแล้วตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะรักในเกียรติและศักดิ์ศรีในการเป็นนายหน้าและตัวแทนประกันภัย เมื่อได้รับการส่งเสริมด้านจริยธรรมแล้วก็จะทำให้มีความใส่ใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น^{๑๑๙}

สรุปได้ว่า รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ประกอบด้วย ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยมีความใส่ใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น คอยระมัดระวังอย่างปฏิบัติงานไม่ให้เกิดความผิดพลาด มีกระบวนการในการปฏิบัติงานที่รัดกุมไม่มีช่องว่างที่จะก่อให้เกิดการละเมิดจริยธรรม เป็นกัลยาณมิตรต่อกันคอยสอดส่องดูแลซึ่งกันและกันไม่ให้เกิดการละเมิดจริยธรรม มีการตรวจสอบกระบวนการในการส่งเสริมจริยธรรมอยู่เสมอ

^{๑๑๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

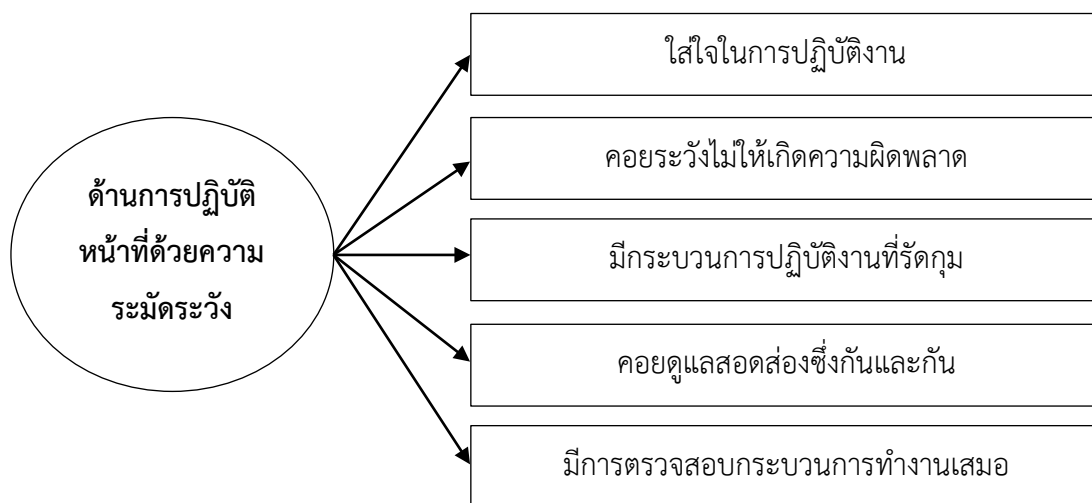
^{๑๑๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๑๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง

ลำดับ	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ปริมาณ	
		ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่
๑.	ใส่ใจในการปฏิบัติงาน	๕	๑,๒,๘,๑๔,๑๗
๒.	คอยระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาด	๔	๓,๖,๙,๑๒
๓.	มีกระบวนการปฏิบัติงานที่รัดกุม	๓	๕,๑๑,๑๕
๔.	คอยดูแลสอดส่องซึ่งกันและกัน	๓	๔,๑๓,๑๖
๕.	มีการตรวจสอบกระบวนการทำงานเสมอ	๒	๗,๑๐

จากตารางที่ ๔.๒๙ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย
 ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการ
 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง สรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๗ ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง

๓. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. มีการส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรมจะมีการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากว่าทุกคนมีจริยธรรมจึงสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่ก่อให้เกิดปัญหาหรือความขัดแย้งตามมา^{๑๒๐}

๒. จริยธรรมจะเป็นเครื่องส่งเสริมให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยมีความกระตือรือร้น มีความใส่ใจในการปฏิบัติงานแสวงหาความรู้และพัฒนาความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ^{๑๒๑}

๓. มีการทำงานกันเป็นทีมในกลุ่มของผู้ที่มีการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมจะก่อเป็นทีมงานย่อยในองค์กร ซึ่งจะมีการคัดกรองผู้ที่เข้าสู่กลุ่มย่อยนี้โดยใช้เกณฑ์ของจริยธรรม ซึ่งกระบวนการนี้จะเป็นการดึงผู้ที่ปฏิบัติตนตามหลักจริยธรรมให้เข้ากลุ่มโดยอัตโนมัติ^{๑๒๒}

๔. การปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมเป็นเรื่องที่อยากหากเป็นผู้ที่ไม่มีความซื่อสัตย์ แต่ในทางกลับกันการปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กรและต่อตนเองทั้งผู้เอาประกันภัยก็เท่ากับว่ามีจริยธรรมเป็นพื้นฐานแล้ว^{๑๒๓}

๕. ทำให้บุคลากรมีสมรรถนะประจำสายงานเพิ่มมากขึ้น ทุกครั้งที่มีการอบรมคุณธรรมจริยธรรมก็จะมีการพัฒนาฝึกอบรมในเรื่องของประสิทธิภาพและสมรรถนะของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้วย^{๑๒๔}

๖. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่มีจริยธรรมจะมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานแสวงหาความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ อยู่เสมอเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตนเองและการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ^{๑๒๕}

๗. การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมคือมีประเด็นสำคัญอยู่ที่ว่ารู้แล้วต้องทำคือรู้จริยธรรมว่ามีหลักการและหลักเกณฑ์อย่างไรทำคือทำให้ถูกต้องและเหมาะสมให้สอดคล้องกับหลักจริยธรรมนั้น

^{๑๒๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๒๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๒๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๒๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๒๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๒๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

ซึ่งกระบวนการที่จะก่อให้เกิดจริยธรรมได้ก็ต้องเป็นหน้าที่ขององค์กรที่รับผิดชอบ ซึ่งได้แก่องค์กรที่ตัวแทนและนายหน้าสังกัดอยู่และสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยนั้นเอง^{๑๒๖}

๘. มีการใช้ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานโดยชอบธรรมเกิดจากการส่งเสริมและสนับสนุนให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยใส่ใจและตระหนักในหลักหลักจริยธรรม^{๑๒๗}

๙. การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้บุคลากรตัวแทนและนายหน้าประกันภัยมีจริยธรรมปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมจะเป็นการส่งเสริมให้มีการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักจริยธรรม^{๑๒๘}

๑๐. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่ได้รับการส่งเสริมจริยธรรมแล้วนั้นจะใส่ใจเสมอว่าสมรรถนะและจริยธรรมเป็นเรื่องคู่กันถ้าหากว่ามีความรู้ความสามารถแต่ไม่ปฏิบัติตนให้ถูกต้องภายใต้หลักจริยธรรมแล้วก็ถือว่าไม่มีสมรรถนะในการปฏิบัติงาน^{๑๒๙}

๑๑. เมื่อองค์กรมีการส่งเสริมจริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยส่งไปอบรมในหลักสูตรพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมในกำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ก็จะได้รับผลการฝึกอบรมในเรื่องของความรู้และประสบการณ์ทำงานเพิ่มมาด้วย^{๑๓๐}

๑๒. ผู้ที่ประกอบด้วยคุณธรรมและจริยธรรมจะใช้ความสามารถและความรู้ของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบธรรมจะไม่ใช้ความรู้เพื่อแสวงหาประโยชน์โดยละเมิดจริยธรรม^{๑๓๑}

๑๓. การส่งเสริมจริยธรรมเป็นเรื่องที่จะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดเป็นนิสัย มีการอบรมจิตเจริญปัญญาให้เป็นผู้มีความใฝ่ในธรรม ซึ่งจะส่งผลต่อการประพฤติปฏิบัติชอบเพื่อตนเององค์กรและส่วนรวม^{๑๓๒}

๑๔. ผู้ที่ใฝ่ใจในหลักจริยธรรมจะเป็นผู้ที่มีลักษณะแสวงหาความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ งานบริการของนายหน้าและตัวแทนประกันภัยนั้น เป็นงานในลักษณะที่เป็นพลวัตมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา^{๑๓๓}

^{๑๒๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๒๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๒๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๒๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๓๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๓๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๓๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๓๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

๑๕. การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่จะส่งผลให้บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และที่สำคัญจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้หลักจริยธรรมขององค์กร^{๑๓๔}

๑๖. ในบางคราวเมื่อปฏิบัติหน้าที่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยก็จะพบกับผู้เอาประกันภัยซึ่งมีความรู้และมีความฉลาดหลักแหลมซึ่งจะหาแนวทางให้ตัวแทนและนายหน้าละเมิดจริยธรรมเพื่อปกป้องสิทธิ์ของตนตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ที่มีจริยธรรมจะยึดมั่นในการปฏิบัติหน้าที่โดยชอบ ไม่ละเมิดจริยธรรมเพื่อหวังประโยชน์^{๑๓๕}

๑๗. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยในการปฏิบัติหน้าที่ จะต้องประสบพบเห็นกับผู้คนเป็นจำนวนมากที่มีความคิดความรู้ความสามารถต่างกันหลายรูปแบบ สิ่งที่จะเป็นตัวกลางซึ่งจะเชื่อมโยงให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยสามารถสื่อสารและปฏิบัติหน้าที่ให้กับผู้เอาประกันภัยเหล่านั้นได้คือการปฏิบัติตนที่ถูกต้องตามหลักจริยธรรม^{๑๓๖}

สรุปได้ว่า รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วยมีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้แสวงหาประสบการณ์อย่างต่อเนื่องและส่งเสริมให้ใช้ความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานโดยชอบธรรมพัฒนาสมรรถนะ ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลโดยร่วมกันทำงานเป็นทีมเป็นเครือข่ายซึ่งกันและกัน

^{๑๓๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

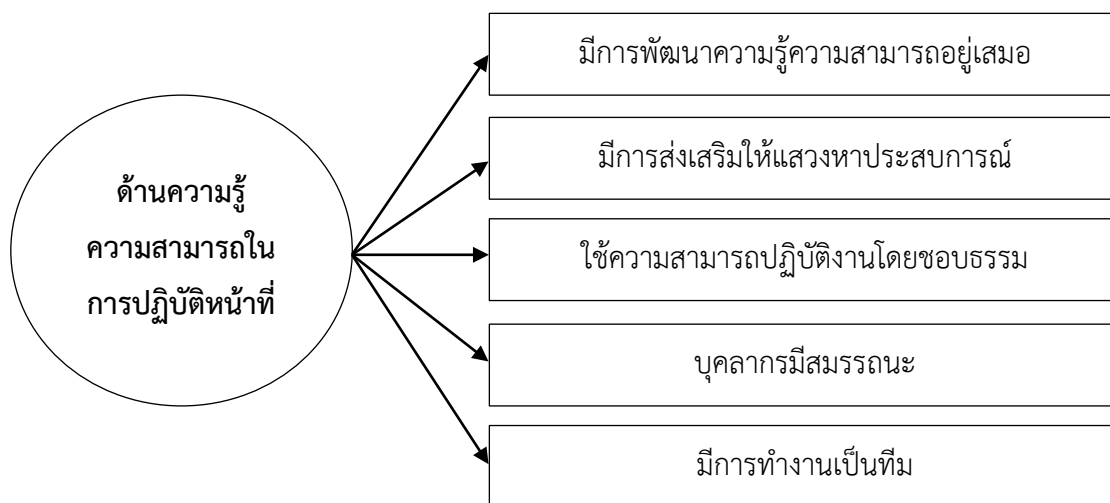
^{๑๓๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๓๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่

ลำดับ	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ปริมาณ	
		ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่
๑.	มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	๔	๒,๔,๗,๑๔
๒.	มีการส่งเสริมให้แสวงหาประสบการณ์	๔	๖,๙,๑๑,๑๗
๓.	ใช้ความสามารถปฏิบัติงานโดยชอบธรรม	๔	๘,๑๒,๑๓,๑๖
๔.	บุคลากรมีสมรรถนะ	๓	๕,๑๐,๑๕
๕.	มีการทำงานเป็นทีม	๒	๑,๓

จากตารางที่ ๔.๓๐ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย
 ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความรู้
 ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ สรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๘ ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่

๔. ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. การปฏิบัติต่อข้อมูลลับของผู้เอาประกันภัยจะต้องมีการขออนุญาตก่อนนำเอาข้อมูลเหล่านั้นมาใช้เสมอไม่มีการขายข้อมูลให้กับหน่วยงานอื่นเพื่อประโยชน์ของตนเอง^{๑๓๗}

๒. ข้อมูลลับของลูกค้าหรือผู้เอาประกันภัยนั้นเป็นความลับสูงสุดที่ตัวแทนและนายหน้าจะพึงรักษาไว้ให้ดีที่สุด การที่ตัวแทนและนายหน้ามีจริยธรรมก็เป็นเครื่องยืนยันได้ว่าจะไม่มีการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับของผู้เอาประกันภัย^{๑๓๘}

๓. เมื่อมีการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแก่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะสามารถสร้างภาพพจน์และภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรคือบริษัทประกันภัยได้ ผู้เอาประกันภัยจะรู้สึกถึงความปลอดภัยที่จะพึงได้รับ จะให้ความไว้วางใจแนะนำผู้อื่นมาซื้อประกันภัยซึ่งก็จะเกิดผลดีต่อบริษัทประกันภัยตามมา^{๑๓๙}

๔. ข้อมูลส่วนบุคคลถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความลับผู้ที่ให้นำเอาข้อมูลมาใช้จะต้องขออนุญาตเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวแทนและนายหน้าประกันภัยซึ่งได้รับการส่งเสริมด้านจริยธรรมแล้วจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องขออนุญาตในการใช้ข้อมูลเหล่านั้น^{๑๔๐}

๕. การส่งเสริมด้านคุณธรรมจริยธรรมที่เกี่ยวกับการปฏิบัติต่อข้อมูลลับนั้น ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะได้รับการส่งเสริมให้รู้จักวิธีในการปฏิบัติต่อข้อมูลลับเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่ใช่ในทางที่ผิดหรือเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว^{๑๔๑}

๖. ก่อนที่จะมีการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูลอันเป็นความลับของผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นลูกค้าบริษัทประกันภัยจะให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยนั้นได้ขออนุญาตเพื่อการนำข้อมูลมาใช้เสมอ โดยจะมีการให้เซ็นยินยอมไม่ว่าจะเป็นการนำมาใช้หรือการเปิดเผยข้อมูลต่อที่สาธารณะ^{๑๔๒}

^{๑๓๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๓๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๓๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๔๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๔๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๔๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

๗. การส่งเสริมจริยธรรมด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ เป็นการส่งเสริมให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้ปิดบังข้อมูลอันเป็นส่วนบุคคลของผู้เอาประกันภัยไม่ให้เปิดเผยหรือรั่วไหลซึ่งจะก่อให้เกิดความเสียหายในภายหลัง^{๑๔๓}

๘. เมื่อลูกค้ำหรือผู้เอาประกันภัยได้ซื้อประกันภัยกับบริษัทประกันภัยที่มีตัวแทนและนายหน้าประกันภัยปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมก็สามารถเชื่อใจและไว้วางใจได้ว่า ข้อมูลอันเป็นความลับนั้นจะไม่ถูกเปิดเผยหรือแพร่พยายให้เกิดความเสียหาย^{๑๔๔}

๙. สิ่งที่ลูกค้ำหรือผู้เอาประกันภัยกังวลมากก็คือเรื่องของการนำข้อมูลของลูกค้ำเปิดเผยต่อที่สาธารณะหรือที่เรียกว่าขายข้อมูล ในเบื้องต้นเราก็จะเห็นจากการที่มีข้อความส่งเข้าโทรศัพท์มือถือของเราโดยที่เราไม่รู้ว่าเขาได้เบอร์โทรศัพท์มือถือเรามาได้อย่างไร หากเป็นข้อมูลความลับสูงสุดซึ่งถ้าหากเปิดเผยแล้วจะก่อให้เกิดความเสียหายก็อาจจะส่งผลเสียหายมากกว่าการที่ก่อให้เกิดความรำคาญจากการส่งข้อความ^{๑๔๕}

๑๐. การส่งเสริมจริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยในด้านปฏิบัติต่อข้อมูลลับ เป็นเพื่อนที่ดี เพราะจะเป็นการรักษาสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมของลูกค้ำหรือผู้เอาประกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดความไว้วางใจและให้การยอมรับต่อบริษัทประกันภัย^{๑๔๖}

๑๑. ในช่วงปีที่ผ่านมามีคดีความเกิดขึ้นมากมายในเรื่องของการเปิดเผยข้อมูลลับของผู้เอาประกันภัย ซึ่งเหตุการณ์เหล่านั้นจะลดน้อยลงหรือไม่เกิดขึ้นกับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่ได้รับการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรม^{๑๔๗}

๑๒. ความลับจะไม่เป็นความลับถ้าถูกเปิดเผย ดังนั้นการส่งเสริมคุณธรรมให้กับนายหน้าและตัวแทนประกันภัยเกี่ยวกับการปฏิบัติตนให้ถูกต้องกับข้อมูลลับ จะเป็นเรื่องที่ดี จะสามารถปกป้องสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมของลูกค้ำหรือผู้เอาประกันภัยไว้ได้เป็นอย่างดี^{๑๔๘}

๑๓. ผู้เอาประกันภัยหรือลูกค้ำเมื่อซื้อประกันภัยแล้วก็ต้องการได้รับสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมที่จะพึงได้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยก็จะทำหน้าที่ในการเก็บข้อมูลของผู้เอาประกันภัยไว้ การเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตถือว่าผิดศีลธรรม เรียกได้ว่าเป็นการขโมยข้อมูลเพื่อไปใช้ประโยชน์โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของ^{๑๔๙}

^{๑๔๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๔๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๔๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๔๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๔๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๔๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๔๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

๑๔. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะปฏิบัติต่อข้อมูลลับอย่างถูกวิธี ไม่มีการเปิดเผยต่อที่สาธารณะ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียต่อลูกค้าหรือผู้เอาประกันภัย ซึ่งจะเป็นคนสะท้อนถึงบริษัทประกันภัย^{๑๕๐}

๑๕. การส่งเสริมให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยปฏิบัติต่อข้อมูลลับที่ถูกต้องและเป็น การช่วยรักษาสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมของผู้เอาประกันภัย^{๑๕๑}

๑๖. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยหรือว่าเป็นตัวแทนของบริษัทประกันภัยที่จะเป็นผู้ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าคือผู้เอาประกันภัยอยากใกล้ชิดมากที่สุด แล้วจะรู้ถึงข้อมูลความลับหรือสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยมากที่สุด ดังนั้นสิ่งที่พึงปฏิบัติต่อข้อมูลลับก็คือการไม่เปิดเผยข้อมูลในที่สาธารณะและเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดีไม่ให้รั่วไหลเพื่อให้ผู้อื่นนำไปใช้ประโยชน์ในทางที่ผิด^{๑๕๒}

๑๗. การปฏิบัติต่อข้อมูลลับที่ดีที่สุดคือการเก็บรักษาไว้ไม่เปิดเผยในที่สาธารณะ และใช้ประโยชน์จากข้อมูลลับนั้นเฉพาะที่เป็นสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยเท่านั้น ก่อนนำข้อมูลลับมาใช้จะต้องได้รับอนุญาตเสมอ^{๑๕๓}

สรุปได้ว่า รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ ประกอบด้วย การปฏิบัติต่อข้อมูลลับโดยไม่เปิดเผยข้อมูลลับในที่สาธารณะ ไม่มีการนำข้อมูลลับไปใช้ประโยชน์ในทางที่ผิด เก็บรักษาข้อมูลลับไว้อย่างปลอดภัย ใช้ข้อมูลลับเพื่อสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมเท่านั้น เมื่อนำข้อมูลลับมาใช้มีการขออนุญาตเจ้าของข้อมูลเสมอ

^{๑๕๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๕๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

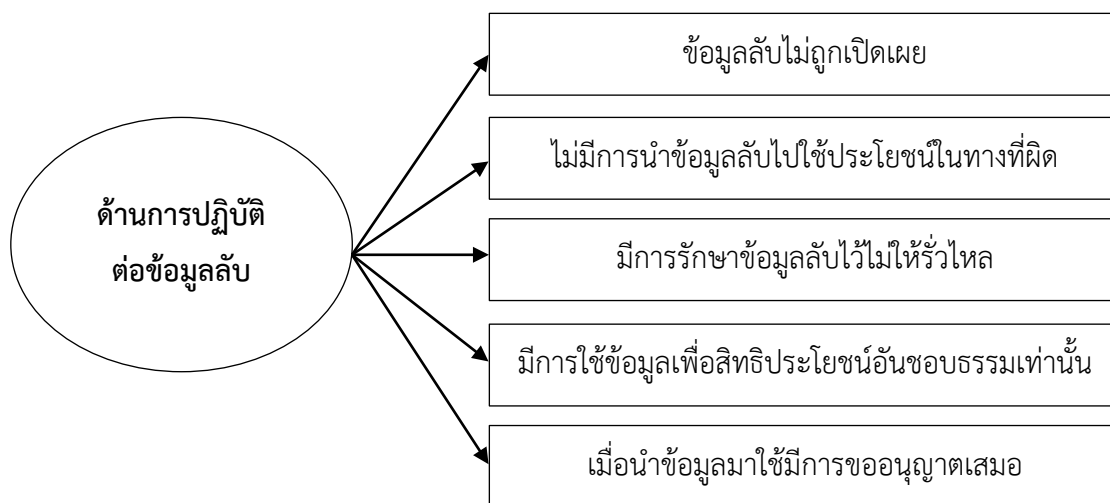
^{๑๕๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๕๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ

ลำดับ	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ปริมาณ	
		ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่
๑.	ข้อมูลลับไม่ถูกเปิดเผย	๔	๒,๓,๘,๑๑
๒.	ไม่มีการนำข้อมูลลับไปใช้ประโยชน์ในทางที่ผิด	๔	๕,๑๐,๑๔,๑๗
๓.	มีการรักษาข้อมูลลับไว้ไม่ให้รั่วไหล	๓	๗,๙,๑๖
๔.	มีการใช้ข้อมูลเพื่อสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมเท่านั้น	๓	๑๒,๑๓,๑๕
๕.	เมื่อนำข้อมูลมาใช้มีการขออนุญาตเสมอ	๓	๑,๔,๖

จากตารางที่ ๔.๓๑ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย
 ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการ
 ปฏิบัติต่อข้อมูลลับ สรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๙ ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ

๕. ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. การใช้หลักจริยธรรมในการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์จะต้องดำเนินการโดยการชี้แจงให้เข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ที่จะพึงได้รับให้ทุกฝ่ายได้รับทราบอย่างถี่ถ้วน^{๑๕๔}

๒. ผลที่เกิดจากการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์โดยปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย จะส่งผลให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ลดน้อยลงหรือโดยที่สุดไม่มีความขัดแย้ง^{๑๕๕}

๓. การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่ดีที่สุดคือการชี้แจงให้ทุกฝ่ายเข้าใจถึงเหตุผลในการจัดการผลประโยชน์ที่สอดคล้องตามหลักจริยธรรม^{๑๕๖}

๔. การดำเนินการจัดการผลประโยชน์ตามหลักจริยธรรมทุกฝ่ายจะได้ประโยชน์ อย่างเท่าเทียมกันตามสิทธิที่ตนเองจะพึงได้^{๑๕๗}

๕. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะต้องยึดมั่นในหลักคุณธรรมจริยธรรมและเป็นสื่อกลางในการจัดการผลประโยชน์เพื่อลดความขัดแย้ง และจะต้องมีการชี้แจงในเรื่องของสิทธิประโยชน์ที่จะพึงได้ให้ทุกฝ่ายเข้าใจอย่างชัดเจน^{๑๕๘}

๖. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะต้องทำตนให้เป็นสื่อกลางชี้แจงถึงข้อจำกัดต่างๆที่เป็นเหตุผลในการจัดการผลประโยชน์ ซึ่งในการจัดการผลประโยชน์บางฝ่ายอาจจะต้องเสียประโยชน์ไป จะต้องมีการชี้แจงให้ทราบอย่างชัดเจนถึงเหตุผลดังกล่าว^{๑๕๙}

๗. เมื่อกกล่าวถึงการจัดการผลประโยชน์แล้วทุกฝ่ายก็จะมีเหตุผลเป็นของตัวเองเพื่อนำมาชี้แจงเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด ดังนั้นนายหน้าและตัวแทนประกันภัยจะต้องมีหลักในการที่จะ

^{๑๕๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๕๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๕๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๕๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๕๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๕๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

จัดการผลประโยชน์เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้ง ซึ่งก็คือการจัดการผลประโยชน์โดยใช้หลักของจริยธรรม^{๑๖๐}

๘. การจัดการผลประโยชน์มีข้อจำกัดต่างๆ มากมายซึ่งจะก่อให้เกิดความขัดแย้งหากมีการได้รับผลประโยชน์ที่ไม่เท่าเทียมกัน ภายใต้หลักคุณธรรมจริยธรรมตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะต้องชี้แจงให้ทราบถึงข้อจำกัดต่างๆ^{๑๖๑}

๙. เมื่อมีการใช้หลักจริยธรรมมาจัดการผลประโยชน์ก็จะสามารถลดความขัดแย้งให้เกิดขึ้นได้เพราะทุกคนจะรู้และเข้าใจหลักจริยธรรม จะมีความถูกต้องโดยหลักการของมันซึ่งทุกคนไม่สามารถจะโต้แย้งได้^{๑๖๒}

๑๐. ปัจจุบันมีเรื่องร้องเรียนในการเสียผลประโยชน์มากมายซึ่งผู้ที่เสียประโยชน์ก็จะเป็นผู้ร้องเรียน ถ้าหากตัวแทนและนายหน้าประกันภัยไม่ยึดมั่นอยู่ในหลักจริยธรรมก็ไม่สามารถที่จะลดความขัดแย้งที่เกิดจากการจัดการผลประโยชน์นั้นได้^{๑๖๓}

๑๑. ในการจัดการเรื่องผลประโยชน์โดยมากแล้วผู้เอาประกันภัยก็ต้องการได้รับผลประโยชน์สูงสุดแต่บางครั้งก็ไม่สามารถที่จะได้รับประโยชน์สูงสุดได้เนื่องจากว่าผิดเงื่อนไขของบริษัทประกันภัยทำให้เสียประโยชน์ไป ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะต้องชี้แจงให้เข้าใจในหลักการและเหตุผล^{๑๖๔}

๑๒. เมื่อทุกคนมีคุณธรรมได้รับการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมแล้วก็จะมีความรักความเมตตาต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกันไม่เกิดความขัดแย้งไหนผลประโยชน์ต่างๆ ที่สำคัญตัวแทนและนายหน้าประกันภัยก็ต้องเป็นสื่อกลางที่จะยื่นหยัดอยู่บนความถูกต้องจัดการผลประโยชน์อย่างยุติธรรม^{๑๖๕}

๑๓. คุณธรรมจริยธรรมเท่านั้นเป็นทางออกของสังคมที่จะทำให้สังคมนั้นอยู่รอดได้โดยไม่มี ความขัดแย้งนายหน้าและตัวแทนของบริษัทประกันภัยจำเป็นที่จะต้องฝึกฝนอบรมในเรื่องของจริยธรรมเป็นสำคัญ เมื่อจะต้องออกไปให้บริการกับลูกค้าหรือผู้เอาประกันภัย ก็ต้องมีการตั้งหลักไว้ก่อนว่าจะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักจริยธรรม^{๑๖๖}

^{๑๖๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๖๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๖๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๖๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๖๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๖๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๖๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

๑๔. การได้รับผลประโยชน์โดยชอบธรรมก็ต้องมาจากการที่ผู้จัดการประโยชน์มีจริยธรรม จะส่งผลให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมกันตามสิทธิ์ที่จะพึงได้ ซึ่งจะเป็นการลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในการจัดการผลประโยชน์^{๑๖๗}

๑๕. การจัดการผลประโยชน์เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งกับทุกฝ่าย ผู้จัดการผลประโยชน์จะต้องยึดมั่นอยู่ในหลักจริยธรรม แจ้งให้กับทุกฝ่ายได้ทราบถึงข้อจำกัดต่างๆ ว่าทำไมได้รับประโยชน์เท่านี้ เมื่อเขาเข้าใจในเหตุผลก็จะสามารถลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นได้^{๑๖๘}

๑๖. เมื่อตัวแทนและนายหน้าประกันภัยมีจริยธรรม ปฏิบัติหน้าที่โดยชอบธรรมไม่ทุจริตคอร์รัปชั่นเพื่อการจัดประโยชน์โดยมิชอบ ทุกฝ่ายก็จะได้รับประโยชน์อย่างเท่าเทียมกันตามสิทธิ์ ความขัดแย้งก็จะลดลงไปเองโดยอัตโนมัติ^{๑๖๙}

๑๗. การลดความขัดแย้งทางผลประโยชน์มีเหตุมาจากการที่ทุกฝ่ายได้รับผลประโยชน์อย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งมีผลสืบเนื่องมาจากการที่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตตามหลักจริยธรรม^{๑๗๐}

สรุปได้ว่า รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ประกอบด้วยความขัดแย้งทางผลประโยชน์ลดลงทุกฝ่ายได้รับประโยชน์อย่างชอบธรรม เนื่องจากเข้าใจในสิทธิและประโยชน์ที่ตนจะพึงได้รับซึ่งตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้ทำการชี้แจงให้ทราบอย่างชัดเจน พร้อมทั้งรับรู้ถึงข้อจำกัดต่างๆ ที่เป็นเหตุผลในการรับผลประโยชน์มากหรือน้อยเข้าใจในเหตุผลและหลักการในการจัดการผลประโยชน์

^{๑๖๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๖๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

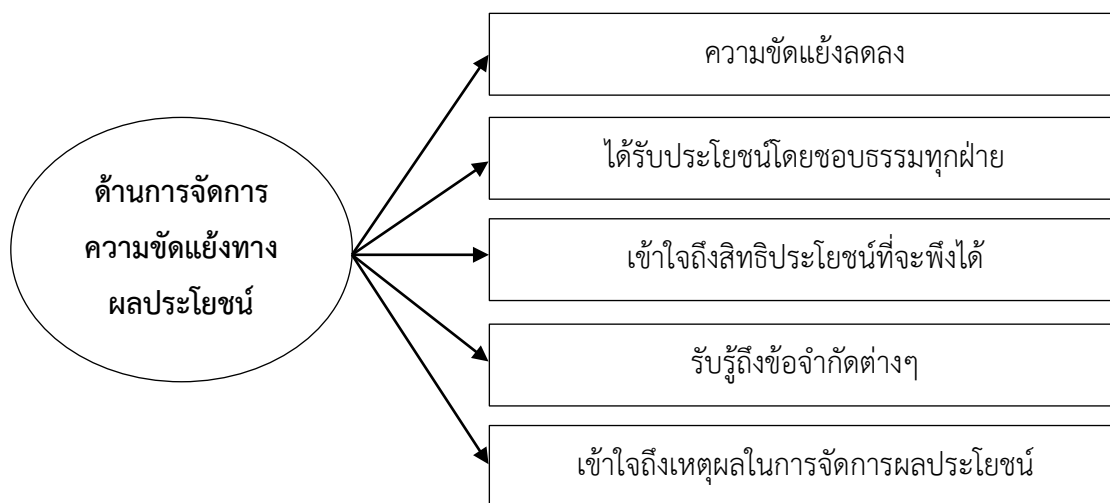
^{๑๖๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๗๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ
 นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
 ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ลำดับ	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ปริมาณ	
		ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่
๑.	ความขัดแย้งลดลง	๔	๒,๙,๑๒,๑๖
๒.	ได้รับประโยชน์โดยชอบธรรมทุกฝ่าย	๔	๔,๑๓,๑๔,๑๗
๓.	เข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ที่จะพึงได้	๓	๑,๕,๑๐
๔.	รับรู้ถึงข้อจำกัดต่างๆ	๓	๖,๘,๑๕
๕.	เข้าใจถึงเหตุผลในการจัดการผลประโยชน์	๓	๓,๗,๑๑

จากตารางที่ ๔.๓๒ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย
 ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการ
 จัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ สรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๑๐ ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์

๖. ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่ได้รับการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมจะเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรม^{๑๗๑}

๒. การส่งเสริมจริยธรรมด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายจะไม่มีการใช้อำนาจและหน้าที่ในการข่มขู่เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ เนื่องจากตัวแทนและนายหน้าประกันภัยเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเอง^{๑๗๒}

๓. บทบาทและหน้าที่เป็นเรื่องสำคัญตัวแทนและนายหน้าประกันภัยมีบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจน ให้ปฏิบัติหน้าที่โดยชอบตามหลักจริยธรรมเพื่อสิทธิประโยชน์ของผู้เอาประกันภัยนี้ถือว่าเป็นหน้าที่หลักที่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะพึงตระหนัก^{๑๗๓}

๔. เมื่อตัวแทนนายหน้าของบริษัทประกันภัย ถูกควบคุมและส่งเสริมให้ปฏิบัติตนถูกต้องตามหลักจริยธรรมขององค์กรและมีการตรวจสอบกระบวนการทำงานอยู่เสมอ จะส่งผลให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยปฏิบัติหน้าที่ภายในขอบเขตที่ได้กำหนดไว้^{๑๗๔}

๕. ปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบันที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ส่วนหนึ่งมาจากการใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนโดยไม่คำนึงถึงการละเมิดจริยธรรม ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว เป็นผู้ที่ตระหนักและใส่ใจในเรื่องของการละเมิดจริยธรรมมาก โดยจะไม่แสวงหาผลประโยชน์จากตำแหน่งหน้าที่การงานซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียต่อผู้เอาประกันภัยและองค์กร^{๑๗๕}

๖. การปฏิบัติงานของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยมีขอบเขตที่ชัดเจน อำนาจและหน้าที่ที่บริษัทได้มอบหมายให้ นั้น ตัวแทนและนายหน้าจะต้องใช้ให้ถูกต้องตามขอบธรรม^{๑๗๖}

^{๑๗๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๗๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๗๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๗๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๗๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๗๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

๗. บางครั้งเกิดปัญหาในเรื่องการใช้อำนาจหน้าที่เพื่อเรียกรับผลประโยชน์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยก็รีบเร่งที่จะกำจัดปัญหาเหล่านั้น โดยมีนโยบายในการจัดการส่งเสริมจริยธรรมสำหรับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย มีการนิมนต์พระมาเทศน์ให้ฟัง ฝึกปฏิบัติธรรม เป็นต้น^{๑๗๗}

๘. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่มีจริยธรรมจะเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองและบทบาทอยู่เสมอ ไม่ใช่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางที่ผิดเพื่อแสวงหาประโยชน์^{๑๗๘}

๙. บทบาทและหน้าที่ของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยมีการระบุไว้อย่างชัดเจนและมีจริยธรรมกำกับอยู่ซึ่งตัวแทนและนายหน้าจะเข้าใจเป็นอย่างดี แต่ในเชิงปฏิบัติก็ต้องขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและระดับคุณธรรมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยว่าจะปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมมากน้อยเพียงใด แต่เชื่อแน่ว่าผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมด้านจริยธรรมแล้วก็จะใช้อำนาจและหน้าที่ในทางที่ชอบ^{๑๗๙}

๑๐. หน้าที่ชอบเขตของการปฏิบัติการถูกกำหนดไว้เป็นที่เรียบร้อย บริษัทประกันภัยมีการอบรมจริยธรรมของบุคลากรโดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวแทนและนายหน้าเป็นประจำนอกจากนั้นยังได้ส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการอบรมจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยอีกด้วย^{๑๘๐}

๑๑. การปฏิบัติงานจะอยู่ภายใต้ขอบเขตของหน้าที่ที่บริษัทประกันภัยได้ระบุไว้ โดยทั่วไปแล้วบริษัทประกันภัยจะพยายามอุดช่องว่างไม่ให้มีช่องว่างให้ตัวแทนหรือนายหน้าละเมิดจริยธรรมเพื่อแสวงหาผลประโยชน์^{๑๘๑}

๑๒. สิ่งที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยต้องการจากการส่งเสริมด้านจริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยก็คือการปฏิบัติตนให้ถูกต้องทำหน้าที่โดยชอบธรรม ซึ่งเป็นความคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นกับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่ผ่านการอบรมและพัฒนาจริยธรรมมาแล้ว^{๑๘๒}

๑๓. การใช้อำนาจหน้าที่โดยชอบธรรมคือการแสดงออกถึงการที่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยนั้นมีจริยธรรม จริยธรรมจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องมาจากการพัฒนาคุณธรรมให้ตัวแทนและ

^{๑๗๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๗๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๗๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๘๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๘๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๘๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔.

นายหน้านั้นมีคุณธรรมประจำใจเสียก่อน เมื่อมีคุณธรรมประจำใจแล้วก็จะปฏิบัติตนในถูกต้องตามหลักจริยธรรมได้อย่างง่าย ๆ^{๑๘๓}

๑๔. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะไม่มี การข่มขู่ผู้เอาประกันภัยเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ หรือการเรียกรับสินบน เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้กับผู้เอาประกันภัย ซึ่งถือว่าเป็นการพิจารณาทำอย่างไรแบ่ง^{๑๘๔}

๑๕. การปฏิบัติงานเกินขอบเขตถือว่าเป็นการพิจารณาธรรมประการหนึ่ง ซึ่งจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของบริษัทประกันภัย ลูกค้าหรือผู้ซื้อประกันภัยจะเลือกซื้อประกันภัยกับบริษัทที่น่าเชื่อถือ ตัวแทนและนายหน้าปฏิบัติงานภายใต้หลักจริยธรรมไม่ถูกเอาเปรียบ^{๑๘๕}

๑๖. การปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตที่ได้ระบุไว้ นั้นเป็นเรื่องที่ต้องและเป็นไปตามหลักจริยธรรม ซึ่งขอบเขตและหน้าที่ที่บริษัทประกันภัยได้กำหนดไว้ให้กับตัวแทนและนายหน้าก็จะอยู่ภายใต้ของหลักคุณธรรมจริยธรรม^{๑๘๖}

๑๗. ก่อนการซื้อประกันภัยลูกค้าหรือผู้ซื้อประกันภัยก็จะค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตไม่ทราบถึงเบื้องหลังและการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยของบริษัทนั้นหากเกิดการละเมิดจริยธรรมหรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบก็จะมีข้อมูลปรากฏอยู่ในอินเทอร์เน็ตให้ผู้ซื้อประกันภัยได้รับทราบ ซึ่งจะเป็นเหตุผลในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือไม่ซื้อประกันภัยดังกล่าว^{๑๘๗}

สรุปได้ว่า รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ประกอบด้วย การใช้อำนาจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ตามความชอบธรรม การเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงานของตน ไม่ใช้อำนาจและหน้าที่ปฏิบัติงานจนเกินขอบเขต ไม่ใช้อำนาจและหน้าที่ในการข่มขู่เบียดบังเพื่อแสวงหาผลประโยชน์

^{๑๘๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๘๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๘๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

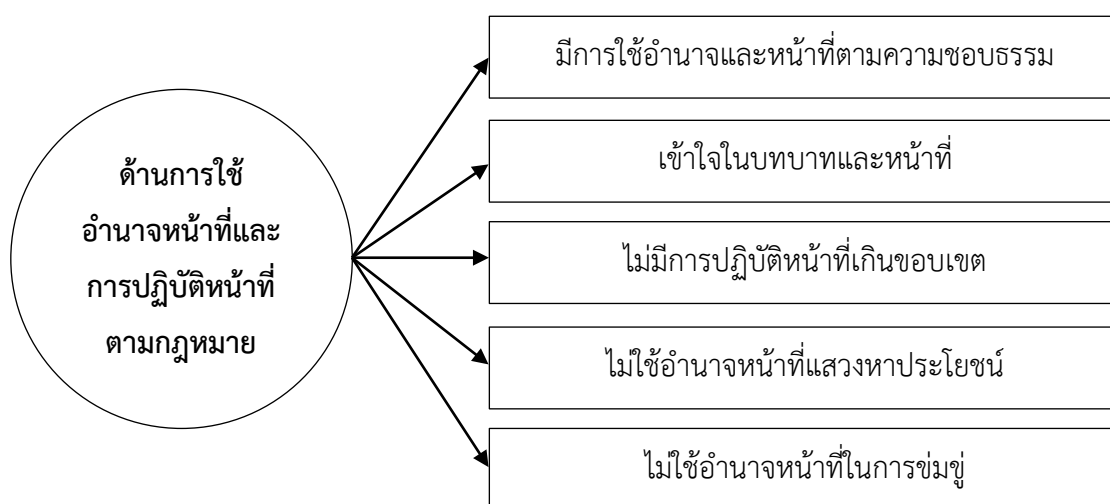
^{๑๘๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๘๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตาม กฎหมาย

ลำดับ	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ปริมาณ	
		ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ลำดับที่
๑.	มีการใช้อำนาจและหน้าที่ตามความชอบธรรม	๔	๖,๑๒,๑๓,๑๗
๒.	เข้าใจในบทบาทและหน้าที่	๔	๑,๓,๘,๑๑
๓.	ไม่มีการปฏิบัติหน้าที่เกินขอบเขต	๔	๔,๑๐,๑๕,๑๖
๔.	ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์	๓	๕,๙,๑๖
๕.	ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการข่มขู่	๓	๒,๗,๑๔

จากตารางที่ ๔.๓๓ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านการใช้ อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย สรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๑๑ ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

๗. ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะมีการตรวจสอบกระบวนการในการปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอว่า เป็นไปตามหลักจริยธรรมหรือไม่ หากพบว่ามีกรณีผิดจริยธรรมก็ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเก็บไว้เป็นประสบการณ์และปรับปรุงการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป^{๑๘๘}

๒. สิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจนคือตัวแทนและนายหน้าประกันภัยที่ได้รับการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมจะไม่ก้าวท้าวในหน้าที่ซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นผลมาจากการส่งเสริมคุณธรรมด้านความเป็นอิสระความโปร่งใสและความเป็นธรรม^{๑๘๙}

๓. มีการทบทวนบทบาทหน้าที่ของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยอยู่เสมอเพื่อให้เป็นไปตามหลักจริยธรรมสอดคล้องกับความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ที่สามารถตรวจสอบได้และเป็นไปตามหลักคุณธรรมจริยธรรม^{๑๙๐}

๔. กระบวนการปฏิบัติงานของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะได้รับการตรวจสอบอยู่เสมอมาจากบริษัทประกันภัยซึ่งเป็นต้นสังกัด ในส่วนนี้ก็จะเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามหลักจริยธรรมหรือไม่อย่างไร^{๑๙๑}

๕. องค์กรคือบริษัทประกันภัยมีส่วนอย่างยิ่งในการที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานโดยไม่ก้าวท้าวงานซึ่งกันและกัน และปฏิบัติด้วยความโปร่งใสเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย^{๑๙๒}

๖. การปฏิบัติงานของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยซึ่งยึดมั่นในหลักจริยธรรมจะมีการทำงานโดยความเป็นอิสระเนื่องจากไม่ถูกเบียดบังจากอำนาจหรือประโยชน์ที่ไม่ชอบธรรมอื่นใด เพราะบางครั้งผลประโยชน์ก็อาจทำให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยไขว้เขวได้^{๑๙๓}

^{๑๘๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๘๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๙๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๙๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๙๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๙๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

๗. ความเป็นอิสระในการทำงานมีผลมาจากการที่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยไม่ขึ้นตรงต่ออำนาจฝ่ายใดขึ้นตรงต่อการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักจริยธรรมซึ่งเป็นหลักในการปฏิบัติงานของบริษัทประกันภัย^{๑๙๔}

๘. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ โดยยึดหลักของจริยธรรมเป็นสำคัญ ทำอะไรก็ต้องนึกถึงว่าจะผิดจริยธรรมไว้มาก่อน เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของบริษัทหรือไม่^{๑๙๕}

๙. มีการทบทวนบทบาทและหน้าที่อยู่เสมอเพื่อให้ปฏิบัติตนได้ถูกต้องตามหลักจริยธรรม โดยบริษัทประกันภัยและสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีโครงการอบรมคุณธรรมจริยธรรมสำหรับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยอย่างต่อเนื่อง^{๑๙๖}

๑๐. เกิดการสร้างกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามหลักจริยธรรม โดยที่บริษัทประกันภัยได้รับแรงผลักดันมาจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ที่สนับสนุนส่งเสริมให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยปฏิบัติตามหลักจริยธรรม^{๑๙๗}

๑๑. ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยจะไม่ก้าวล่วงงานซึ่งกันและกันอันนี้ถือเป็นหลักจริยธรรมอันหนึ่งที่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยต่างตระหนักและใส่ใจเสมอ^{๑๙๘}

๑๒. ความโปร่งใสเป็นเรื่องสำคัญมาก ถ้าเราทำให้มันถูกต้องตามหลักคุณธรรมจริยธรรมเสียแล้วก็ไม่มีปัญหา ในอนาคตโลกจะเจริญไปมากกว่านี้ สำนักงานจะต้องส่งเสริมจริยธรรมให้มากขึ้น ในส่วนของการปราบปรามผู้ผิดจริยธรรมก็ต้องมีเครื่องมือที่ทันสมัย ไว้คอยตรวจจับผู้ละเมิดจริยธรรม^{๑๙๙}

๑๓. จริยธรรมเป็นเรื่องที่จะต้องพัฒนามาจากจิตใจ เมื่อจิตใจใสสะอาดแล้วคิดว่าไม่มีการละเมิดจริยธรรมแน่นอน เพราะคนเรามีธรรมแล้ว ก็จะไม่ทุจริตโดยประการทั้งปวง ความโปร่งใสก็เกิดขึ้น ความชอบธรรมก็เกิด^{๒๐๐}

๑๔. บทบาทและหน้าที่ของตัวแทนและนายหน้าเป็นเรื่องสำคัญ ต้องมีการทบทวนกันอยู่เสมอ การทำงานเกินขอบเขตและบทบาทหน้าที่เป็นเรื่องที่ผิดจริยธรรมอย่างหนึ่ง^{๒๐๑}

^{๑๙๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๙๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๑๙๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๙๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๑๙๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๑๙๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๒๐๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๒๐๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

๑๕. นายหน้าและตัวแทนประกันภัยที่ได้รับการพัฒนาจริยธรรมแล้วจะรับรู้ได้ถึงความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่จำเป็นต้องขึ้นตรงต่ออำนาจที่ไม่ชอบธรรมที่จะส่งผลให้ละเมิดจริยธรรมเพื่อประโยชน์ใดๆ^{๒๐๒}

๑๖. ความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้จากผลการปฏิบัติงานของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย หากมีข้อร้องเรียนเป็นจำนวนมากที่ตั้งข้อสังเกตได้ว่าการละเมิดจริยธรรมจนก่อให้เกิดผลเสีย^{๒๐๓}

๑๗. บริษัทประกันภัยจะเน้นในเรื่องของความโปร่งใส และส่งเสริมให้ตัวแทนและนายหน้าได้ปฏิบัติตนให้อยู่ภายใต้กรอบจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง^{๒๐๔}

สรุปได้ว่า รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม ประกอบด้วย มีการปฏิบัติงานโดยไม่ก้าวก่างานซึ่งกันและกันปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส มีกระบวนการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยอย่างชัดเจน ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นอิสระไม่ขึ้นตรงต่ออำนาจใดๆ และมีมีการทบทวนบทบาทหน้าที่อยู่เสมอ

ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม

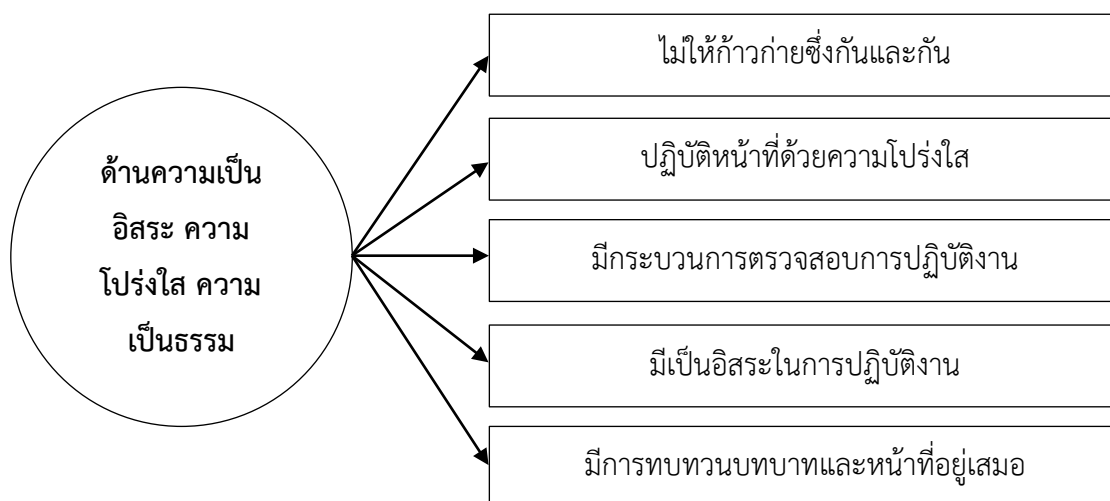
ลำดับ	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ปริมาณ	
		ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	ไม่ให้ก้าวก่างานซึ่งกันและกัน	๔	๒,๕,๗,๑๑
๒.	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส	๔	๑๒,๑๓,๑๖,๑๗
๓.	มีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงาน	๓	๑,๔,๑๐
๔.	มีเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	๓	๖,๘,๑๕
๕.	มีการทบทวนบทบาทและหน้าที่อยู่เสมอ	๒	๓,๙,๑๔

^{๒๐๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๒๐๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๒๐๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

จากตารางที่ ๔.๓๔ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม สรุปลงเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๑๒ ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม

๘. ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

๑. บริษัทประกันภัยได้ทำข้อตกลงร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในเรื่องของการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าของบริษัทเพื่อให้เกิดการพัฒนาและส่งเสริมในด้านคุณธรรมจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง^{๒๐๕}

๒. มีการทำ MOU กันระหว่างบริษัทประกันภัยซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยซึ่งเป็นผลดีก็คือตัวแทนและนายหน้าของบริษัทประกันภัยได้รับการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง^{๒๐๖}

^{๒๐๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๒๐๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

๓. การร่วมมือกันระหว่างสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัยกับบริษัทประกันภัยจะเป็นการร่วมมือในด้านการส่งเสริมจริยธรรม เพื่อให้มีการปรับ ทิศทางในการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันโดยไม่ให้เกิดการซ้ำซ้อนกัน^{๒๐๗}

๔. เมื่อบริษัทประกันภัยร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ ประกอบธุรกิจประกันภัยในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม จะเป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ในการ ส่งเสริมจริยธรรมให้กับหน่วยงานต้นสังกัดของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย^{๒๐๘}

๕. สำนักงานคณะกรรมการต้องกลับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมีโครงการ และกิจกรรมที่เกี่ยวกับการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมมากมายให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ได้เข้ารับการฝึกอบรมและส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งในส่วนตัวถือเป็นคุณสมบัติของตัวแทนและ นายหน้าประกันภัยที่จะไปทำหน้าที่ให้กับบริษัทประกันภัยอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรม^{๒๐๙}

๖. บริษัทประกันภัยมีการให้การสนับสนุนและส่งเสริมพร้อมทั้งให้ความร่วมมือกับ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยด้วยการส่งบุคลากรเข้าร่วม การอบรมและพัฒนาจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ^{๒๑๐}

๗. การให้การร่วมมือกันจะทำให้ทราบบทบาทและหน้าที่ของสำนักงานว่าจะดำเนินการ ในการส่งเสริมจริยธรรมในด้านใดซึ่งบริษัทประกันภัยเองก็จะได้ไม่กระทำการที่ซ้ำกันจะได้ทำการ ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมในด้านอื่นๆ ด้วยการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น^{๒๑๑}

๘. เกิดการสร้างกลไกความร่วมมือกันระหว่างบริษัทประกันภัยกับสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเพื่อดำเนินการในการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย เพื่อให้ได้รับการส่งเสริมจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง^{๒๑๒}

๙. การร่วมมือกันระหว่างบริษัทประกันภัยกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริม การประกอบธุรกิจประกันภัยจะเป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับ ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยเพื่อให้ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมตัวอย่างทั่วถึง^{๒๑๓}

^{๒๐๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๒๐๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๒๐๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๒๑๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๒๑๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗ วันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๒๑๒} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๒๑๓} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

๑๐. เป็นการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีความซับซ้อนกันในเรื่องของการอบรมจริยธรรม หากไม่มีการประสานงานกับหน่วยงานในกำกับก็อาจจะส่งผลให้เกิดการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมทับซ้อนกันในเรื่องเดียวกันซึ่งเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อน^{๒๑๔}

๑๑. การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมที่มีประสิทธิภาพก็คือการติดต่อและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานในกำกับเพื่อให้ทราบทิศทางและนโยบายโครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมพร้อมทั้งรับรู้หลักการกิจกรรมและโครงการที่จะนำไปสู่การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม^{๒๑๕}

๑๒. การให้ความร่วมมือในการส่งเสริมจริยธรรมแก่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย จะส่งผลให้มีการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยอย่างทั่วถึง^{๒๑๖}

๑๓. การส่งเสริมจริยธรรมที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดคือการเป็นเครือข่ายซึ่งกันและกันทุกส่วนจะต้องเน้นเรื่องของจริยธรรมโดยพร้อมเพรียงกันถือเป็นกฎระเบียบที่สำคัญที่ทุกฝ่ายจะพึงปฏิบัติตาม^{๒๑๗}

๑๔. เมื่อเกิดความร่วมมือกันระหว่างบริษัทประกันภัยกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยจะเกิดความร่วมมือในการส่งเสริมจริยธรรมเป็นผลให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้รับการส่งเสริมจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง^{๒๑๘}

๑๕. มีการสร้างกลไกความร่วมมือระหว่างบริษัทประกันภัยและหน่วยงานในกำกับ โดยบริษัทประกันภัยจะต้องมีการส่งบุคลากรคือตัวแทนและนายหน้าประกันภัยเพื่อเขารักกันส่งเสริมจริยธรรมก่อนปฏิบัติหน้าที่^{๒๑๙}

๑๖. อำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมจริยธรรมไม่ใช่อำนาจของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเท่านั้น แต่เป็นอำนาจของบริษัทประกันภัยด้วยที่จะต้องส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในสังกัดให้ได้รับการส่งเสริมด้านคุณธรรมอย่างทั่วถึง^{๒๒๐}

๑๗. เกิดการสร้างกลไกความร่วมมือกันระหว่างบริษัทประกันภัยกับสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้ได้รับการส่งเสริมด้านจริยธรรมครบทุกคน^{๒๒๑}

^{๒๑๔} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๒๑๕} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๒๑๖} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔.

^{๒๑๗} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓ วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

^{๒๑๘} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๒๑๙} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

^{๒๒๐} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

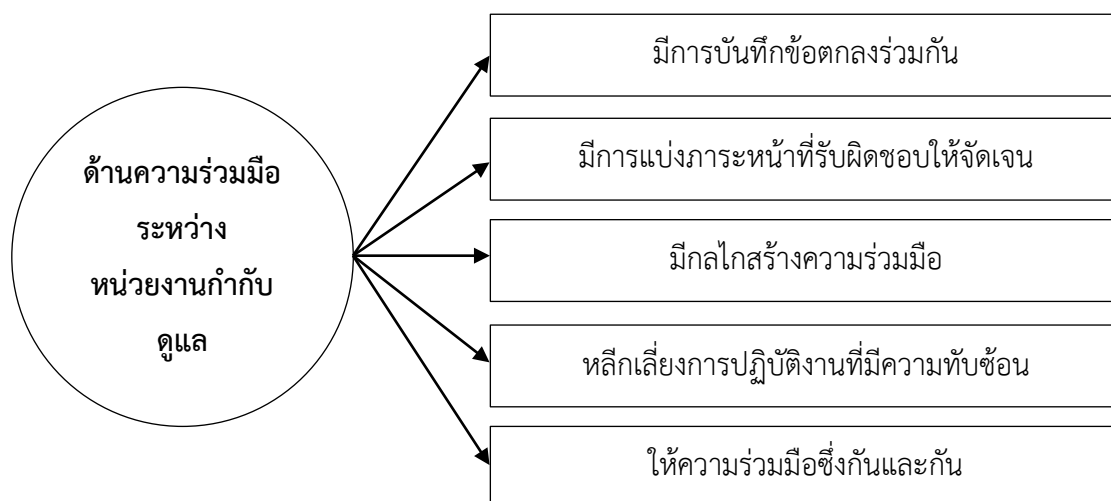
^{๒๒๑} สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗ วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

สรุปได้ว่า รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล ประกอบด้วยมีการให้ความร่วมมือกันระหว่างบริษัทประกันภัยกับหน่วยงานในกำกับ โดยมีการบันทึกข้อตกลงในการส่งเสริมด้านจริยธรรมร่วมกันในการกระจายอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมจริยธรรม มีคนไกลที่สร้างความร่วมมือให้มีการส่งเสริมให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้รับการส่งเสริมจริยธรรมอย่างทั่วถึง ซึ่งเป็นการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกันโดยการให้ความร่วมมือทางจริยธรรม

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงค่าความถี่ การสัมภาษณ์เชิงลึก รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล

ลำดับ	ประเด็น/ตัวบ่งชี้	ปริมาณ	
		ความถี่	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่
๑.	มีการบันทึกข้อตกลงร่วมกัน	๔	๑,๒,๕,๑๑
๒.	มีการกระจายหน้าที่ในการส่งเสริมจริยธรรม	๔	๔,๙,๑๔,๑๖
๓.	มีกลไกสร้างความร่วมมือให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้รับการส่งเสริมจริยธรรม	๔	๘,๑๓,๑๕,๑๗
๔.	หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีความทับซ้อน	๓	๓,๗,๑๐
๕.	ให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน	๓	๖,๑๒,๑๔

จากตารางที่ ๔.๓๕ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล สรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๑๓ ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล

๔.๓ ผลการสนทนากลุ่มเฉพาะ

๔.๓.๑ ผลจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ

การสนทนากลุ่มเฉพาะผู้วิจัยได้นำเอาองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย ซึ่งมีองค์ประกอบด้วยต่างๆ ประกอบด้วย รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้แก่ ๑) ความซื่อสัตย์ สุจริตและเที่ยงธรรม ๒) การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ๓) ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ๔) การปฏิบัติต่อข้อมูลลับ ๕) การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ๖) การใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ๗) ความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ ๘) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล การส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านความรู้ ๒) ด้านอารมณ์และความรู้สึก ๓) ด้านพฤติกรรมการแสดงออก และ ธรรมเป็นโลกบาล ๒ ได้แก่ ๑) ทิри ความละเอียดใจ ๒) โอตตปะ ความเกรงกลัวต่อบาป โดยทำการสนทนากลุ่มเฉพาะกับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๑๐ รูปหรือคน โดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสิ้นได้ให้ความเห็นว่าองค์ความรู้ที่ผู้วิจัยนำเสนอมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้เป็นรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้เป็นอย่างดี และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

๑. องค์ความรู้ที่ผู้วิจัยได้นำเสนอมีความสมบูรณ์ในเชิงเนื้อหาและเห็นว่าสามารถนำไปใช้เป็นรูปแบบในการส่งเสริมจริยธรรมให้กับนายหน้าและตัวแทนประกันภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และขอเสนอแนะเพิ่มเติมในส่วนของการสร้างค่านิยมให้เกิดขึ้นกับองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจประกันภัย ให้ดำเนินการส่งเสริมจริยธรรมให้กับบุคลากรอย่างทั่วถึง^{๒๒๒}

๒. ควรมีการกำหนดให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้ทบทวนในบทบาทและหน้าที่ของตนเป็นประจำทุกปี โดยให้บริษัทประกันภัยได้ส่งบุคลากรเข้าร่วมโครงการที่จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย^{๒๒๓}

๓. เป็นองค์ความรู้ที่มีความสมบูรณ์แบบ และแสดงถึงหลักธรรมที่จะเป็นตัวเสริมให้การส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมนั้นมีประสิทธิภาพได้เป็นอย่างดี แต่ในเรื่องของการนำเสนอตัวแบบหรือองค์ความรู้ควรกำหนดทิศทางให้ชัดเจนจะทำให้องค์ความรู้สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น^{๒๒๔}

^{๒๒๒} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๑ วันที่ ๒๖ มิถุนายน ๑๕๖๔.

^{๒๒๓} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๒ วันที่ ๒๖ มิถุนายน ๑๕๖๔.

^{๒๒๔} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๔ วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๑๕๖๔.

๔. ในส่วนขององค์ความรู้ที่มีความสมบูรณ์เพียงพอแต่การนำเสนอตัวแปรผลยังเป็นวิธีการปฏิบัติอยู่ควรปรับค่าให้เป็นไปในลักษณะที่เป็นผลจากการส่งเสริมจริยธรรม^{๒๒๕}

๕. เสนอแนะเพิ่มเติมในเรื่องของการนำเสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ทิศทางขององค์ประกอบควรนำไปสู่ตัวแปรผล^{๒๒๖}

๖. ผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้นำเสนอสามารถนำไปใช้ในการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในส่วนของหลักธรรมเป็นโลกบาล ควรมีการกำหนดบทลงโทษผู้ละเมิดจริยธรรมอย่างรัดกุมและให้มีการส่งเสริมการอบรมจริยธรรมในหน่วยงานในกำกับ^{๒๒๗}

๗. องค์ความรู้มีความเหมาะสม และสามารถนำไปใช้เป็นแบบในการส่งเสริมจริยธรรมให้กับองค์กรในภาครัฐต่างๆ ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่ต้องปฏิบัติงานเพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชน^{๒๒๘}

๘. องค์ความรู้มีความเหมาะสม ควรแก้ไขลำดับความสำคัญของตัวแปรต้นให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย เนื่องจากการส่งเสริมจริยธรรมมีหลายปัจจัยที่จะทำให้เกิดการส่งเสริมจริยธรรมที่สมบูรณ์แบบ^{๒๒๙}

๙. ผลการวิจัยตอบโจทย์ของการส่งเสริมจริยธรรมได้เป็นอย่างดี การนำหลักทฤษฎีที่ประยุกต์มาใช้เพื่อส่งเสริมจริยธรรมเห็นว่ามีเหมาะสมหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานควรตระหนัก ใส่ใจและดำเนินการส่งเสริมจริยธรรมให้กับบุคลากรของตน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีความตรงไปตรงมา เป็นผลให้ประเทศชาติเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้า^{๒๓๐}

๑๐. องค์ความรู้มีความเหมาะสมการส่งเสริมจริยธรรมเป็นหน้าที่ของทุกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่ต้องกำกับดูแลเรื่องจริยธรรมและโยชน์อันชอบธรรมของประชาชน^{๒๓๑}

สรุปได้ว่า การสนทนากลุ่มเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง ๑๐ รูปหรือคน ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสิ้นมีความเห็นตรงกันว่าองค์ความรู้ดังกล่าวมีความเหมาะสมองค์ความรู้ดังกล่าวมีความเหมาะสมสามารถ

^{๒๒๕} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๗ วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๑๕๖๔.

^{๒๒๖} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๕ วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๑๕๖๔.

^{๒๒๗} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๘ วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๑๕๖๔.

^{๒๒๘} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๓ วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๑๕๖๔.

^{๒๒๙} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๖ วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๑๕๖๔.

^{๒๓๐} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๙ วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๑๕๖๔.

^{๒๓๑} สนทนากลุ่มเฉพาะ ผู้ทรงคุณวุฒิลำดับที่ ๑๐ วันที่ ๒๘ มิถุนายน ๑๕๖๔.

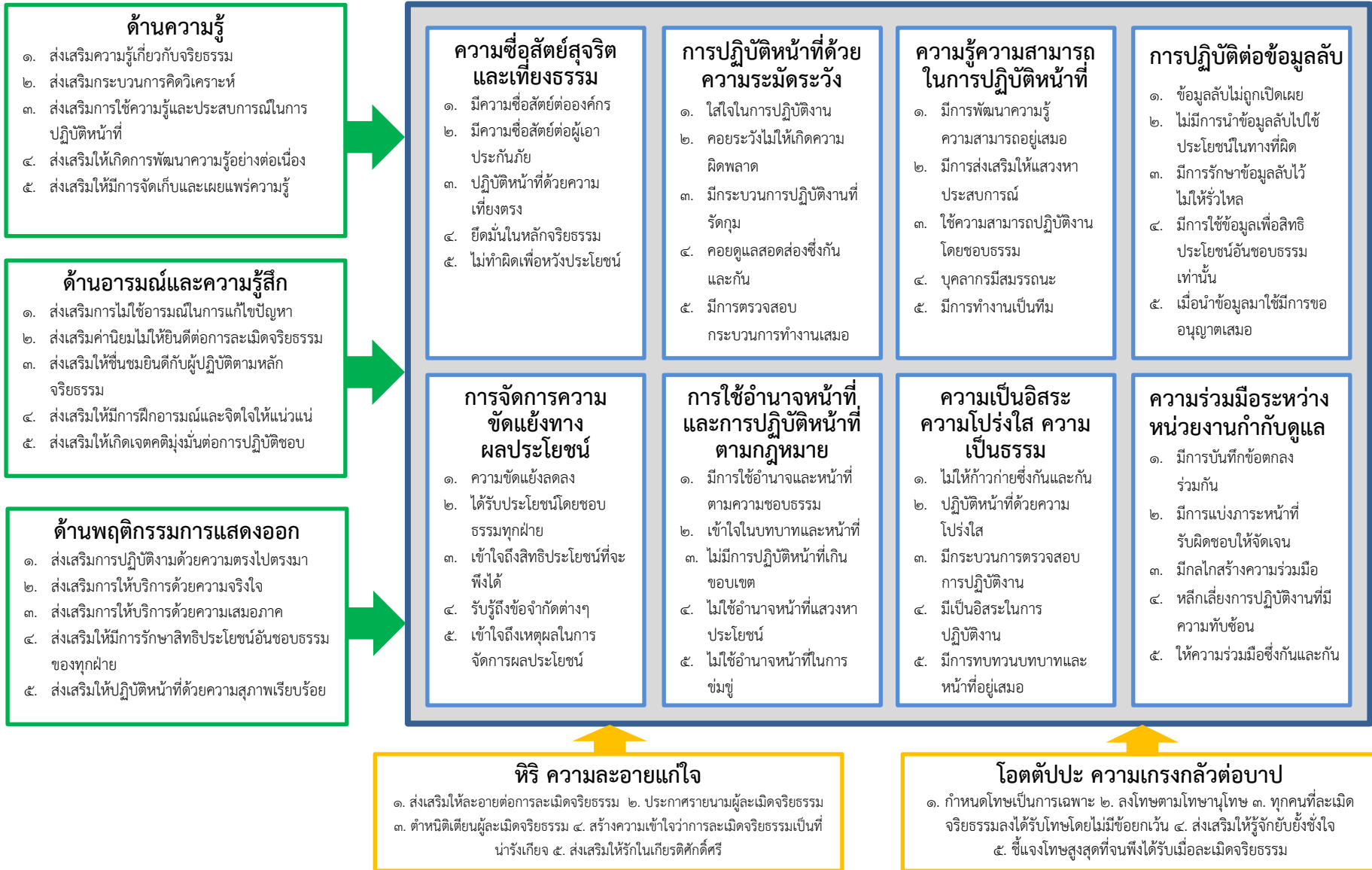
นำไปประยุกต์ใช้เป็นรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๔ องค์ความรู้

๔.๔.๑ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามกระบวนการวิจัยครบทุกขั้นตอนแล้ว และจากนั้นได้ทำการสนทนากลุ่มเฉพาะกับผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และได้สรุปเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยดังต่อไปนี้

รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย



แผนภาพที่ ๔.๑๔ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑๔ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย สามารถอธิบายรายละเอียดในเชิงปฏิบัติ จากล่างขึ้นบน ได้ดังต่อไปนี้

๑. การส่งเสริมจริยธรรม

การส่งเสริมจริยธรรม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๔ ประการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้แก่

๑) ด้านความรู้ เป็นการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับจริยธรรม ส่งเสริมกระบวนการคิดวิเคราะห์ ส่งเสริมการใช้ความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีการจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้

๒) ด้านอารมณ์และความรู้สึก ส่งเสริมการไม่ใช้อารมณ์ในการแก้ไขปัญหา ส่งเสริมค่านิยมไม่ให้อินดีต่อการละเมิดจริยธรรม ส่งเสริมให้ชื่นชมยินดีกับผู้ปฏิบัติตามหลักจริยธรรม ส่งเสริมให้มีการฝึกอารมณ์และจิตใจให้แน่วแน่ ส่งเสริมให้เกิดเจตคติมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติชอบ

๓) ด้านพฤติกรรมการแสดงออก เป็นการส่งเสริมการปฏิบัติงามด้วยความตรงไปตรงมา ส่งเสริมการให้บริการด้วยความจริงใจ ส่งเสริมการให้บริการด้วยความเสมอภาค ส่งเสริมให้มีการรักษาสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมของทุกฝ่าย ส่งเสริมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพเรียบร้อย

๒. ธรรมเป็นโลกบาล ๒

การส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒ ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้แก่

๑) หิริ ความละอายแก่ใจ ส่งเสริมให้ละอายต่อการละเมิดจริยธรรม ทำการประกาศรายนามผู้ละเมิดจริยธรรม ตำหนิติเตียนผู้ละเมิดจริยธรรม สร้างความเข้าใจว่าการละเมิดจริยธรรมเป็นที่น่ารังเกียจ และส่งเสริมให้รักในเกียรติศักดิ์ศรี

๒) โอตตัปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป กำหนดโทษเป็นการเฉพาะ ลงโทษตามโทษานุโทษ ทุกคนที่ละเมิดจริยธรรมลงได้รับโทษโดยไม่มีข้อยกเว้น ส่งเสริมให้รู้จักยับยั้งชั่งใจ และชี้แจงโทษสูงสุดที่จวนพึงได้รับเมื่อละเมิดจริยธรรม

๓. รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีรายละเอียด ๘ ประการดังต่อไปนี้

๑) ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรง ยึดมั่นในหลักจริยธรรม ไม่ทำผิดเพื่อหวังประโยชน์

๒) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ใส่ใจในการปฏิบัติงาน คอยระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาด มีกระบวนการปฏิบัติงานที่รัดกุม คอยดูแลสอดส่องซึ่งกันและกัน มีการตรวจสอบกระบวนการทำงานเสมอ

๓) ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ มีการส่งเสริมให้แสวงหาประสบการณ์ ใช้ความสามารถปฏิบัติงานโดยชอบธรรม บุคลากรมีสมรรถนะ มีการทำงานเป็นทีม

๔) ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ ข้อมูลลับไม่ถูกเปิดเผย ไม่มีการนำข้อมูลลับไปใช้ประโยชน์ในทางที่ผิด มีการรักษาข้อมูลลับไว้ไม่ให้รั่วไหล มีการใช้ข้อมูลเพื่อสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมเท่านั้น เมื่อนำข้อมูลมาใช้มีการขออนุญาตเสมอ

๕) ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความขัดแย้งลดลง ได้รับประโยชน์โดยชอบธรรมทุกฝ่าย เข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ที่จะพึงได้ รับรู้ถึงข้อจำกัดต่างๆ เข้าใจถึงเหตุผลในการจัดการผลประโยชน์

๖) ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย มีการใช้อำนาจและหน้าที่ตามความชอบธรรม เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ ไม่มีการปฏิบัติหน้าที่เกินขอบเขต ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์ ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการข่มขู่

๗) ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม ไม่ให้ก้ำก๋ายซึ่งกันและกัน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส มีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงาน มีเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน มีการทบทวนบทบาทและหน้าที่อยู่เสมอ

๘) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล มีการบันทึกข้อตกลงร่วมกัน มีการแบ่งภาระหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน มีกลไกสร้างความร่วมมือ หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีความทับซ้อนให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน

๔.๕.๒ องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

จากองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์ให้เป็นองค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัยได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๑๕ องค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๑๕ สามารถอธิบายถึงรายละเอียดขององค์ความรู้ที่ได้สังเคราะห์จากการวิจัยดังต่อไปนี้

๑. หลักการ เป็นวิธีการในการส่งเสริมจริยธรรมให้เกิดกับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย โดยจะต้อง เริ่มจากการส่งเสริมในด้านความรู้ ให้รู้จักหลักจริยธรรม หลักการและเหตุผล รวมทั้งองค์ความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นดำเนินการต่อในขั้นตอนที่ ๒ คือ การสร้างเสริมในเรื่องอารมณ์และความรู้สึกให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้มีค่านิยมเจตคติที่ดีในการปฏิบัติตามหลักจริยธรรม ประการสุดท้ายคือการส่งเสริมในขั้นของการแสดงออกกล่าวคือการปฏิบัติงาน ที่จะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามหลักจริยธรรม

๒. หลักธรรม ได้แก่หลัก ทิри ความละเอียดถี่ถ้วน และ โอดตัมปะ ความเกรงกลัวต่อบาป ซึ่งทั้งสองหลักนี้จะเป็นหลักที่คอยกำกับไม่ให้เกิดการละเมิดจริยธรรมตั้งแต่กระบวนการคิด โดยมีการส่งเสริมให้ใช้กระบวนการคิดที่จะเป็นการระงับไม่ให้เกิดการละเมิดจริยธรรม ตามหลักทิริ คือให้เกิดความละเอียดถี่ถ้วน ยับยั้งข้างคิดว่า หากทำการละเมิดจริยธรรมจะก่อให้เกิดความเสียหาย และสังคมต้องรู้ และเกิดการตำหนิ สังคมจะมองไม่ดี จึงเกิดความละเอียดถี่ถ้วนไม่กล้าละเมิดจริยธรรม และโอดตัมปะ ความเกรงกลัวต่อบาป กล่าวคือการเกรงกลัวต่อโทษที่จะได้รับจากการละเมิดจริยธรรม

๓. รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เป็นรูปแบบที่มีความเหมาะสม ซึ่งควรนำไปใช้ส่งเสริมจริยธรรมสำหรับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย โดยเนื้อหาแล้วก็คือการส่งเสริมจริยธรรม โดยใช้หลักการบวกกับหลักธรรม เพื่อให้เกิดผลคือ เกิดความซื่อสัตย์ต่อองค์กร ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง มีความฉลาดในการปฏิบัติหน้าที่ ปิดบังความลับ จัดการความขัดแย้ง ใช้อำนาจโดยชอบธรรม มีความโปร่งใส และมีความร่วมมือ

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อศึกษาการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ๒. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และ ๓. เพื่อนำเสนอรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในบทนี้ผู้วิจัยจะได้นำเสนอประเด็นสำคัญอันเป็นผลจากการวิจัยดังกล่าวต่อไปนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๒.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย จากนั้นได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูล และสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

๕.๑.๑ การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ พบว่า การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยภาพรวม เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๐$, S.D. = ๐.๖๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอารมณ์และความรู้สึก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๙$, S.D. = ๐.๗๑)

รองลงมา ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๗$, S.D. = ๐.๖๘) และด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๓$, S.D. = ๐.๗๒) ตามลำดับ

การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒ โดยภาพรวม เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๘$, S.D. = ๐.๗๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโอตตปัปะ ความเกรงกลัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๑$, S.D. = ๐.๖๙) และด้านหิริ ความละอายแก่ใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๔$, S.D. = ๐.๗๔)

การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยภาพรวม เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๘$, S.D. = ๐.๗๑) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโอตตปัปะ ความเกรงกลัว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๑$, S.D. = ๐.๖๙) และด้านหิริ ความละอายแก่ใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๐๔$, S.D. = ๐.๗๔)

๕.๑.๒ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พบว่า ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม (X1) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ มีองค์ประกอบคือ ด้านความรู้จริยธรรม (X11), ด้านความรู้สึกลึก (X12), ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก (X13), มีอิทธิพลร่วมกันต่อ การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (Y) ซึ่งเป็นตัวแปรตาม ได้ร้อยละ ๓๖.๘๐

ปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ (X2) ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ มีองค์ประกอบคือ ด้านหิริ ความละอายแก่ใจ (X21) ด้านโอตตปัปะ ความเกรงกลัว (X22) มีอิทธิพลร่วมกันต่อ การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (Y) ซึ่งเป็นตัวแปรตาม ได้ร้อยละ ๔๑.๒๐

ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (stepwise regression) ได้สมการการถดถอย ดังนี้คือ

$$Y = 33.812 + 0.402 (X1) + 0.317 (X2)$$
 โดยมี $F = 112.364$, $p\text{-value} = 0.000$ และ $R^2 = 0.392$ (39.20%) $\beta_1 = 0.542$ และ $\beta_2 = 0.428$ แสดงว่า ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม (X1)

และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ (X2) มีอิทธิพลร่วมกันต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ๐.๐๑ โดยที่ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม (X1) และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ (X2) สามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้ถึงร้อยละ ๓๙.๒๐ และเมื่อพิจารณาอิทธิพลเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยการส่งเสริมจริยธรรม (X1) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β_1) เท่ากับ ๐.๕๔๒ และปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ (X2) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β_2) เท่ากับ ๐.๔๒๘

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณพบว่า

๑. การส่งเสริมจริยธรรม

การส่งเสริมจริยธรรม มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๔ ประการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้แก่

๑) ด้านความรู้ เป็นการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับจริยธรรม ส่งเสริมกระบวนการคิดวิเคราะห์ ส่งเสริมการใช้ความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่ ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีการจัดเก็บและเผยแพร่ความรู้

๒) ด้านอารมณ์และความรู้สึก ส่งเสริมการไม่ใช้อารมณ์ในการแก้ไขปัญหา ส่งเสริมค่านิยมไม่ให้ยินดีต่อการละเมิดจริยธรรม ส่งเสริมให้ชื่นชมยินดีกับผู้ปฏิบัติตามหลักจริยธรรม ส่งเสริมให้มีการฝึกอารมณ์และจิตใจให้แน่วแน่ ส่งเสริมให้เกิดเจตติมุ่งมั่นต่อการปฏิบัติชอบ

๓) ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออก เป็นการส่งเสริมการปฏิบัติตามด้วยความตรงไปตรงมา ส่งเสริมการให้บริการด้วยความจริงใจ ส่งเสริมการให้บริการด้วยความเสมอภาค ส่งเสริมให้มีการรักษาสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมของทุกฝ่าย ส่งเสริมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพเรียบร้อย

๒. การส่งเสริมจริยธรรมตามหลักขรวาธรรม ๔

การส่งเสริมจริยธรรมตามหลักธรรมเป็นโลกบาล ๒ ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะก่อให้เกิดรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้แก่

๑) หิริ ความละอายแก่ใจ ส่งเสริมให้ละอายต่อการละเมิดจริยธรรม ทำการประกาศรายนามผู้ละเมิดจริยธรรม ตำหนิติเตียนผู้ละเมิดจริยธรรม สร้างความเข้าใจว่าการละเมิดจริยธรรมเป็นที่น่ารังเกียจ และส่งเสริมให้รักในเกียรติศักดิ์ศรี

๒) โอดตปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป กำหนดโทษเป็นการเฉพาะ ลงโทษตามโทษานุโทษ ทุกคนที่ละเมิดจริยธรรมลงได้รับโทษโดยไม่มีข้อยกเว้น ส่งเสริมให้รู้จักยับยั้งชั่งใจ และชี้แจงโทษสูงสุดที่จวนพึงได้รับเมื่อละเมิดจริยธรรม

๕.๑.๓ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และได้สรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีรายละเอียด ๘ ประการ ดังต่อไปนี้

๑) ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กร มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงตรง ยึดมั่นในหลักจริยธรรม ไม่ทำผิดเพื่อหวังประโยชน์

๒) ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ใส่ใจในการปฏิบัติงาน คอยระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาด มีกระบวนการปฏิบัติงานที่รัดกุม คอยดูแลสอดส่องซึ่งกันและกัน มีการตรวจสอบกระบวนการทำงานเสมอ

๓) ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ มีการส่งเสริมให้แสวงหาประสบการณ์ ใช้ความสามารถปฏิบัติงานโดยชอบธรรม บุคลากรมีสมรรถนะ มีการทำงานเป็นทีม

๔) ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ ข้อมูลลับไม่ถูกเปิดเผย ไม่มีการนำข้อมูลลับไปใช้ประโยชน์ในทางที่ผิด มีการรักษาข้อมูลลับไว้ไม่ให้รั่วไหล มีการใช้ข้อมูลเพื่อสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมเท่านั้น เมื่อนำข้อมูลมาใช้มีการขออนุญาตเสมอ

๕) ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ความขัดแย้งลดลง ได้รับประโยชน์โดยชอบธรรมทุกฝ่าย เข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ที่จะพึงได้ รับรู้ถึงข้อจำกัดต่างๆ เข้าใจถึงเหตุผลในการจัดการผลประโยชน์

๖) ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย มีการใช้อำนาจและหน้าที่ตามความชอบธรรม เข้าใจในบทบาทและหน้าที่ ไม่มีการปฏิบัติหน้าที่เกินขอบเขต ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์ ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการข่มขู่

๗) ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม ไม่ให้ก้ำกายซึ่งกันและกัน ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส มีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงาน มีเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน มีการทบทวนบทบาทและหน้าที่อยู่เสมอ

๘) ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล มีการบันทึกข้อตกลงร่วมกัน มี การ แบ่ง ภาระหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน มีกลไกสร้างความร่วมมือ หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีความทับซ้อน ให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย” ผู้วิจัยได้สรุปผล วิจัยตามเนื้อหาที่ปรากฏแล้วข้างต้น และมีประเด็นสำคัญที่นำไปสู่การอภิปรายผลดังต่อไปนี้

๑. การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงาน คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย โดยภาพรวม เฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอารมณ์และความรู้สึก ด้านพฤติกรรมการแสดงออก มี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวิสุทธิภัทรธาดา และคณะ^๑ ได้ศึกษา เรื่องการพัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธของหมู่บ้านจ๊กसान : กรณีศึกษากลุ่มจ๊กसान อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี พบว่า มีการพัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างที่ได้เข้ารับการ พัฒนา จริยธรรม มีระดับจริยธรรมเพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับ วิฑิตาภา เบ็ญจาทิกุล ที่ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการ พัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ระดับการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมของผู้บริหารการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ระดับความ เหมาะสมของรูปแบบการพัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธอยู่ในระดับมากเช่นกัน

๒. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับ ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย คือปัจจัยการส่งเสริม จริยธรรม ประกอบด้วย ด้านความรู้จริยธรรม ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมการแสดงออก และ ปัจจัยธรรมเป็นโลกบาล ๒ ประกอบด้วย ด้านหิริ ความละอายแก่ใจ ด้านโอตตปปะ ความเกรงกลัว โดยทั้ง ๒ ปัจจัย สามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและ นายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย ได้ถึงร้อยละ ๓๙.๒๐ แสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมจริยธรรมต้องเริ่มส่งเสริมที่อารมณ์และ ความรู้สึกและจิตสำนึกก่อน จากนั้นก็ส่งเสริมด้านพฤติกรรมแสดงออกที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัย

^๑ พระวิสุทธิภัทรธาดา และคณะ, “การพัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธของหมู่บ้านจ๊กसान : กรณีศึกษากลุ่ม จ๊กसान อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี”, รายงานการวิจัย, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ก-ข.

ของ **วีรชัย อนันต์เจียร**^๒ ที่ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาจริยธรรมสำหรับเยาวชนไทย ผลการวิจัยพบว่า แผนกลยุทธ์ในการพัฒนาเยาวชน ๔ แผน คือ แผนกลยุทธ์ด้านการอยู่ร่วมกับเพื่อนๆ และบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างสงบสุข แผนกลยุทธ์ด้านการสร้างเสริมจิตสำนึกด้านจริยธรรมของเยาวชน และค่านิยมที่ถูกต้อง แผนกลยุทธ์ด้านการการปฏิบัติตนให้อยู่ในศีลธรรมและกฎกติกาของสังคม และแผนกลยุทธ์ด้านการสั่งสอนให้มีแนวคิดในการดำเนินชีวิตที่ดี และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศิวพร ศรีศักดิ์นันท์**^๓ ที่ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรมการสื่อสารเชิงพุทธ ทางสื่อออนไลน์ของสื่อมวลชนไทย ผลการวิจัยพบว่า มีรูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรมการสื่อสารเชิงพุทธ จะเสริมสร้างโดยใช้หลักพุทธธรรม เพื่อให้มีสติรู้เท่าทัน เป็นการพัฒนาทางจิตใจเพื่อส่งเสริมให้เกิดการประพฤติปฏิบัติตามที่ได้อย่างถูกต้อง เป็นกลาง เหมาะสมและดีงาม

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าการส่งเสริมจริยธรรม เป็นการพัฒนาศักยภาพของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยไปในตัว เนื่องจากเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความเที่ยงธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง พัฒนาความรู้ความสามารถของตนอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเรียบร้อยดีงาม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ศันสนีย์ ชุมพลบุญชร**^๔ ที่ได้วิจัยเรื่อง เรื่องจริยธรรมทางธุรกิจของผู้บริหารที่มีต่อพนักงานในมุมมองทางพระพุทธศาสนา ผลการวิจัยพบว่า การส่งเสริมจริยธรรมเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะจะทำให้บุคลากรเกิดความมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน เกิดการพัฒนาศักยภาพตนเอง เพื่อให้มีศักดิ์และสิทธิเทียบเท่ากับผู้อื่นและสมควรแก่ฐานะ และจะก่อให้เกิดการไม่ดูหมิ่นดูแคลนกัน

๓. รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ผลของการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการส่งเสริมจริยธรรมเกิดประสิทธิผล ๘ ประการคือ ความมีความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ในทางที่ชอบ ปฏิบัติต่อข้อมูลลับให้ปลอดภัยไม่ใช้ทางทางที่มีชอบ ข้อมูลลับไม่ถูกเปิดเผย ไม่มีการนำข้อมูลลับไปใช้ประโยชน์

^๒วีรชัย อนันต์เจียร, กลยุทธ์การพัฒนาจริยธรรมสำหรับเยาวชนไทย, **ดุขฎิณีพนธ์พุทธศาสตรดุขฎิณีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗).

^๓ศิวพร ศรีศักดิ์นันท์, รูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรมการสื่อสารเชิงพุทธ ทางสื่อออนไลน์ของสื่อมวลชนไทย, **ดุขฎิณีพนธ์พุทธศาสตรดุขฎิณีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘)

^๔ศันสนีย์ ชุมพลบุญชร, “จริยธรรมทางธุรกิจของผู้บริหารที่มีต่อพนักงานในมุมมองทางพระพุทธศาสนา”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุขฎิณีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕).

ในทางที่ผิด มีการรักษาข้อมูลลับไว้ไม่ให้รั่วไหล มีการใช้ข้อมูลเพื่อสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมเท่านั้น เมื่อนำข้อมูลมาใช้มีการขออนุญาตเสมอ จัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย มีความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม ไม่ให้ก้าวก่ายซึ่งกันและกัน อาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จิตาภา เร่งมีศรีสุข**^๕ ได้ศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาจริยธรรมาภิบาล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า การส่งเสริมจริยธรรมตามยุทธศาสตร์การพัฒนาจริยธรรมาภิบาล เน้นในเรื่องของ ความโปร่งใสและรับผิดชอบต่อและหลักการมีส่วนร่วม โดยที่จริยธรรมาภิบาล ประกอบด้วย กลยุทธ์การสร้างโปร่งใสงานบริหาร กลยุทธ์การสร้างโปร่งใสการบริการประชาชน กลยุทธ์การสร้างโปร่งใสในงานสนับสนุน กลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมในงานบริหาร กลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมในการบริการประชาชน กลยุทธ์การสร้างการมีส่วนร่วมในงานสนับสนุน กลยุทธ์การสร้างการรับผิดชอบต่อในงานบริหาร กลยุทธ์การสร้างการรับผิดชอบต่อในการบริการประชาชน และกลยุทธ์การสร้างการรับผิดชอบต่อในงาน

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมที่ดี คือการส่งเสริมให้บุคลากรมีคุณธรรม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นาคม ธีรสวรรณจักร**^๖ ที่ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี” ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารที่ดีจะส่งผลให้เกิดความโปร่งใส บุคลากรมีคุณธรรม บริหารองค์กรให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร ทุกส่วนทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และร่วมกันรับผิดชอบต่อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **บรรจง เจริญสุข**^๗ ได้วิจัยเรื่อง “การพัฒนาแบบการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน” ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการพัฒนาที่ดี จะต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล กล่าวคือเมื่อทุกฝ่ายมีจริยธรรมการบริหาร ก็เกิดความโปร่งใส ปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาก็น้อยลง ซึ่งเป็นผลมาจากการส่งเสริมจริยธรรม

^๕จิตาภา เร่งมีศรีสุข, ยุทธศาสตร์การพัฒนาจริยธรรมาภิบาล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคกลาง, **ดุชนิพนธ์พุทธศาสตร์ดุชนิพนธ์ิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗).

^๖นาคม ธีรสวรรณจักร, “รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี”, **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุชนิพนธ์ิต สาขาวิชาพัฒนารักษารักษามนุษย์**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔).

^๗บรรจง เจริญสุข, “การพัฒนาแบบการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน”, **วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น, ปีที่ ๙ ฉบับที่ ๑ (๒๕๕๒) : ๑๑๗**.

ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย คือการฝึกอบรมและการส่งเสริมด้านการศึกษาเรียนรู้ ภายใต้หลักจริยธรรมขององค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดจริยธรรมภายในองค์กร เกิดการเรียนรู้ร่วมกันทั้งองค์กร เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ ที่นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรธุรกิจประกันภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นาดยา แทนนิล**^๕ ที่ได้วิจัยเรื่อง “รูปแบบของกระบวนการนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมในการจัดการเกษตรและอาหารปลอดภัยของจังหวัดสงขลา” ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบของกระบวนการนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วม เกิดกลไกในการประสานงานที่ชัดเจน เกิดการเรียนรู้และพัฒนาองค์กรร่วมกัน เกิดการสร้างเครือข่ายความร่วมมือซึ่งกันและกัน

อีกประการหนึ่งรูปแบบในการส่งเสริมจริยธรรมซึ่งเกิดจากการส่งเสริมปัจจัยด้านความรู้ ยังก่อให้เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เกิดการพัฒนาสติปัญญา และกิริยามารยาทในการปฏิบัติหน้าที่ตามหลักจริยธรรมที่แสดงออกมาทางกาย ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ เรียบร้อย มีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพดี ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่นเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมของผู้เอาประกันภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อภิษฎา ศรีเครือตง**^๖ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ตามแนวพุทธของผู้บริหารสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบในการพัฒนาภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ ส่งผลให้บุคลากร มีวิสัยทัศน์ พัฒนาสติปัญญาของตน มุ่งมั่นทำงาน และมีมนุษยสัมพันธ์ มีบุคลิกภาพดี มีทักษะในการติดต่อประสานงานดี การวางตัวเสมอต้นเสมอปลาย มีความสามารถครองใจคน ให้คำแนะนำช่วยเหลือประสานให้องค์กรเกิดความสามัคคี มีความเชื่อมั่นในตัวเอง เมตตา กรุณา ยุติธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ๓ ประการ ประกอบด้วย

^๕นาดยา แทนนิล, “รูปแบบของกระบวนการนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมในการจัดการ เกษตรและอาหารปลอดภัยในจังหวัดสงขลา”, **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๕๕).

^๖อภิษฎา ศรีเครือตง, รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ตามแนวพุทธของผู้บริหารสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ, **ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗).

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายดังต่อไปนี้

๑) ควรมีการส่งเสริมจริยธรรมสำหรับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ปัจจุบันสภาพที่ปรากฏคือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ในส่วนของจริยธรรมมีหน้าที่ในการกำกับส่งเสริมด้านจริยธรรมแต่เพียงผู้เดียว จึงควรมีหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมในการให้การส่งเสริมจริยธรรมด้วย

๒) การส่งเสริมจริยธรรมสำหรับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ในปัจจุบันยังไม่สามารถส่งเสริมจริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าได้อย่างครบถ้วน จึงควรมีนโยบายในเชิงบังคับให้ทุกคนเข้ารับการส่งเสริมจริยธรรม

๓) รัฐควรมีนโยบายในการกระจายอำนาจการส่งเสริมจริยธรรมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถให้การส่งเสริมจริยธรรมแก่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้ ซึ่งจะทำให้การส่งเสริมจริยธรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีความทั่วถึง

๔) การส่งเสริมจริยธรรมโดยการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในกำกับ ให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจกัน ส่งเสริมจริยธรรม ระหว่างหน่วยงานกำกับและหน่วยงานในกำกับ ซึ่งผูกมัดกันด้วยการบันทึกข้อตกลงร่วมกัน เป็นผลให้เกิดการส่งเสริมจริยธรรมภายในองค์กรได้เป็นอย่างดีจึงควรอาศัยกลไกนี้ในการส่งเสริมจริยธรรม

๕) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าบุคลากรยังขาดองค์ความรู้และขาดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการละเมิดจริยธรรมว่า การละเมิดจริยธรรมส่งผลเสียร้ายแรงต่อองค์กรและประเทศชาติ ซึ่งในประเด็นนี้สำนักงานและหน่วยงานในกำกับกับต้องเร่งดำเนินการส่งเสริมบุคลากรและให้ความรู้เกี่ยวกับการละเมิดจริยธรรมในส่วนของผลเสียที่จะเกิด และผลดีจากการไม่ละเมิดจริยธรรม

๖) บุคลากรส่วนหนึ่งยังขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมว่าจำเป็นต้องมีการส่งเสริมจริยธรรมทั้งองค์กร โดยทุกส่วนงาน ทุกคน ต้องร่วมมือกัน จึงจะส่งผลให้การส่งเสริมจริยธรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๗) การส่งเสริมจริยธรรมโดยอาศัยหลักธรรมเป็นโลกบาล หิริ ความละอายแก่ใจ และ โอตตปปะ ความเกรงกลัวต่อบาป สามารถสร้างจริยธรรมให้เกิดแก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรจะเกิดความละอายต่อการละเมิดจริยธรรม และกลัวต่อโทษที่จะพึงได้รับ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติดังต่อไปนี้

๑) รัฐบาลควรมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านจริยธรรม เช่น กระทรวงยุติธรรม สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ เป็นต้นให้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้การส่งเสริมจริยธรรมแก่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย

๒) ภาครัฐโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมจริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย ดำเนินการส่งเสริมจริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย โดยมีระเบียบในเชิงบังคับให้ทุกคนต้องได้รับการส่งเสริมคุณธรรมในระดับดี

๓) รัฐบาลควรกำหนดให้หน่วยงานที่มีศักยภาพในการส่งเสริมจริยธรรมแก่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย จัดการส่งเสริมจริยธรรมให้กับตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้ ซึ่งจะส่งผลให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้รับการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมอย่างทั่วถึง

๔) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ควรร่วมมือกับหน่วยงานในกำกับ สร้างกลไกลดความร่วมมือกันโดยบันทึกข้อตกลงร่วมกัน ในการส่งเสริมจริยธรรมแก่บุคลากร ออกนโยบายในเชิงบังคับให้หน่วยงานในกำกับเร่งดำเนินการส่งเสริมจริยธรรมให้กับบุคลากรครบทุกคน

๕) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ควรร่วมมือกับหน่วยงานในกำกับ เร่งดำเนินการฝึกอบรมและส่งเสริมความรู้ให้บุคลากรได้มีความรู้และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งว่าการละเมิดจริยธรรมส่งผลเสียร้ายแรงต่อองค์กรและประเทศชาติอย่างไร เพื่อให้ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้ตระหนักถึงผลเสียจากการละเมิดจริยธรรมเพิ่มมากขึ้น

๖) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และหน่วยงานในกำกับควรเร่งทำความเข้าใจเกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมให้เกิดภายในองค์กร โดยจะต้องร่วมมือกันทุกฝ่าย ทุกคน ในลักษณะสร้างค่านิยมร่วมกัน เพื่อให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งจริยธรรม

๗) สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย และหน่วยงานในกำกับควรนำเอาหลักธรรมเป็นโลกบาล ทิри ความละเอียดถี่ถ้วน และโอตตบปะ ความเกรงกลัวต่อบาป มาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมจริยธรรมแก่ตัวแทนและนายหน้าประกันภัย โดยการดำเนินดีโทษ ลงโทษตามโทษานุโทษ จนถึงขั้นประกาศรายชื่อผู้ละเมิดจริยธรรมอย่างร้ายแรง ซึ่งส่งผลเสียในวงกว้าง ให้สังคมทราบผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้สังคมได้ระวังบุคคลเหล่านั้น ซึ่งจะส่งผลให้ตัวแทนและนายหน้าเกิดความละเอียดและเกรงกลัวต่อโทษที่จะพึงได้รับ ไม่ละเมิดจริยธรรม

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังต่อไปนี้

๑) ควรมีการวิจัยเรื่อง กลยุทธ์ในการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เพื่อให้ทราบถึงกลวิธีในการส่งเสริมจริยธรรมเชิงลึก

๒) ควรมีการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมสำหรับตัวแทนและนายหน้าประกันภัย เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมจริยธรรมให้มีประสิทธิภาพ

๓) ควรมีการวิจัยในเชิงลึกเกี่ยวกับ นโยบายในการส่งเสริมจริยธรรมของภาครัฐ เพื่อขับเคลื่อนการส่งเสริมจริยธรรมให้กับหน่วยงานภาครัฐ

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย :

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. แนวทางพัฒนาจริยธรรมไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์กรมการศาสนา, ๒๕๒๓.

ชัยอนันต์ สมุทรวานิช. ธรรมาภิบาลการมีส่วนร่วมของประชาชนและกระบวนการทางด้านสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: เดือนตุลาคมพิมพ์, ๒๕๔๓.

ไชยวัฒน์ คำชู. การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม. กรุงเทพมหานคร : นำฝนการพิมพ์, ๒๕๔๘.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน และเพ็ญแข ประจันปัจฉิม. จิตวิทยาจริยธรรมและจิตวิทยาภาษา : พฤติกรรมศาสตร์ เล่ม ๒. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๔.

ทศนา แคมณี. ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. การสร้างธรรมาภิบาล (Good Governance) ในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, ๒๕๔๒.

ประภาศรี สีหอำไพ. พื้นฐานการศึกษาทางศาสนาและจริยธรรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๐.

ประมวล รุจนเสรี. การบริหาร – การจัดการที่ดี (Good Governance). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดน, ๒๕๔๒.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลศัพท์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ๒๕๕๖.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). พุทธธรรมฉบับปรับปรุงและขยายความ. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๒.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระราชวรมนี (ประยูรค์ ปยุตโต). พุทธธรรม. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๒๙.
- พฤทธิสาณ ชุมพล. คำและความคิดในรัฐศาสตร์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๖.
- พุทธทาสภิกขุ. ความสุขสามระดับ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: สุขภาพใจ, ๒๕๔๒.
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. การพัฒนาชุมชน : จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: บางกอกบล็อกร, ๒๕๒๖.
- เยาวดี วิบูลย์ศรี. การประเมินโครงการ : แนวคิดและแนวปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔.
- รัตนะ บัวสนธ์. การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์คำสมัย, ๒๕๕๒.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔. กรุงเทพมหานคร: ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๖.
- วศิน อินทสระ. พุทธจริยศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทองกวาว, ๒๕๔๑.
- _____. พุทธจริยศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ ๒, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมดา, ๒๕๔๙).
- วัฒนา สุนทรชัย. เรียนสถิติด้วย SPSS ภาคการวิเคราะห์เครื่องมือการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อสอบ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท จูนพลับลิชชิ่ง จำกัด, ๒๕๔๗.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. การพัฒนาชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๖.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). แนวทางธรรมาภิบาลของสำนัก คปภ. ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ ๑ ปี ๒๕๕๙. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), ๒๕๕๙.
- สุจิตต์ นิमितกุล. กระทรวงมหาดไทยกับการจัดราชการที่ดี : การปกครองที่ดี (Good Governance). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมอธรรม, ๒๕๔๓.
- สุวรีย์ สิริโกภาภิรมณ์. การวิจัยทางการศึกษา. ลพบุรี : ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบันราชภัฏเทพสตรี, ๒๕๔๖.
- อมรา พงศาพิชญ์. ธรรมรัฐกับประชาสังคม การปกครองที่ดี. กรุงเทพมหานคร : สมาคมรัฐประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย, ๒๕๔๓.
- เอเจอร์, แซม. ธรรมาภิบาลการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์น้ำฝน, ๒๕๔๕.

บรรณานุกรม (ต่อ)

(๒) ดุษฎีนิพนธ์ :

- จิตาภา เร่งมีศรีสุข. “ยุทธศาสตร์การพัฒนาจริยธรรมาภิบาล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตภาคกลาง”. **ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.**
- ฐิตาภา เบ็ญจาธิกุล. “รูปแบบการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน”. **วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยนอร์ท กรุงเทพ, ๒๕๕๗.**
- นาคม อีรสวรรณจักร. “รูปแบบการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ขององค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดราชบุรี”. **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔.**
- นาดยา แทนนิล. “รูปแบบของกระบวนการนโยบายสาธารณะแบบมีส่วนร่วมในการจัดการ เกษตรและอาหารปลอดภัยในจังหวัดสงขลา”. **ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ๒๕๕๕.**
- พระครูศรีรัตนธรรมวิเทศ (ปกานนท์ พิลานันท์). รูปแบบการบริหารจัดการสำนักปฏิบัติกัมมัฏฐานของผู้นำชาวพุทธในประเทศไทย. **ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.**
- รุ่งนภา จิตรโรจนรักษ์. “การพัฒนาแบบการบริหารของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำหรับประเทศไทย”. **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๘.**
- วิภาดา ศรีจอมขวัญ. “รูปแบบบริหารการพัฒนาสมรรถนะครูการศึกษาไทย”. **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศึกษา: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๔.**
- วีระชัย อนันต์เจียร. “กลยุทธ์การพัฒนาจริยธรรมสำหรับเยาวชนไทย”. **ดุษฎีนิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.**
- ศันสนีย์ ชุมพลบัญญัติ. “จริยธรรมทางธุรกิจของผู้บริหารที่มีต่อพนักงานในมุมมองทางพระพุทธศาสนา”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๕.**

บรรณานุกรม (ต่อ)

ศิวาพร ศรีศักดิ์นันท์. “รูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรมการสื่อสารเชิงพุทธ ทางสื่อออนไลน์ของสื่อมวลชนไทย”. *ดุष्ฎินิพนธ์พุทธศาสตร์ดุष्ฎินิพนธ์บัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๘.

อภิษฎา ศรีเครือตง. รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ตามแนวพุทธของผู้บริหารสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐ. *ดุष्ฎินิพนธ์พุทธศาสตร์ดุष्ฎินิพนธ์บัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.

(๓) รายงานการวิจัย :

พระวิสุทธภิกษุธาดา และคณะ. “การพัฒนาจริยธรรมเชิงพุทธของหมู่บ้านจักสาน : กรณีศึกษากลุ่มจักสาน อำเภอพนสนิมคม จังหวัดชลบุรี”. *รายงานการวิจัย*. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

(๔) บทความ :

บรรจง เจริญสุข, “การพัฒนารูปแบบการบริหารสถานศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตจังหวัดภาคใต้ตอนบน”. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น*. ปีที่ ๙ ฉบับที่ ๑ (๒๕๕๒) : ๑๑๗.

พระมหาธนพจน์ ธมเมสโก และคณะ. “การศึกษาวิเคราะห์โลกपालธรรม”. *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์*. ปีที่ ๑๙ ฉบับที่ ๒ (เมษายน -มิถุนายน ๒๕๖๒) : ๑๓๗.

วาโร เพ็งสวัสดิ์, “การวิจัยพัฒนารูปแบบ”, *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๔ (กรกฎาคม-ธันวาคม ๒๕๕๓): ๓.

สมหวัง โอซารส และคณะ. “รูปแบบการเสริมสร้างจริยธรรม จรรยาบรรณของวิชาชีพตำรวจให้แก่นักเรียนนายสิบตำรวจ”. *วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย*. ปีที่ ๗ ฉบับพิเศษ (๒๕๖๐) : ๒๘๖.

บรรณานุกรม (ต่อ)

(๕) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :

บุญชม ศรีสะอาด. การพัฒนาการวิจัยโดยใช้รูปแบบ. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: https://www.kroobannok.com/news_file/p61238851032.pdf [๑๕ เมษายน ๒๕๖๑].

พระมหาจรรยา สุทธิญาโณ. ธรรมะจากวัด. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://info.matichon.co.th/techno/techno.php?srctag=05128151257&srcday=&search=no> [๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓].

วิกิพีเดีย. คำอธิบาย ทิริ-โอดัปปะ. [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.google.co.th> [๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓].

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). สถิติเกี่ยวกับ ใบอนุญาตตัวแทน - นายหน้าประกันภัย บุคคลธรรมดา. [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiMjk3ZTVkYzgtNTRlMS00ZDA4LTkzMDQtMzZjNGZkYjQ5MTg0liwidCI6IjM2ZTkxZWVjLTkxNDQtNGJlMi1hNzBLTc2N2UzZWVhNzkwMyIsImMiOjEwJWw%3D%3D> [๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๓].

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ว่าด้วยประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณของพนักงาน พ.ศ. ๒๕๕๗, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/sites/default/files/maincontent/files/cchryaabrmphnangkngaan58.pdf> [๑๐ เมษายน ๒๕๖๔].

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.). ธรรมาภิบาลและจริยธรรม. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/th/about/good-governance-ethics> [๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๓].

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), ตัวแทน /นายหน้าประกันภัย, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/th/industry/intermediaries/agent> [๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๓].

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.), สถิติเกี่ยวกับใบอนุญาต
ตัวแทน - นายหน้าประกันภัย บุคคลธรรมดา, [ออนไลน์], แหล่งที่มา :
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaMjk3ZTVkYzgtNTRlMS00ZDA4LTkzMDOtMzZjNGZkYjQ5MTg0liwidCI6IjM2ZTkxZWVjLTkxNDQ0NGJlMi1hNzBLTc2N2UzZWVknzkwMyIsImMiOjEwJmEwQ%3D%3D> [๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓].
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **กลยุทธ์ในยุคศาสตร์.**
[ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/th/fund/good-governance> [๒๔
มิถุนายน ๒๕๖๓].
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **ความเป็นมาและ
วัตถุประสงค์.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/th/fund/good-governance> [๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๓].
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **บทบาทหน้าที่และประวัติ.**
[ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/th/about/good-governance-ethics>
[๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๓].
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **ผู้บริหาร คปภ..** [ออนไลน์].
แหล่งที่มา : <https://www.oic.or.th/th/consumer/oicbod> [๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๓].
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **หลักจรรยาบรรณและ
ศีลธรรม.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [https://www.oic.or.th/th/industry/intermed
iaries/agent/moral](https://www.oic.or.th/th/industry/intermediaries/agent/moral) สืบค้น ข้อมูลเมื่อวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓.
- หลวงปู่เทศก์ เทศรังสี. **“หิริ-โอตฺตปปะ”.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [http://www.openbase.in.th/
node/2887](http://www.openbase.in.th/node/2887) [๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๓].

บรรณานุกรม (ต่อ)

(๖) สัมภาษณ์ :

สัมภาษณ์ นายชนะพล มหาวงษ์. รองเลขาธิการ ด้านกฎหมาย คดี และคุ้มครองสิทธิประโยชน์ สำนักงานคณะกรรมการกำกับ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจ, วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

ดร. आयुศรี คำบรรลือ. ผู้ช่วยเลขาธิการสายตรวจสอบ สำนักงานคณะกรรมการกำกับ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจ, วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

นายจอม จีระแพทย์. รองเลขาธิการสายตรวจคนกลางประกันภัย . ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

ดร. ปิยวดี โขวิฑูรกิจ. ผู้ช่วยผู้อำนวยการใหญ่ สายงานปฏิบัติตามกฎหมายและบริหาร ความเสี่ยง บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน), วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

นายประสิทธิ์ชัย สุนทรภิมย์. รองกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน), วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

นางนภัสพันธ์ พรรณนิภา. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ทีคิวเอ็ม

อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด, วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔.

นางบงกช บวรฤกษ์. นายกสมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงิน, วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

ผศ. ชยธนา ศิริภิมย์. ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท

ซมโปะประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน), วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

นายจรัส เชื้อจินดา. สำนักงานคณะกรรมการกำกับ ส่งเสริมการประกอบธุรกิจ, วันที่ ๒๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔. .

นายวีรภัทร สภากาญจน์. ประธานเจ้าหน้าที่สายงานบุคลากรและวัฒนธรรม บริษัท เอฟ ดับบลิว ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน), วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๔.

พระปลัดระพิน พุทธิสารโ, ผศ. ดร. . อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์, วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔.

พระราชญาณกวี (สุวิทย์ ปิยวิฑูโช). ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดพระราม ๙ กาญจนาภิเษก และ รักษาการเจ้าคณะจังหวัดเชียงราย (ธรรมยุต), วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔.

รศ. ดร. สมาน งามสนิท. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะ สังคมศาสตร์, วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔.

รศ. ดร. สุรินทร์ นิยมางกูร. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะ สังคมศาสตร์, วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สัมพันธ์ รศ. ประณต นันทียกุล. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะ
สังคมศาสตร์, วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔.

นางรัตนา ตฤณารังสี. ผู้เอาประกันภัย, วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

นางพัชราภรณ์ สันติเสวี. ผู้เอาประกันภัย, วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔.

(๗) สันทนาการเฉพาะ :

สันทนาการเฉพาะ รศ.ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย. รองอธิการบดีฝ่ายการเงินทรัพย์สิน ผู้อำนวยการ
สำนักบริการการศึกษา อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔.

นายธนากร ฤทธิ์ถาวร. ที่ปรึกษาบริษัท เอไอเอ จำกัด, ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔.

รศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม. ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะ
สังคมศาสตร์, ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔.

ศ. ดร.บุญทัน ดอกไธสง. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะ
สังคมศาสตร์, ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔.

รศ.ดร.สมาน งามสนิท. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะ
สังคมศาสตร์, ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔.

ผศ.ดร.พงษ์พัฒน์ จิตตานุกรักษ์. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์, ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔.

ผศ.ดร. สุรียา รักษาเมือง. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะ
สังคมศาสตร์, ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔.

ผศ.ดร.ธิดาจุฑา หมั่นมี. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะ
สังคมศาสตร์, ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔.

รศ.ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์, ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔.

อ.ดร.สมบัติ นามบุรี. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะ
สังคมศาสตร์, ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔.

บรรณานุกรม (ต่อ)

๒. ภาษาอังกฤษ :

I (Books):

Agere, Sam. **Promoting Good Governance : Principles Practices and Perspective.**
London: Commonwealth Secretariat, 2000.

Bardo, J. W., & Hartman, J. J. **Urban society: A Systematic Introduction.** New York: F. E. Peacock, 1982.

Brown, R. **Social Psychology.** New York: The Free Press.

Brown, W.B. and Moberg, D. J. **Organization Theory and Management: A Macro Approach.** New York: John Wiley and Sons, 1980.

Griffin, R. W. & Ebert, R. J. **Business.** (5th ed.). (New Jersey: Prentice-Hall, 1999).

Hauser, D.L. **Comparison of Different Model for Organizational Analysis, In Organizational Assessment Perspective on the Measurement of Organizational Behavior and the Quality of Work Life.** New York: John Wiley & Son, 1980.

Hoffman, M. L. **Development of moral thought, feeling and behavior.** USA: American Psychologist, 1979.

Keeves, Peter J. **Model and Model Building, Educational Research Methodology and Measurement: An International Handbook.** Oxford: Pergamon Press, 1988.

Kohlberg, L. **Development of moral character and moral ideology in moral reasoning Review of child development research.** Hartford: Connecticut Printers. 1984.

Smith, R.H., and Others. **Measurement: Making Organization Perform.** New York: Macmillan, 1980.

Willer, D. **Scientific Sociology: Theory and Method.** Englewood Clift. NJ: Prentice Hall Inc, 1986.

II (Dissertation):

บรรณานุกรม (ต่อ)

Morren, Tatiana. “Conceptualizing Civil Society within Good Governance and SocialCapital Policies”. **Dissertation**. (Department of Education: Dalhousie Universityof Canada, 2001.

III (Alitcle):

Anderson, H. M. “Self-Instruction as a Method of Preparing Elementary School Social Studies Teacher Trainees Apply an Inductive Teaching Mode”, **Dissertation Abstracts International**. Vol. 42 No. 11 (1968): 4795-A.

IV (Electronics):

Ivancevich, J.H.et al. **Management: Principles and Functions**, [Online], Source: <http://www.norvathesolybeez.hu/leto/tresek/eng/coldoc>. [20 July 2017].

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของ
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

คำชี้แจง

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการส่งเสริมจริยธรรมปัจจัยที่ส่งผลนำเสนอรูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ขอความกรุณาท่านได้ตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามในงานวิจัยนี้ แบ่งเป็น ๕ ตอน คือ

- ตอนที่ ๑ : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ ๒ : เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรม
 - ตอนที่ ๓ : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับธรรมเป็นโลกบาล ๒
 - ตอนที่ ๔ : เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
 - ตอนที่ ๕ : เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ
- ข้อมูลจากแบบสอบถามของท่าน ผู้ศึกษาวิจัยจะถือว่าเป็นความลับที่สุดและไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ขอขอบคุณท่านที่ได้อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสิริปภา ภาคอัคร์

นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๖๔



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของ
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ตอนที่ ๑ : คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความตามสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับผู้ตอบ
แบบสอบถาม

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. อายุ

น้อยกว่า ๒๕ ปี

๒๖-๓๐ ปี

๓๑-๔๕ ปี

๔๖-๕๕ ปี

๕๖ ปีขึ้นไป

๓. สถานภาพ

โสด

สมรส

หม้าย (คู่ครองเสียชีวิต)

หย่าร้าง/แยกกันอยู่

๔. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

๕. รายได้

น้อยกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

๒๐,๐๐๐-๔๐,๐๐๐ บาท

๔๐,๐๐๑-๖๐,๐๐๐ บาท

มากกว่า ๖๐,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ การส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุดเพียงข้อเดียว โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- (๕) มากที่สุด หมายถึง มีความเห็นในระดับ มากที่สุด
 (๔) มาก หมายถึง มีความเห็นในระดับ มาก
 (๓) ปานกลาง หมายถึง มีความเห็นในระดับ ปานกลาง
 (๒) น้อย หมายถึง มีความเห็นในระดับ น้อย
 (๑) น้อยที่สุด หมายถึง มีความเห็นในระดับ น้อยที่สุด.

ข้อ	การส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน	ระดับการความเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๑. ด้านความรู้						
๑	หน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในจริยธรรมของตัวแทน/นายหน้าประกันภัย					
๒	บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ความรู้ในการตัดสินใจแยกแยะถูกผิด					
๓	บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้หลักของเหตุผลในการตัดสินใจแยกแยะถูกผิด					
๔	บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ประสบการณ์ในการเลือกทำในสิ่งที่ควร เลือกไม่ทำในสิ่งที่ไม่ควรตามหลักจริยธรรม					
๒. ด้านอารมณ์และความรู้สึก						
๑	หน่วยงานส่งเสริมค่านิยมแก่บุคลากร ไม่ให้ยินดีต่อการกระทำในลักษณะใดๆ ที่เป็นการละเมิดจริยธรรม					
๒	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรไม่ใช้อารมณ์และความรู้สึกในการตัดสินใจแยกแยะถูกผิด					
๓	หน่วยงานส่งเสริมบุคลากรให้มีค่านิยมที่ดี ให้นำนี้มาใช้ในการกระทำที่ละเมิดจริยธรรมจะส่งผลเสีย					

ข้อ	การส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน	ระดับการความเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
	อย่างร้ายแรงต่อองค์กรและประเทศชาติ					
๔	องค์กรของท่านส่งเสริมบุคลากรด้านเจตคติที่ดีให้เกิดความยินดีและอยากให้การสนับสนุนส่งเสริมการกระทำที่ชอบด้วยจริยธรรม					
๓. ด้านพฤติกรรมการแสดงออก						
๑	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมาตามหลักจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย					
๒	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค					
๓	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรให้บริการด้วยความจริงใจโดยคำนึงถึงประโยชน์อันชอบธรรมของผู้เอาประกันภัยเสมอ					
๔	บุคลากรในหน่วยงานร่วมกันสร้างค่านิยมในการส่งเสริมจริยธรรมสำหรับบุคลากร					

ตอนที่ ๓ ธรรมเป็นโลกบาล ๒

ข้อ	ธรรมเป็นโลกบาล ๒	ระดับการความเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๑. ด้านหิริ ความละอายแก่ใจ						
๑	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความละอายใจต่อการละเมิดจริยธรรม					
๒	เมื่อมีเหตุละเมิดจริยธรรมหน่วยงานมีการตำหนิติเตียนผู้ละเมิดอย่างจริงจัง					

ข้อ	ธรรมเป็นโลกบาล ๒	ระดับการความเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๓	หน่วยงานมีการประกาศรายชื่อผู้ละเมิดจริยธรรมให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรและสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมของผู้เอาประกันภัยให้สาธารณชนทราบ					
๔	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าใจเสมอว่า การกระทำที่ละเมิดต่อจริยธรรม เป็นที่น่ารังเกียจของสังคม					
๒. ด้านโอตตปัปะ ความเกรงกลัวต่อบาท						
๑	หน่วยงานมีการกำหนดบทลงโทษเป็นการเฉพาะสำหรับผู้ละเมิดจริยธรรม					
๒	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรได้เกิดความเกรงกลัวต่อโทษจากการละเมิดจริยธรรม					
๓	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากรได้ตระหนักถึงโทษและผลเสียของการละเมิดจริยธรรม ให้รู้จักยับยั้งชั่งคิด ละการกระทำที่เป็นการละเมิดจริยธรรม					
๔	หน่วยงานมีมาตรการในการลงโทษผู้ละเมิดจริยธรรมอย่างเคร่งครัดตามโทษานุโทษ					

ตอนที่ ๔ การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ข้อ	การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย	ระดับการความเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๑. ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม						
๑	มีการส่งเสริมให้ซื่อสัตย์ต่อองค์กร					
๒	มีการส่งเสริมให้ซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย					
๓	ไม่ส่งเสริมให้ทำผิดเพื่อหวังประโยชน์					

ข้อ	การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัย	ระดับการความเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๕	มีการส่งเสริมให้ปฏิบัติตามหลักจารีตประเพณี					
๒. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง						
๑	มีความใส่ใจในการปฏิบัติงาน					
๒	คอยดูแลสอดส่องซึ่งกันและกัน					
๓	มีการพิจารณาผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำเสมอ					
๔	มีการตรวจสอบกระบวนการทำงานอยู่เสมอ					
๓. ด้านความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่						
๑	มีการพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง					
๒	ใช้ความสามารถปฏิบัติงานโดยชอบธรรม					
๓	มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ					
๔	สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
๔. ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ						
๑	รักษาความลับไม่ให้รั่วไหล					
๒	ใช้ข้อมูลเพื่อสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมเท่านั้น					
๓	มีการขออนุญาตใช้ข้อมูลเสมอ					
๔	ไม่เปิดเผยข้อมูลลับของลูกค้า					
๕. ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์						
๑	มีการชี้แจงเหตุผลในการจัดการผลประโยชน์					
๒	มีการชี้แจงถึงข้อจำกัดต่างๆ					
๓	มีการจัดการผลประโยชน์โดยชอบธรรม					
๔	มีการชี้แจงให้เข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ที่จะพึงได้					
๖. ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย						
๑	ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการข่มขู่					
๒	ไม่ปฏิบัติหน้าที่เกินขอบเขต					
๓	ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์					
๔	ชี้แจงบทบาทและหน้าที่ของตนให้ชัดเจน					

ข้อ	การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้า ประกันภัย	ระดับการความเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
	๗. ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม					
๑	ทบทวนบทบาทและหน้าที่อยู่เสมอ					
๒	ส่งเสริมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส					
๓	ให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน					
๔	มีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงาน					
	๘. ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล					
๑	หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีความทับซ้อน					
๒	มีกลไกสร้างความร่วมมือ					
๓	แบ่งภาระหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน					
๔	ให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน					

ตอนที่ ๕ : ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๑. สภาพการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีปัญหาอุปสรรคหรือไม่อย่างไร โปรดชี้แนะ

ปัญหาอุปสรรค

ข้อเสนอแนะ

๒. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับ
ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย มีอะไรบ้าง โปรดชี้แนะ

ข้อเสนอแนะ

๓. การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงาน
คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ควรเป็นอย่างไร

ข้อเสนอแนะ

นางสาวสิริปภา ภาคอรรถ
นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พ.ศ. ๒๕๖๔



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

เรื่อง : รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับ
ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ _____

ตำแหน่งหน้าที่ _____

สัมภาษณ์เมื่อ วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

ตอนที่ ๑ หลักจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัย

๑. หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต มีผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนประกันภัย
และนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจ
ประกันภัย อย่างไรบ้าง

๒. หลักจรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนประกันวินาศภัย มีผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของ
ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริม
การประกอบธุรกิจประกันภัย อย่างไรบ้าง

๓. หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัย มีผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย อย่างไรบ้าง

๔. หลักจรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันชีวิต มีผลต่อการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย อย่างไรบ้าง

ตอนที่ ๒ ธรรมเป็นโลกบาล

๑. หลักธรรมเป็นโลกบาล (หิริ ความละอายแก่ใจ) สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้อย่างไรบ้าง โปรดชี้แนะ

๒. หลักธรรมเป็นโลกบาล (โอตตปัปะ ความเกรงกลัว) สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ได้อย่างไรบ้าง โปรดชี้แนะ

ตอนที่ ๓ รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับ
ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

๑. รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของ
สำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ด้านความรู้ ควรเป็นอย่างไร

๒. รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของ
สำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ความรู้สึก ควรเป็นอย่างไร

๓. รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของ
สำนักงานคณะกรรมการกำกับส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ความประพฤติ ควรเป็น
อย่างไร

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้สัมภาษณ์

สิริปภา ภาคอัคร์

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๖๔

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ โทร/เฟกซ์ ๐๓๕-๒๕๔๔-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๓

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/ว ๓๑๑๔ วันที่ ๒๓/ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำคู่มือ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สมาน งามสนิท

เนื่องด้วย นางสาวสิริปภา นามสกุล ภาคอัครี รหัสประจำตัวนิสิต ๒๒๐๑๐๔๑๒๕ นิสิตหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยได้กำกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำคู่มือ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุตะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน: นางสาวสิริปภา ภาคอัครี
โทรศัพท์ต่อ. ๐๘๑-๓๒๓๓-๐๕๖๖๔

คุณสิริปภา ภาคอัครี

ภาคผนวก ค
ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์
เป็นรายชื่อ (IOC) ของแบบสอบถาม



ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์เป็นรายชื่อ (IOC) ของแบบสอบถาม
เรื่อง : รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของ
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ตอนที่ ๒ การส่งเสริมจริยธรรมตามองค์ประกอบ ๓ ด้าน

ข้อ	การส่งเสริมจริยธรรม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
๑. ด้านความรู้									
๑	หน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในจริยธรรมของตัวแทน/นายหน้าประกันภัย	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ความรู้ในการตัดสินใจแยกแยะถูกผิด	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้หลักของเหตุผลในการตัดสินใจแยกแยะถูกผิด	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ประสบการณ์ในการเลือกทำในสิ่งที่ควร เลือกไม่ทำในสิ่งที่ไม่ควรตามหลักจริยธรรม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒. ด้านอารมณ์และ ความรู้สึก									
๑	หน่วยงานส่งเสริมค่านิยมแก่บุคลากร ไม่ให้ยินดีต่อการกระทำในลักษณะใดๆ ที่เป็น การละเมิดจริยธรรม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อ	การส่งเสริมจริยธรรม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
๒	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากร ไม่ใช้อารมณ์และความรู้สึกใน การตัดสินใจแยกแยะถูกผิด	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	หน่วยงานส่งเสริมบุคลากรให้ มีค่านิยมที่ดี ให้นักเสมอว่า การกระทำที่ละเมิดจริยธรรม จะส่งผลเสียอย่างร้ายแรงต่อ องค์กรและประเทศชาติ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	องค์กรของท่านส่งเสริม บุคลากรด้านเจตคติที่ดี ให้เกิด ความยินดีและอยากให้การ สนับสนุนส่งเสริมการกระทำที่ ชอบด้วยจริยธรรม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓. ด้านพฤติกรรมกรรมการ แสดงออก									
๑	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากร ปฏิบัติหน้าที่อย่าง ตรงไปตรงมาตามหลัก จริยธรรมของตัวแทนและ นายหน้าประกันภัย	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากร ให้บริการด้วยความเสมอภาค	+๑	+๑	+๑	+๑	๐	๔	๐.๘	ใช้ได้
๓	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากร ให้บริการด้วยความจริงใจโดย คำนึงถึงประโยชน์อันชอบ ธรรมของผู้เอาประกันภัย เสมอ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	บุคลากรในหน่วยงานร่วมกัน สร้างค่านิยมในการส่งเสริม จริยธรรมสำหรับบุคลากร	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ตอนที่ ๓ ธรรมเป็นโลกบาล ๒

ข้อ	การส่งเสริมจริยธรรมตาม หลักธรรมาภิบาล ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
	๑. ด้านhiri ความละเอียด แกใจ								
๑	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากร เกิดความละเอียดใจต่อการ ละเมิดจริยธรรม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	เมื่อมีเหตุละเมิดจริยธรรม หน่วยงานมีการดำเนินผู้ ละเมิดอย่างจริงจัง	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	หน่วยงานมีการประกาศ รายชื่อผู้ละเมิดจริยธรรมให้ เกิดความเสียหายต่อองค์กร และสิทธิประโยชน์อันชอบ ธรรมของผู้เอาประกันภัยให้ สาธารณชนทราบ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากร ได้เข้าใจเสมอว่า การกระทำที่ ละเมิดต่อจริยธรรม เป็นที่น่า รังเกียจของสังคม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
	๒. ด้านโอดตักปะ ความเกรง กลัวต่อบาป								
๑	หน่วยงานมีการกำหนด บทลงโทษเป็นการเฉพาะ สำหรับผู้ละเมิดจริยธรรม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากร ได้เกิดความเกรงกลัวต่อโทษ จากการละเมิดจริยธรรม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	หน่วยงานส่งเสริมให้บุคลากร ได้ตระหนักถึงโทษและผลเสีย ของการละเมิดจริยธรรม ให้ รู้จักยับยั้งชั่งคิด ละการกระทำ ที่เป็นการละเมิดจริยธรรม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อ	การส่งเสริมจริยธรรมตาม หลักธรรมาภิบาล ๔	ผู้เชี่ยวชาญคนที่					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
๔	หน่วยงานมีมาตรการในการ ลงโทษผู้ละเมิดจริยธรรมอย่าง เคร่งครัดตามโทษานุโทษ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ตอนที่ ๔ การส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับของสำนักงาน
คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ข้อ	การพัฒนาประสิทธิผลการ ส่งเสริมจริยธรรมของสภา นายความในพระบรม ราชูปถัมภ์	ผู้เชี่ยวชาญคนที่					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
	๑. ด้านความซื่อสัตย์สุจริต และเที่ยงธรรม								
๑	มีการส่งเสริมให้ซื่อสัตย์ต่อ องค์กร	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	มีการส่งเสริมให้ซื่อสัตย์ต่อผู้ เอาประกันภัย	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	ไม่ส่งเสริมให้ทำผิดเพื่อหวัง ประโยชน์	+๑	+๑	+๑	+๑	๐	๔	๐.๘	ใช้ได้
๔	มีการส่งเสริมให้ปฏิบัติตาม หลักจรรยาบรรณ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
	๒. ด้านการปฏิบัติหน้าที่ด้วย ความระมัดระวัง								
๑	มีความใส่ใจในการปฏิบัติงาน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	คอยดูแลสอดส่องซึ่งกันและ กัน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	มีการพิจารณาผลที่จะเกิดขึ้น จากการกระทำเสมอ	+๑	+๑	+๑	+๑	๐	๔	๐.๘	ใช้ได้
๔	มีการตรวจสอบกระบวนการ ทำงานอยู่เสมอ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
	๓. ด้านความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติหน้าที่								
๑	มีการพัฒนาทักษะการ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อ	การพัฒนาประสิทธิผลการส่งเสริมจริยธรรมของสภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์	ผู้เกี่ยวข้องทุกคนที่					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
๒	ใช้ความสามารถปฏิบัติงานโดยชอบธรรม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่เสมอ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	สามารถทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔. ด้านการปฏิบัติต่อข้อมูลลับ									
๑	รักษาความลับไม่ให้รั่วไหล	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	ใช้ข้อมูลเพื่อสิทธิประโยชน์อันชอบธรรมเท่านั้น	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	มีการขออนุญาตใช้ข้อมูลเสมอ	+๑	+๑	+๑	+๑	๐	๔	๐.๘	ใช้ได้
๔	ไม่เปิดเผยข้อมูลลับของลูกค้า	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๕. ด้านการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์									
๑	มีการชี้แจงเหตุผลในการจัดการผลประโยชน์	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	มีการชี้แจงถึงข้อจำกัดต่างๆ	+๑	+๑	+๑	+๑	๐	๔	๐.๘	ใช้ได้
๓	มีการจัดการผลประโยชน์โดยชอบธรรม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	มีการชี้แจงให้เข้าใจถึงสิทธิประโยชน์ที่จะพึงได้	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๖. ด้านการใช้อำนาจหน้าที่และการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย									
๑	ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการข่มขู่	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	ไม่ปฏิบัติหน้าที่เกินขอบเขต	+๑	+๑	+๑	+๑	๐	๔	๐.๘	ใช้ได้
๓	ไม่ใช้อำนาจหน้าที่แสวงหาประโยชน์	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	ชี้แจงบทบาทและหน้าที่ของตนให้ชัดเจน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ข้อ	การพัฒนาประสิทธิผลการส่งเสริมจริยธรรมของสถาบันความในพระบรมราชูปถัมภ์	ผู้เชี่ยวชาญคนที่					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
	๗. ด้านความเป็นอิสระ ความโปร่งใส ความเป็นธรรม								
๑	ทบทวนบทบาทและหน้าที่อยู่เสมอ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	ส่งเสริมให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	ให้ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน	+๑	+๑	+๑	+๑	๐	๔	๐.๘	ใช้ได้
๔	มีกระบวนการตรวจสอบการปฏิบัติงาน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
	๘. ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงานกำกับดูแล								
๑	หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีความทับซ้อน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒	มีกลไกสร้างความร่วมมือ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓	แบ่งภาระหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔	ให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ผลการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

เรื่อง : รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของตัวแทนและนายหน้าประกันภัยภายใต้กำกับ
ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.892	52

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
v1	188.9000	247.334	.199	.900
v2	189.0333	240.723	.430	.897
v3	189.1000	241.266	.315	.899
v4	188.9333	238.133	.481	.897
v5	188.9000	245.955	.262	.899
v6	188.8667	245.568	.396	.898
v7	189.1667	244.351	.289	.899
v8	189.2333	242.116	.398	.898
v9	189.1667	241.799	.319	.899
v10	189.2000	241.407	.363	.898
v11	189.1333	238.878	.548	.896
v12	189.2000	241.062	.515	.897
v13	189.0667	252.961	-.052	.902
v14	189.4333	250.875	.035	.902
v15	188.9000	245.817	.415	.898

v16	189.1333	242.947	.531	.897
v17	188.9333	248.823	.175	.900
v18	188.8667	246.671	.237	.900
v19	189.0000	245.586	.427	.898
v20	188.9667	245.689	.381	.898
v21	189.1333	248.395	.185	.900
v22	189.2333	247.840	.187	.900
v23	189.2000	242.441	.386	.898
v24	189.0333	241.275	.434	.897
v25	189.0333	236.585	.599	.895
v26	189.0667	241.168	.540	.896
v27	188.9667	238.378	.544	.896
v28	189.1667	236.282	.585	.895
v29	188.9667	239.068	.387	.898
v30	188.8333	241.868	.444	.897
v31	189.3333	237.264	.539	.896
v32	188.9000	244.438	.359	.898
v33	189.0333	243.826	.414	.898
v34	189.0000	247.931	.188	.900
v35	189.4333	251.495	.001	.903
v36	189.1667	246.351	.185	.901
v37	189.0000	253.241	-.064	.903
v38	189.0333	247.551	.284	.899
v39	188.9667	248.171	.152	.901
v40	189.0333	239.689	.501	.897
v41	189.0667	241.099	.500	.897
v42	189.1333	245.568	.204	.901
v43	189.0667	241.582	.477	.897
v44	189.0000	244.966	.332	.899
v45	189.1667	239.316	.466	.897
v46	189.1333	241.637	.428	.897
v47	189.3667	238.585	.466	.897
v48	189.2667	239.306	.516	.896
v49	189.2667	236.961	.659	.895
v50	189.2000	239.545	.510	.896
v51	189.4000	236.662	.539	.896
v52	189.0667	238.340	.587	.896

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
อาคารเรียนรวม ไลน์บี ชั้น 5 ห้อง B 504
เขตที่ 79 หมู่ 1 ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035-248-000 ต่อ 8202, 8203
Fax: 035-248-000 ต่อ 8203
Website : sgs@mcu.ac.th
E-mail : sgs@mcu.ac.th

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/

มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้หนังสือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชญดา ศิริภิญโญ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท ชม.ป.เอ. ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสิริปภา นามสกุล ภาคคีด้ รหัสประจำตัวนิสิต ๒๖๐๕๐๕๒๕๕ นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของหัวหน้าประกันภัยเกี่ยวกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาด้านหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับความจำเป็นกับข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์โปรดพิจารณาอนุญาตให้หนังสือดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย หรือเป็นอย่างไรบ้างจึงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ฉันทิลา ไชยภักดิ์
25 มี.ค. 2564
ชญดา ศิริภิญโญ

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน นางสาวสิริปภา ภาคคีด้
โทรศัพท์ ๐๘๖-๖๑๑๖-๕๕๒๕๖



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อาคารเรียนรวม ไลน์บี ชั้น 5 ห้อง B 504 เขตที่ 79 หมู่ 1 ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170 โทร. 035-248-000 ต่อ 8202, 8203 Fax: 035-248-000 ต่อ 8203 Website : sgs@mcu.ac.th E-mail : sgs@mcu.ac.th

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/

มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้หนังสือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางริศนา ศฤงคารวโรจน์ดี ผู้อำนวยการฝ่าย
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสิริปภา นามสกุล ภาคคีด้ รหัสประจำตัวนิสิต ๒๖๐๕๐๕๒๕๕ นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของหัวหน้าประกันภัยเกี่ยวกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาด้านหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับความจำเป็นกับข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์โปรดพิจารณาอนุญาตให้หนังสือดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย หรือเป็นอย่างไรบ้างจึงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ริศนา ศฤงคารวโรจน์ดี
25 มีนาคม 2564

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน นางสาวสิริปภา ภาคคีด้
โทรศัพท์ ๐๘๖-๖๑๑๖-๕๕๒๕๖



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร อาคารเรียนรวม ไลน์บี ชั้น 5 ห้อง B 504 เขตที่ 79 หมู่ 1 ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170 โทร. 035-248-000 ต่อ 8202, 8203 Fax: 035-248-000 ต่อ 8203 Website : sgs@mcu.ac.th E-mail : sgs@mcu.ac.th

ที่ อว ๘๐๐๕.๒/

มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้หนังสือเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางพัชรภรณ์ สันติเสวี ผู้อำนวยการฝ่าย
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวสิริปภา นามสกุล ภาคคีด้ รหัสประจำตัวนิสิต ๒๖๐๕๐๕๒๕๕ นิสิตหลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "รูปแบบการส่งเสริมจริยธรรมของหัวหน้าประกันภัยเกี่ยวกับของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาด้านหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับความจำเป็นกับข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อการนี้จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์โปรดพิจารณาอนุญาตให้หนังสือดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรปริญญาตรีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย หรือเป็นอย่างไรบ้างจึงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ฉันทิลา ไชยภักดิ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)
25/3/64

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ผู้ประสานงาน นางสาวสิริปภา ภาคคีด้
โทรศัพท์ ๐๘๖-๖๑๑๖-๕๕๒๕๖

ภาคผนวก ฉ
ภาพการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



สัมภาษณ์ พระราชญาณกวี (สุวิทย์ ปิยวิฑูโช) ผู้ช่วยเจ้าอาวาสวัดพระราม ๙ กาญจนภิเษก
และรักษาการเจ้าคณะจังหวัดเชียงราย (ธรรมยุต) วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔



สัมภาษณ์ พระปลัดระพิน พุทธิสารโ, ผศ.ดร. อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔



สัมภาษณ์ นายชนะพล มหาวงษ์ รองเลขาธิการ ด้านกฎหมาย คดี และคุ้มครองสิทธิประโยชน์
สำนักงาน คปภ. วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔



สัมภาษณ์ ดร.ปิยวดี โชวิฑูรกิจ ผู้ช่วยผู้อำนวยการใหญ่ สายงานปฏิบัติตามกฎหมาย
และบริหารความเสี่ยง บริษัท ไทยรับประกันภัยต่อ จำกัด (มหาชน)
วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔



สัมภาษณ์ นายประสิทธิ์ชัย สุนทรภักดิ์ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่
บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน) วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๔



สัมภาษณ์ ดร. आयुศรี คำบรรลือ ผู้ช่วยเลขาธิการสายตรวจสอบ สำนักงาน คปภ.
วันที่ วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๔



สัมภาษณ์ ผศ.ชญญา ศิริภิรมย์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท
ชมโปะประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)
วันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔



สัมภาษณ์ รศ.ประณต นันทียกุล อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ วันที่ ๒๐ มีนาคม ๒๕๖๔



สัมภาษณ์ รศ.ดร.สุรินทร์ นิยมางกูร อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๔



สัมภาษณ์ รศ.ดร.สมาน งามสนิท อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔



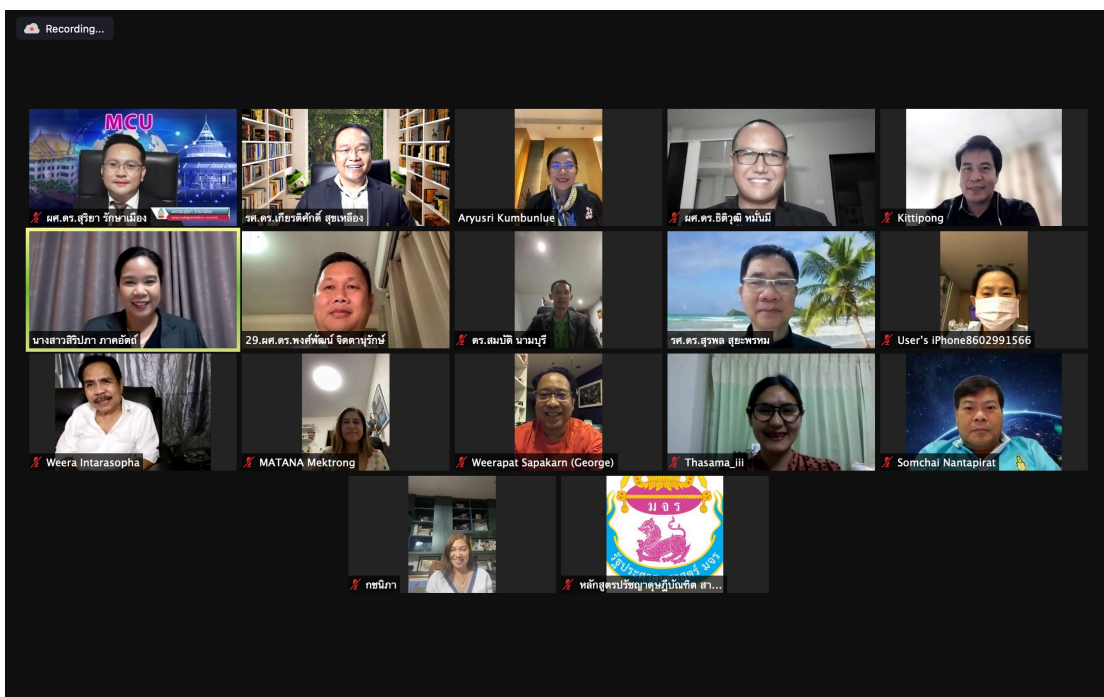
สัมภาษณ์ นางบงกช บวรฤกษ์ นายกสมาคมตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงิน

วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๔

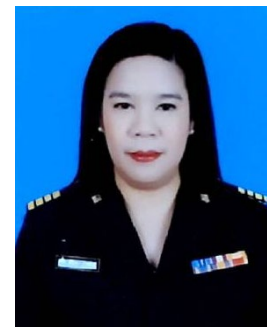
ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเข้าร่วมสนทนากลุ่มเฉพาะ

ภาคผนวก ฅ
ประมวลภาพจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ



ประมวลภาพจากการสนทนากลุ่มเฉพาะผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๙ คน
วันที่ ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๔



ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - สกุล : นางสาวสิริปภา ภาคอัคร์
- วัน/เดือน/ปีเกิด : วันศุกร์ที่ ๑๑ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๑๙
- ภูมิลำเนาที่เกิด : กรุงเทพมหานคร
- การศึกษา
- พ.ศ.๒๕๔๐ : นิติศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พ.ศ.๒๕๔๒ : ใบอนุญาตว่าความ รุ่นที่ ๒๓ สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์
- พ.ศ.๒๕๔๓ : เนติบัณฑิตไทย รุ่นที่ ๕๓ สำนักฝึกอบรมกฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา
- พ.ศ.๒๕๔๖ : นิติศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พ.ศ.๒๕๕๗ : ประกาศนียบัตรหลักสูตรกฎหมายปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง
รุ่นที่ ๖ ศาลปกครอง
- ประสบการณ์การทำงาน
- พ.ศ.๒๕๔๖-๒๕๕๑ : อาจารย์พิเศษ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- พ.ศ.๒๕๕๒-ปัจจุบัน : สายกฎหมายและคดี สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการ
ประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)
- ผลงานทางวิชาการ : สิริปภา ภาคอัคร์. สองมาตรฐาน : ความเสมอภาคที่ไม่เสมอภาคใน
สังคมไทย. วารสาร มจร. มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์. ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๑
(มกราคม-มิถุนายน) ๒๕๖๓.
สิริปภา ภาคอัคร์. ทุนมนุษย์ แนวคิด วิวัฒนาการ และแนวโน้ม.
นิตยสารพุทธจักร. ฉบับพิเศษ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๔.
สิริปภา ภาคอัคร์. พุทธจริยธรรมในการประกอบการธุรกิจประกันภัย
สัมมนาวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๖.
- ปีที่เข้าศึกษา : ปีการศึกษา ๒๕๖๒ หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐ
ประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ ๖
- ปีที่สำเร็จการศึกษา : ปีการศึกษา ๒๕๖๔
- ที่อยู่ปัจจุบัน : ๓๘ ซ.กานต์ประภา ถ.ริมคลองประปา แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ
กรุงเทพมหานคร ๑๐๘๐๐ โทร. ๐๘๑-๓๑๓-๙๕๗๙
E-mail: siriprapapakaut@gmail.com