

การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของ ผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร*

BUDDHADHAMMA APPLICATION FOR MANAGEMENT, ACCORDING TO THE NEW NORMAL OF LIFE INSURANCE ENTREPRENEURS IN BANGKOK

ประภาวรินทร์ พิทักษ์ชัยภักดิ์, บุญตัน ดอกโธสง, สุรพล สุธะพรหม

Prapawarin Phithakchaiphakdee, Boonton Dockthaisong, Surapon Suyaprom

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

Corresponding Author E-mail: angkana.du@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ และเพื่อนำเสนอการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ดำเนินการวิจัยแบบผสานวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากบุคลากรของบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร จำนวน 379 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยและ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis) ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 18 รูปหรือคน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1. การบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ ได้แก่ หลักปาปนิกรรมส่งผลต่อการบริหารจัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการบริหารจัดการ 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. การประยุกต์หลักพุทธธรรม ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้า ด้านกระบวนการก่อนการขาย ด้านการให้บริการตามกรรมธรรม์ประกันภัย โดยนำหลักปาปนิกรรมซึ่งส่งเสริมการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ ประกอบด้วย จักขุมามิวิสัยทัศน์ วิธูโร จัดการดี และ นิสสยสัมปโน มีมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งนำส่วนประสมทาง

*Received September 29, 2023; Revised October 4, 2023; Accepted October 4, 2023

การตลาด ทั้ง 7 ด้านเป็นพื้นฐาน ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ
คำสำคัญ: การประยุกต์; หลักพุทธธรรม; ธุรกิจประกันชีวิต

Abstract

The objectives of this research article were to study the management of the new lifestyle, the factors affecting the management of the new lifestyle, and the application of Buddhist principles for the management of the latest lifestyle of life insurance business operators in Bangkok. Conduct research methods that integrate quantitative research methods. Collect data from personnel of life insurance companies in Bangkok. A total of 379 samples used questionnaires as a tool for research and descriptive data analysis using frequency, percentage, mean ($\bar{X}$) standard deviation (S.D.), multiple regression analysis, and quantitative research interviews with 18 key data contributors. Descriptive data analysis

The results of the research were found to be as follows:
 1. Management, according to the New Normal, was at a high level overall ($\bar{X}=4.24$)
 2. Factors that affected management according to the new Normal, namely, the principles of Papanika-dhamma, affected management according to the new Normal of life insurance business operators in Bangkok at the statistically significant level of 0.01. The marketing mixes affected management according to the new Normal of life insurance business operators in Bangkok in 5 areas with a statistically significant level of 0.05.
 3. The application of Buddha-dhamma principles to management according to the new Normal of life insurance business operators in Bangkok was as follows: Management according to the new Normal consisted of treating customers. Pre-sales process Providing services according to insurance policies by applying the principles of Papanika-dhamma, which is a principle promoting management according to the new Normal, consisting of Chakkhuma, having vision, Vithuro, managing well, and Nissayasampanno. Having human relations Includes using all 7 aspects of the marketing mix as a

basis, consisting of products, prices, distribution channels, marketing promotion, people, physical characteristics, and processes.

Keywords: Application; Principles of Buddhism; Life Insurance Business

บทนำ

ธุรกิจประกันต้องปรับตัวสู่ยุคชีวิตวิถีใหม่ เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ที่แพร่ระบาดมานานกว่า 2 ปี ส่งผลให้ไลฟ์สไตล์การใช้ชีวิตของคนเปลี่ยนไปเป็นวิถีชีวิตแบบนิวนอร์มอล (New Normal) และกำลังก้าวสู่วิถีแบบเน็กซ์ นอร์มอล (Next Normal) ไม่ว่าจะเป็นที่อยู่อาศัย อาหารการกิน การใช้เทคโนโลยี การทำงานที่บ้าน การเดินทางท่องเที่ยว ทำให้ภาคธุรกิจต้องปรับตัวเพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งธุรกิจประกันก็เป็นหนึ่งในภาคธุรกิจที่ต้องปรับตัวเช่นกัน มีทั้งการปรับโครงสร้างองค์กรและจัดทัพผู้บริหารใหม่ สร้างกระบวนการทำงานให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็ว ควบคู่กับการพัฒนาบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน รองรับการเติบโตของธุรกิจในยุคดิจิทัล ปรับยุทธศาสตร์การดำเนินธุรกิจ โดยปรับกระบวนการทำงาน มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ และผลกระทบต่อธุรกิจมากขึ้น ผ่านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ข้อมูล ตามแนวทางการเป็น Data Driven Company โดยการผสมผสานระหว่างคน กระบวนการ ข้อมูล และเทคโนโลยี รวมถึงการปรับ Mindset คนไทยประกันชีวิตให้มีความเข้าใจในดิจิทัล และมีการทำงานแบบคล่องตัว มีความรู้ ความเข้าใจข้อมูล สามารถวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่มีมาเพิ่มมูลค่าและสร้างคุณค่าต่อลูกค้า ต่อบริษัท มุ่งบริหารจัดการการดำเนินธุรกิจและกำหนดกลยุทธ์ในด้านต่าง ๆ รวมถึงกำหนดกลยุทธ์ทางด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยเฉพาะการขายตลาดผ่านช่องทางตัวแทนของบริษัท ควบคู่กับการเสริมทัพด้วยทีมผู้บริหารมืออาชีพ เพื่อให้มีการขับเคลื่อนตามวิสัยทัศน์ สู่การเป็นบริษัทประกันชีวิตแห่งความยั่งยืน (ไทยโพสต์, 2565)

อย่างไรก็ตามการปรับตัวสู่ยุคชีวิตวิถีใหม่ โดยเฉพาะในด้านการดูแลสุขภาพก็มีความสำคัญ หากมีการเตรียมความพร้อมและการดูแลที่ดีจะช่วยเพิ่มความอุ่นใจ ไร้กังวล และสามารถใช้ชีวิตได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งการให้บริการดิจิทัลใหม่ที่จะสร้างสรรค์และเติมเต็มประสบการณ์ดิจิทัลของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น โดยบริการใหม่นี้จะมอบความสะดวกสบายในการเข้าถึงกรมธรรม์รวมถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดายทุกที่ทุกเวลาผ่านระบบดิจิทัล บริษัทประกันภัยต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกปัจจุบัน และในช่วงเวลาที่ท้าทายเช่นนี้ แพลตฟอร์มดิจิทัลจะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการเป็นโซลูชันหลักที่ช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชีวิตของผู้คน นอกจากนั้นควรมีแบบประกันภัย

สำหรับคนพิเศษในแคมเปญต่าง ๆ การคัดสรรโปรดักต์ประกันสุขภาพที่มีให้เลือกหลากหลายความคุ้มครอง ซึ่งครอบคลุมความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบัน ขยายระยะเวลาผ่อนผันการชำระเบี้ยประกันภัยและยกเว้นดอกเบี้ยยต่ออายุกรมธรรม์ เป็นต้น (ไทยโพสท์, 2565)

นอกจากการปรับตัวในด้านต่าง ๆ ที่จะช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพแล้ว หลักธรรมทางพระพุทธศาสนาก็มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะหลักพุทฺธิยาปานิคมธรรม ซึ่งอธิบายเกี่ยวกับคุณลักษณะ 3 ประการของนักบริหารที่จะช่วยให้นักบริหารทำสำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยดีประกอบด้วย 1. จักขุมา คือ ปัญญามองการณ์ไกล เช่น ถ้าเป็นพ่อค้าหรือนักบริหารธุรกิจ ต้องรู้ว่าอนาคตเศรษฐกิจหรือตลาดจะมีแนวโน้มเป็นแบบไหนหรือสามารถคาดการณ์ทิศทางหรืออนาคตในการดำเนินธุรกิจได้แม่นยำจากการอาศัยกระบวนการคิดที่รอบคอบและมีเหตุผล 2. วิธูโร คือ จัดการธุระได้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น นักการเงินต้องมีความรู้และความเชี่ยวชาญทางการเงินสามารถคำนวณอัตราผลตอบแทนต่าง ๆ ได้หรือเข้าใจในการเงินที่ใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ และ 3. นิสสยสัมปันโน คือ พึ่งพาอาศัยคนอื่นได้เพราะเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความสามารถในการติดต่อประสานงานให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด มีความสามารถในการสื่อสารและประสานงานให้แต่ละฝ่ายในองค์กรดำเนินแนวทางตามกรอบทิศทางที่องค์กรต้องการบรรลุได้หรือมีความสามารถในการผูกใจคนให้เป็นที่รักของคนโดยสามารถทำให้พนักงานแต่ละคนปฏิบัติงานตามคำสั่งด้วยความเต็มใจได้ เป็นต้น (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต), 2555) โดยคุณลักษณะทั้ง 3 ข้อมีความสำคัญพอ ๆ กัน นั่นคือต้องมีความชำนาญเฉพาะด้านและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ในขณะเดียวกันต้องมีปัญญาที่มองภาพกว้างและไกล เพื่อเตรียมตัวสำหรับเป็นนักบริหารระดับสูง นอกจากนั้นต้องมีความสามารถในการสื่อสาร ประสานงานในการถ่ายทอดนโยบายและยุทธศาสตร์จากผู้บริหารระดับสูงมาสู่การปฏิบัติในผู้บริหารและพนักงานระดับล่าง และนำผลการดำเนินงานที่ได้จากการปฏิบัติงานมาสรุปและนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงได้ (พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), 2549)

จากความสำคัญของปัญหาและเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาครั้งนี้ได้นำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาบูรณาการกับศาสตร์ทางตะวันตกเพื่อให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ โดยอาศัยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาเข้ามาพัฒนาควบคู่ไปด้วย โดยศึกษาเกี่ยวกับหลักปาปานิคมธรรม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำเสนอการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัยโดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) มีทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ได้แก่ บุคลากรของบริษัทประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร 5 อันดับแรก ได้แก่ 1. เอไอเอ ประเทศไทย 2. บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) 3. บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) 4. บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) 5. บริษัท กรุงไทย-แอกซ่า ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) จำนวน 7,032 คน (สำนักข่าว ไอฟอเนชั่นไทย, 2565)

2.2. กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 379 ตัวอย่าง

2.3. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย ผู้บริหารของของบริษัทประกันชีวิต จำนวน 5 คน ผู้รับบริการ จำนวน 5 คน ตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 4 คน นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 2 คน นักวิชาการด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 2 รูปหรือคน รวม 18 รูปหรือคน

3. เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

ในการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือแบ่งเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย 1. ปัจจัยส่วนบุคคล 2. หลักปาปนิกรรม 3. ส่วนประสมทางการตลาด และ 4. การบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ ส่วนในการวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือ โดยการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจาก บุคลากรของบริษัทประกันชีวิตใน กรุงเทพมหานคร 5 อันดับแรก จำนวน 379 ตัวอย่าง และการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 18 รูปหรือคน และสนทนากลุ่มเฉพาะ 9 รูปหรือคน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Multiple Regression Analysis) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และศึกษาภาคสนามด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อยืนยันผลการศึกษาเชิงปริมาณจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญอีกครั้งหนึ่ง

ผลการวิจัย

1. การบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตใน กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับดังนี้ ด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้า ($\bar{X}=3.97$) ด้านการให้บริการตามกรมธรรม์ประกันภัย ($\bar{X}=3.97$) และด้านกระบวนการก่อนการขาย ($\bar{X}=3.83$) ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการ ธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร พบผลการศึกษาดังนี้

2.1 สมมติฐานที่ 1 หลักปาปนิกรรม ประกอบด้วย จักขุมา (มีวิสัยทัศน์) วิรุโร (จัดการดี) นิสสยสัมปันโน (มีมนุษยสัมพันธ์) อย่างน้อย 1 ด้านส่งผลต่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 หลักปาปนิกรรมที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรหลักปาปนิกรรม	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	1.366	.155		8.790**	.000
วิรุโร (จัดการดี) (Dhamma2)	.362	.057	.375	6.330**	.000
นิสสยสัมปันโน (Dhamma3)	.296	.054	.323	5.440**	.000
จักขุมา (มีวิสัยทัศน์) (Dhamma1)	.160	.052	.208	2.606**	.002

Multiple R = .654^b R² = .427 Adjusted R² = .424 Std. Error = .445

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่าหลักปาปนิกรรมส่งผลต่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับตามสมการดังนี้คือ วิธูโร (จัดการดี) นิสยสัมปันโน (มีมนุษยสัมพันธ์) จักขุมา (มีวิสัยทัศน์) ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) เท่ากับ .424 แสดงว่า หลักปาปนิกรรมสามารถร่วมกันทำนายการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 42.4 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\hat{y} = 1.366 + .362(\text{Dhamma2}) + .296(\text{Dhamma3}) + .160(\text{Dhamma1})$$

$$Z_Y = .375_{\text{Dhamma2}} + .323_{\text{Dhamma3}} + .208_{\text{Dhamma1}}$$

2.2 สมมติฐานที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ อย่างน้อย 1 ด้านส่งผลต่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรส่วนประสมทางการตลาด	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.808	.144		5.600**	.000
ราคา (Market2)	.255	.051	.263	4.987**	.000
กระบวนการ (Market7)	.217	.047	.229	4.597**	.000
การส่งเสริมการตลาด (Market4)	.167	.043	.180	3.904**	.000
ผลิตภัณฑ์ (Market1)	.135	.042	.160	3.170**	.002
ลักษณะทางกายภาพ (Market6)	.059	.025	.091	2.323*	.021

Multiple R = .756^e R² = .571 Adjusted R² = .565 Std. Error = .387

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 2 พบว่าส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยเรียงลำดับตามสมการดังนี้คือ ราคา กระบวนการ การส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์ ลักษณะทางกายภาพ ผลการวิเคราะห์มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) เท่ากับ .565 แสดงว่า ส่วนประสมทาง

การตลาดสามารถร่วมกันทำนุบำรุงการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 56.5 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ดังนี้

$$\hat{y} = .808 + .255(\text{Market}2) + .217(\text{Market}7) + .167(\text{Market}4) + .135(\text{Market}1) + .059(\text{Market}6)$$

$$Z_Y = +.263_{\text{Market}2} + .229_{\text{Market}7} + .180_{\text{Market}4} + .160_{\text{Market}1} + .091_{\text{Market}6}$$

3. การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร มีดังนี้ การบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1) ด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้า โดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และทำการตลาดโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า การให้ข้อมูลที่ชัดเจนต่อลูกค้าก่อนและหลังการขาย การลดความเสี่ยงจากการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า 2) ด้านกระบวนการก่อนการขาย โดยมีการกำกับดูแลและคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละประเภท การพัฒนาผลิตภัณฑ์และทำการตลาดผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า 3) ด้านการให้บริการตามกรรมธรรม์ประกันภัย โดยมีการให้บริการตามกรรมธรรม์อย่างเหมาะสมจนกว่าจะบรรลุหน้าที่ที่กำหนดภายใต้กรรมธรรม์ประกัน การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในสัญญาระหว่างที่สัญญายังไม่หมดอายุต่อผู้เอาประกัน การเปิดเผยข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยต่อผู้เอาประกัน โดยนำหลักปาณิกรรม ซึ่งเป็นหลักธรรมส่งเสริมการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ ประกอบด้วย จักขุมา มิวสิยัทธัน วิรุโธ จิตการดี และ นิสสยสัมปันโน มีมนุษย์สัมพันธ์ รวมทั้งนำเสนอส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 7 ด้านเป็นพื้นฐาน ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ

อภิปรายผลการวิจัย

1. สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ การบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับดังนี้ 1. ด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้า 2. ด้านการให้บริการตามกรรมธรรม์ประกันภัย และ 3. ด้านกระบวนการก่อนการขาย ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของประยูร เจนตระกูลโรจน์ (2564) เรื่อง การบริหารสู่ความเป็นเลิศโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมของสถานพยาบาลภาครัฐในกรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพการบริหารของสถานพยาบาล

ภาครัฐในกรุงเทพมหานคร มีค่านิยมหลัก (MOPH Core Value) ของสถานพยาบาลภาครัฐในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$) หลักปาปนิกรรม คือ หลักธรรมสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือผู้บริหารของสถานพยาบาลภาครัฐในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก หลักสัปปริสธรรม คือ หลักปฏิบัติที่แสดงให้เห็นว่าเป็นบุคลากรหรือเป็นผู้บริหารที่ดีของสถานพยาบาลภาครัฐในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก การบริหารจัดการสถานพยาบาลสู่ความเป็นเลิศ (Smart Hospital) ของสถานพยาบาลภาครัฐในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการ การธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร พบผลการศึกษาดังนี้

2.1 ด้านหลักปาปนิกรรมส่งผลต่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเรียงลำดับตามสมการดังนี้คือ วิรุโ (จัดการดี) นิสยสัมปันโน (มีมนุษยสัมพันธ์) จักขุมา (มีวิสัยทัศน์) ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .424 แสดงว่า หลักปาปนิกรรมสามารถร่วมกันทำนายการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 42.4 สอดคล้องกับงานวิจัยของศรีพนา ศรีเชื้อ (2560) เรื่อง การเสริมสร้างคุณลักษณะภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ของนายทหารหญิงชั้นสัญญาบัตร กองทัพอากาศ ตามแนวพุทธธรรม พบว่า การเสริมสร้างคุณลักษณะภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ของนายทหารหญิงชั้นสัญญาบัตร กองทัพอากาศ ตามแนวพุทธธรรม ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 องค์ประกอบ คือ 1. องค์ประกอบด้านจักขุมา ประกอบด้วย การมีวิสัยทัศน์มองการณ์ไกล มีความสามารถในการวางแผน คิดต่าง พัฒนา มีสติปัญญา ไหวพริบปฏิภาณดี ริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ นโยบายใหม่ 2. องค์ประกอบด้านวิรุโ ประกอบด้วย ต้องเป็นผู้มีสมรรถภาพในการทำงาน มีความเชี่ยวชาญในการบริหารคำนึงถึงความสามารถและปัจเจกบุคคล มุ่งเกณฑ์มุ่งงาน มีความยืดหยุ่นสูง จัดให้มีการประชุมเสมอ ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานพัฒนาตนเอง นำเทคโนโลยีมาพัฒนางาน ทักษะในการสื่อสารดี และมีความสามารถในการทำงานเป็นทีม 3. องค์ประกอบด้านนิสยสัมปันโน ประกอบด้วย มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีบุคลิกภาพดี มีทักษะในการติดต่อประสานงานดี การวางตัวเสมอต้นเสมอปลาย มีความสามารถครองใจคน ให้คำแนะนำช่วยเหลือประสานให้องค์การเกิดความสามัคคี มีความเชื่อมั่นในตัวเอง เมตตา กรุณา ยุติธรรม ซื่อสัตย์สุจริต

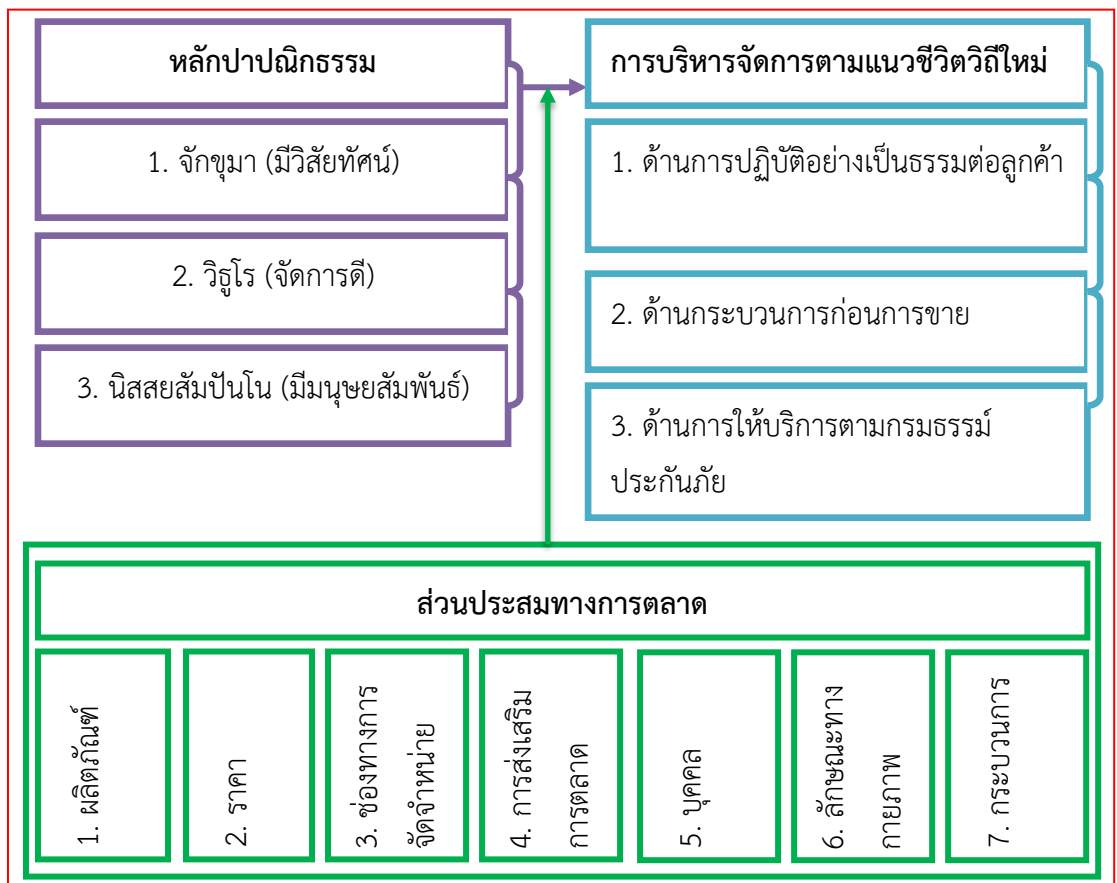
2.2 ด้านด้านส่วนประสมทางการตลาดที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร 5 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยเรียงลำดับตามสมการดังนี้คือ ราคา

กระบวนการ การส่งเสริมการตลาด ผลิตภัณฑ์ ลักษณะทางกายภาพ ผลการวิเคราะห์ที่มีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ .565 แสดงว่า ส่วนประสมทางการตลาดสามารถร่วมกันทำนายการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 56.5 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธงชัย คล้ายแสง (2562) เรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์ มีปัจจัยด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาประกอบด้วย พัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก พัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว การสร้างความสมดุลให้กับการท่องเที่ยว และการบูรณาการจัดการการท่องเที่ยวภายในจังหวัด โดยมีปัจจัยภายนอกที่เป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาได้แก่ แนวโน้มการท่องเที่ยวในอนาคต ประกอบด้วย การเติบโตของชนชั้นกลางและรายได้ที่เพิ่มขึ้น การเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำ การเติบโตของสังคมผู้สูงอายุซึ่งมีการใช้จ่ายใช้สอยเพื่อการท่องเที่ยว การใช้เทคโนโลยีระหว่างการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมุ่งเน้นประสบการณ์ นอกจากนั้นยังต้องนำหลักธรรมอิทธิบาท 4 บูรณาการกับการมีส่วนร่วมในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงกีฬาด้วยเป็นการใช้หลักธรรมนำหลักการพัฒนา

3. สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร มีดังนี้ การบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 1. ด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้า โดยมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์และทำการตลาดโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า การให้ข้อมูลที่ชัดเจนต่อลูกค้าก่อนและหลังการขาย การลดความเสี่ยงจากการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า 2. ด้านกระบวนการก่อนการขาย โดยมีการกำกับดูแลและคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าแต่ละประเภท การพัฒนาผลิตภัณฑ์และทำการตลาดผลิตภัณฑ์ประกันภัยให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า 3. ด้านการให้บริการตามกรรมธรรม์ประกันภัย โดยมีการให้บริการตามกรรมธรรม์อย่างเหมาะสมจนกว่าจะบรรลุน้ำหนัที่กำหนดภายใต้กรรมธรรม์ประกัน การเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในสัญญาระหว่างที่สัญญายังไม่หมดอายุต่อผู้เอาประกัน การเปิดเผยข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับผลิตภัณฑ์ประกันภัยต่อผู้เอาประกัน โดยนำหลักปาปนิกรธรรม ซึ่งเป็นหลักธรรมส่งเสริมการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ ประกอบด้วย จักขุม่า มิวีสัยทศน์ วิรูโร จัดการดี และ นิสสยสัมปันโน มีมนุษยสัมพันธ์ รวมทั้งนำส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 7 ด้านเป็นพื้นฐาน ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ

สอดคล้องกับงานวิจัยของภูมิพัฒน์ ถนอมศรีอุทัย (2565) เรื่อง การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องสำอางในประเทศไทย พบว่า รูปแบบการบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องสำอางในประเทศไทย สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ดังนี้ การพัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องสำอางประกอบด้วย การนำวัสดุอุปกรณ์สินค้ามาใช้ในธุรกิจ การดำเนินงานของฝ่ายต่าง ๆ การจัดส่งสินค้าออก การตลาดและการขาย ผลิตภัณฑ์และการให้บริการ โดยมีกิจกรรมสนับสนุน ประกอบด้วย โครงสร้างธุรกิจ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาเทคโนโลยี การจัดซื้อสินค้าและปัจจัยการผลิต โดยมีการบูรณาการหลักปาปนิกรรมเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องสำอาง

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงองค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร

จากภาพที่ 1 ดังกล่าวสามารถอธิบายองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย ได้ดังนี้

การบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ของผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตในกรุงเทพมหานคร ทั้ง 3 ด้านประกอบด้วย 1. ด้านการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้า 2. ด้านกระบวนการก่อนการขาย 3. ด้านการให้บริการตามกรมธรรม์ประกันภัย โดยมีหลักปาปนิกรรม เป็นหลักธรรมส่งเสริมการบริหารจัดการตามแนวชีวิตวิถีใหม่ ประกอบด้วย จักขมา (มีวิสัยทัศน์) วิรุโ (จัดการดี) นิสสยสัมปันโน (มีมนุษยสัมพันธ์) รวมทั้งนำเสนอ ประสมทางการตลาด ทั้ง 7 ด้านเป็นพื้นฐาน ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตควรมีนโยบายพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและสังคมผู้สูงอายุ ด้วยการออกแบบผลิตภัณฑ์ครอบคลุมความต้องการที่แตกต่างกันตามกลุ่มอายุของผู้เอาประกันภัย
2. บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตควรมีนโยบายแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจ ในการสร้างธุรกิจประกันชีวิต โดยการเพิ่มความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้กับบริษัทในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตควรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับประกันชีวิตที่หลากหลายเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตวิถีใหม่
2. บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตควรมีผลิตภัณฑ์ออนไลน์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภค
3. บริษัทผู้ประกอบการธุรกิจประกันชีวิตควรมีผลิตภัณฑ์กองทุนรวมเพื่อการลงทุนอย่างมั่นคงให้กับผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ผลกระทบ ของนโยบายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตเพื่อให้เห็นถึงภาพรวม และแนวทางการพัฒนาเพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางของการการประกันชีวิตในภูมิภาคอาเซียน
2. หน่วยงานธุรกิจเอกชนโดยเฉพาะบริษัทประกันชีวิตควรส่งเสริมให้มีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้ในการวิจัยให้มากขึ้น และนำหลักธรรมมาเป็นเครื่องชี้วัดทางการพัฒนาองค์กรเพื่อสร้างความเป็นธรรมให้กับผู้เอาประกันโดยใช้หลักธรรมนำการพัฒนา

เอกสารอ้างอิง

- ไทยโพสต์ (2565). ธุรกิจประกันปรับตัวสู่ยุคชีวิตวิถีใหม่ ลุยปรับองค์กร-พัฒนาโปรดัคต์ใหม่รุกกลุ่มสุขภาพ. สืบค้น 28 มีนาคม 2565, จาก <https://www.thaipost.net/economy-news/87575/>.
- ธงชัย คล้ายแสง. (2562). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงกีฬาโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมของจังหวัดบุรีรัมย์ (ดุขฎิณิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ประยูร เจนตระกูลโรจน์. (2564). การบริหารสู่ความเป็นเลิศโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมของสถานพยาบาลภาครัฐในกรุงเทพมหานคร (ดุขฎิณิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). (2549). พุทธวิธีการบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2554). พจนานุกรมพุทธศาสตร์ (ฉบับประมวลธรรม). กรุงเทพฯ: บริษัท สหธรรมมิก จำกัด.
- ภูริพัฒน์ ถนอมศรีอุทัย. (2556). การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมเครื่องสำอางในประเทศไทย (ดุขฎิณิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ศรีพนา ศรีเชื้อ. (2560). การเสริมสร้างคุณลักษณะภาวะผู้นำที่พึงประสงค์ของนายทหารหญิงชั้นสัญญาบัตร กองทัพอากาศ ตามแนวพุทธธรรม (ดุขฎิณิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สำนักข่าว อีไฟแนนซ์ไทย. (2565). 10 ยักษ์ใหญ่ประกันชีวิตในไทย. สืบค้น 28 มีนาคม 2565, จาก https://www.efinancethai.com/efinReview/efinReviewMain.aspx?release=y&name=er_202108191451.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.