

หัวข้อ : การศึกษาการดำเนินงานของ  
บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด(มหาชน)

ผู้จัดทำ : นางสาวปิยะฉัตร ชุมภูทอง รหัส 9468 99 39

อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ฐิติกุล ไชยวรรณ

ปีการศึกษา : 2541

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง การศึกษาการดำเนินงานของ บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด(มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานของ บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด(มหาชน) ในด้านการบริหารการตลาด การจัดการ การเงิน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ศึกษาโอกาส, อุปสรรค จุดแข็งและจุดอ่อน และเพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงาน โดยใช้การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการดำเนินงาน(SWOT Analysis) และวิเคราะห์การแข่งขันภายในธุรกิจ(Five-Forces Model) ทั้งนี้เพื่อหาช่องทางในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ครอบคลุมเป็นผู้นำธุรกิจประกันวินาศภัย โดยใช้ระยะเวลาในการศึกษาดังแต่เดือนมกราคม 2541 ถึงเดือนมกราคม 2542

จากการศึกษาการดำเนินงานของบริษัท ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นแยกเป็น 2 ประเภท คือ ปัญหาหลักและปัญหารอง

ปัญหาหลักคือ ปัญหาด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีจำนวนน้อย สืบเนื่องจากการที่เป็นบริษัทในเครือของธนาคารจะมีฐานลูกค้าที่มาจากการใช้บริการสินเชื่อของธนาคาร จำนวนลูกค้ารายย่อย ลูกค้าโดยตรงมีจำนวนไม่มากหากคิดตามสัดส่วนของปริมาณ เมื่อใดที่ประกันภัยเสรีทำงานด้วยตัวของมันเองอย่างเต็มที่ มีบริษัทต่างชาติเข้ามาร่วมลงทุน จะก่อให้เกิดผลเสียขึ้นอย่างรุนแรงต่อรายได้ของบริษัท

ดังนั้นจากการศึกษาบริษัทขยายฐานลูกค้าให้กว้างเพิ่มมากขึ้นจากเดิม โดยการขยายสาขา เปิดสำนักงานตัวแทน ตลอดจนปริมาณนายหน้าประกันภัยของบริษัทมากขึ้น ทั้งนี้ เพื่อที่จะเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในแต่ละท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น เพราะตัวแทน/นายหน้าในแต่ละท้องถิ่นจะมีสายสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับลูกค้าในท้องถิ่นของคน ได้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า นั้นหมายความว่า แนวการตลาดที่นำมาใช้จะต้องเป็นแนวทางการตลาดแบบใหม่ที่เข้าถึงตัวลูกค้า มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าผ่านตัวแทน/นายหน้า ตลอดจนช่องทางจัดจำหน่ายที่มีอยู่เดิม เพื่อให้ได้มาซึ่งจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น

ปัญหารองคือ บริษัทขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ต่อเนื่อง และปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งเมื่อมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีแล้วจะส่งผลให้สามารถแก้ไขในปัญหารองได้ทั้งสอง