

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของการศึกษา

จากฐานข้อมูลของลูกค้า และข้อมูลสินทรัพย์ บริษัท เวลธ์ แมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด (Wealth Management System Limited : WMSL) สามารถรองรับสินทรัพย์ต่าง ๆ ของที่เป็นลูกค้า บุคคลธรรมดา และที่เป็นลูกค้านิติบุคคล การกำหนดกลยุทธ์การตลาดเพื่อคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมายโดยต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญ คือ ส่วนประสมทางการตลาดที่ผู้คาดหวังว่าให้เป็นลูกค้าในอนาคต ระบบสามารถประเมินค่าความเสี่ยงด้านการฟอกเงิน สำหรับลูกค้าแต่ละราย บริษัทสนใจการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในการลงทุน เพื่อเป็นการเสริมสร้างความมั่นคงให้กับสถาบันการเงิน นอกจากการบริหารฐานข้อมูล บริษัท เวลธ์ แมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด ยังสามารถแนะนำนโยบายการลงทุนที่เหมาะสมสำหรับลูกค้าแต่ละราย การให้บริการคือ การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าชอบใจ และกลับมาใช้บริการอีก อย่างต่อเนื่องกิจการด้านการบริการประสบความสำเร็จ และมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความต้องการของลูกค้าในการบริการ เนื่องจากการวางแผนจำเป็นต้องมีข้อมูลข่าวสาร แต่ความที่ลูกค้าลูกค้ามีความต้องการไม่แน่นอน ทำให้บริษัทไม่สามารถนำเสนอข้อมูลให้กับลูกค้าตรงจุดประสงค์หลักของลูกค้า ข้อมูลของอนาคตมีความไม่แน่นอนอยู่เสมอ และถ้าความต้องการไม่แน่นอนในอนาคตมีอยู่มากเกินไป ส่งผลถึงการวางแผนที่ไม่มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ผู้รับบริการจึงเป็นปัจจัยอย่างยิ่งที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจบริการ การประกอบธุรกิจบริการประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องมีความรู้ ความเข้าใจผู้รับบริการเพราะกุญแจสู่ความสำเร็จในงานบริการก็คือ ความพึงพอใจที่ลูกค้ามีต่อการบริการ การที่ลูกค้าได้รับบริการตามความต้องการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กรณีศึกษา จากปัญหาดังกล่าวปัญหานี้จึงพัฒนา ระบบสารสนเทศการวิเคราะห์สินทรัพย์ตามความต้องการของลูกค้า เพื่อช่วยลดความเสี่ยงของลูกค้าจากข้อมูลสินทรัพย์ที่มีความไม่แน่นอน ทำให้ลูกค้ามีเวลามากขึ้นในการตัดสินใจในการลงทุน และการนำค่าการพยากรณ์มาประยุกต์ใช้กับการแจกแจงข้อมูลของลูกค้า และสินทรัพย์ต่าง ๆ สามารถช่วยวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าในการลงทุนสินทรัพย์ที่เหมาะสมตามพฤติกรรมการลงทุน จากการวางแผน

บทที่ 2

ทฤษฎีและผลงานที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการ โครงการ การวิเคราะห์สินทรัพย์ตามความต้องการของลูกค้า ภูมิศึกษา บริษัท เวิร์ธ แมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด ผู้จัดทำโครงการได้รวบรวมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบต่าง ๆ ที่ได้นำมาใช้งานในระบบ รวมทั้งทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับ ระบบการแสดงผลข้อมูลทั้งหมด การวิเคราะห์สินทรัพย์ตามความต้องการของลูกค้า ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบที่ได้ดำเนินการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับความเป็นมาของบริษัท เวิร์ธ แมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ความเป็นมาของบริษัท เวิร์ธ แมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด

บริษัท เวิร์ธ แมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด ก่อตั้งโดยกลุ่มผู้บริหารการจัดการลงทุน การบริหารเงิน และเทคโนโลยีสารสนเทศจากธนาคารซีทีบีเองค์ โดยร่วมกับผู้บริหารจาก บริษัท เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อจัดฝึกอบรม เป็นที่ปรึกษา และพัฒนาระบบงานเฉพาะทางด้านบริหารเงิน และการลงทุน (Treasury and Asset Management) ระบบงานควบคุม และบริหารความเสี่ยง (Risk Management) ภายใต้ผลิตภัณฑ์ โบแนช่า เป็นระบบงานที่ได้รับการยอมรับสูงสุดระบบหนึ่ง ของประเทศไทย และในปี 1997 หนึ่งในผู้ถือหุ้นได้รับการยกย่องให้เป็นหนึ่งในห้าสิบนักการเงินของโลกจากนิตยสาร ยูโรมันนี่ (Euromoney)

บริษัท เวิร์ธ แมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด เป็นบริษัทในกลุ่มบริษัทขนาดใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศไทย โดยดำเนินธุรกิจมากกว่า 60 ปี บริษัทฯ ก่อตั้งเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2538 ปัจจุบันบริษัทฯ มีทุนจดทะเบียน 50 ล้านบาท และได้รับการส่งเสริมการลงทุน จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI)

ในปี 2540 บริษัท เวิร์ธ แมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด ได้รับการคัดเลือกจากเขตอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งประเทศไทย (Software Park) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (NECTEC) ให้เป็น 1 ใน 5 ของตัวแทนบริษัทซอฟต์แวร์ทั่วประเทศไทย เพื่อมีชื่อในทะเบียน

บทที่ 3

การดำเนินการศึกษา

ปฏิญานิพนธ์ฉบับนี้เป็นลักษณะการศึกษาเชิงประยุกต์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ การวิเคราะห์สินทรัพย์ตามความต้องการของลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท เวิร์ธแมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด โดยประกอบไปด้วยการดำเนินการ ดังนี้

3.1 ภาพรวมของระบบ

ภาพรวมของระบบ การวิเคราะห์สินทรัพย์ตามความต้องการของลูกค้า โดยมีต่าง ๆ ดังนี้

3.1.1 วิเคราะห์ระบบ เป็นการทำงานการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าทำซื้อสินทรัพย์ของทุกปี รายปี รายเดือนหรือช่วงรายปี ช่วงรายเดือน และข้อมูลที่ลูกค้ามีการถือครองสินทรัพย์ในแต่ละช่วงของทุกปี รายปี รายเดือนหรือช่วงรายปี ช่วงรายเดือน

3.1.2 การวิเคราะห์ประเภทแต่ละสินทรัพย์ เป็นการอธิบายการฟังก์ชันการทำงานการวิเคราะห์ประเภทของสินทรัพย์แต่ละตัวของทุกปี รายปี รายเดือนหรือช่วงรายปี ช่วงรายเดือน ประเภทของลูกค้าแต่ละคนของทุกปี รายปี รายเดือนหรือช่วงรายปี ช่วงรายเดือน

3.1.3 การพยากรณ์ เป็นการอธิบายฟังก์ชันแนวคิดที่ใช้พยากรณ์ของความต้องการของลูกค้า ภาพรวมของสินทรัพย์ของปีถัดไปทั้งหมด ภาพรวมความต้องการลูกค้าของปีถัดไปทั้งหมด

การวิเคราะห์สินทรัพย์ตามความต้องการของลูกค้าสามารถเขียนแผน ภาพรวมของระบบการวิเคราะห์สินทรัพย์ตามความต้องการของลูกค้า ดังรูปที่ 3.1

บทที่ 4

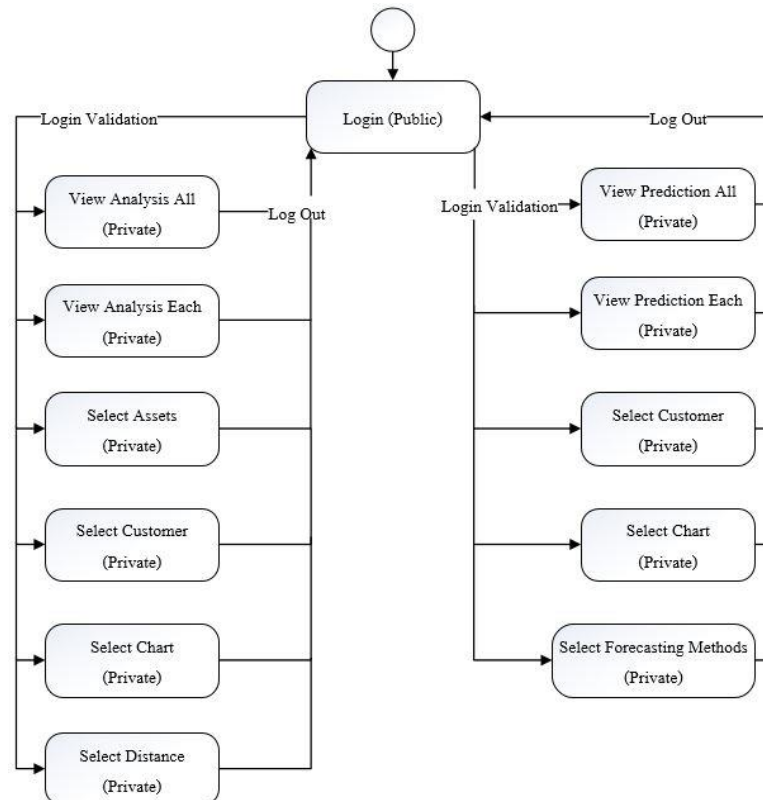
ผลการศึกษา

การดำเนินงาน และพัฒนาระบบสารสนเทศ การวิเคราะห์สินทรัพย์ตามความต้องการของลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท เว็ลท์ แมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด ในรูปแบบของโปรแกรมประยุกต์บนเว็บ แบ่งการทำงานออก 2 ส่วนดังนี้

1. ส่วนของผู้ดูแลระบบ
2. ส่วนของพนักงาน

แต่ละส่วนสามารถอธิบายการทำงานได้ดังต่อไปนี้

ส่วนของผู้ดูแลระบบ และพนักงาน



รูปที่ 4.1 แผนภาพระบบส่วนของผู้ดูแลระบบ และพนักงาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

ในอดีตการค้ามีการปรับเปลี่ยนไปจากการซื้อขายด้วยเงินสด ที่มีการออกไปสั่งซื้อ หรือ ออกเอกสารใบเสร็จจำนวนมากไปเป็นการติดต่อค้าขายด้วยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) และใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางดำเนินธุรกิจ ได้รับการปรับเปลี่ยนรูปแบบให้ทันสมัยมากขึ้น และมีการให้ความสำคัญกับวิธีการจัดการสร้างเว็บไซต์ขององค์กรธุรกิจมากขึ้น ข้อมูลลูกค้า และสินทรัพย์ของ บริษัท เวิร์ธ แมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด มีการเก็บประวัติสินทรัพย์ต่าง ๆ ของลูกค้าบุคคลธรรมดา และลูกค้านิติบุคคล มีการเปลี่ยนแปลงมูลค่าของสินทรัพย์ต่าง ๆ ในรายปี หรือรายเดือน เพื่อกำหนดกลยุทธ์การตลาดเพื่อคัดเลือกกลุ่มลูกค้าที่เป็นเป้าหมายโดยต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญ จึงทำการวิเคราะห์ความต้องการในการลงทุนของลูกค้าในการลงทุนที่เหมาะสมกับพฤติกรรมการลงทุน แต่ด้วยความต้องการของลูกค้าไม่แน่นอน ทำให้บริษัทไม่สามารถ นำเสนอข้อมูลตรงตามจุดประสงค์หลักของลูกค้า

จากปัญหาดังกล่าวจึงได้จัดทำปริญญานิพนธ์นี้ขึ้นเพื่อแก้ปัญหาเบื้องต้นโดยนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการวิเคราะห์สินทรัพย์ตามความต้องการของลูกค้า ของบริษัท เวิร์ธ แมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด เพื่อให้รู้ถึงมุมมอง พฤติกรรมต่าง ๆ ของลูกค้าที่มีต่อสินทรัพย์ หรือความผันแปรของมูลค่าสินทรัพย์ ในรูปแบบการแจกแจงข้อมูลระหว่างปี หรือ เดือน และสามารถทำการพยากรณ์ พฤติกรรมต่าง ๆ ของลูกค้าที่มีต่อสินทรัพย์ หรือความผันแปรของมูลค่าสินทรัพย์ ทำให้กระบวนการทำงานต่าง ๆ ถูกประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ใช้งานการวิเคราะห์สินทรัพย์ตามความต้องการของลูกค้า เพื่อขจัดปัญหาเหล่านั้น

เพื่อรับรองกับการวิเคราะห์สินทรัพย์ตามความต้องการของลูกค้า กรณีศึกษา บริษัท เวิร์ธ แมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด เพื่อให้ทันต่อยุคสมัย จึงทำการวิเคราะห์สินทรัพย์ตามความต้องการของลูกค้าของบริษัท เวิร์ธ แมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด เพื่อรู้ถึงมุมมอง พฤติกรรมต่าง ๆ ของลูกค้าที่มีต่อสินทรัพย์ ความผันแปรของมูลค่าสินทรัพย์ เพื่อให้เกิดการจัดการระบบเหล่านั้นที่มีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์สินทรัพย์ตามความต้องการของลูกค้า ของบริษัท เวิร์ธ แมเนจเม้นท์ ซิสเต็ม จำกัด การ