

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM : Customer Relationship Management) คือ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการใช้เทคโนโลยีและการใช้บุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยให้เกิดการจัดการลูกค้าที่ดีขึ้น เป้าหมายของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ไม่ได้เน้นเพียงแค่การบริการลูกค้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเก็บข้อมูลพฤติกรรมในการใช้จ่ายและความต้องการของลูกค้า จากนั้นจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์และใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาสินค้าหรือบริการ รวมไปถึงนโยบายในด้านการจัดการ ซึ่งเป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนาการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ก็คือ การเปลี่ยนจากผู้บริโภคไปสู่การเป็นลูกค้าตลอดไป การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ ได้ถูกนำมาใช้มากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ เนื่องมาจากจำนวนคู่แข่งของธุรกิจแต่ละประเภทเพิ่มขึ้นสูงมาก การแข่งขันรุนแรงขึ้น ในขณะที่จำนวนลูกค้ายังคงเท่าเดิม ธุรกิจจึงต้องพยายามสรรหาวิธีที่จะสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า อันจะนำไปสู่ความจงรักภักดีในที่สุด

สำหรับธุรกิจการเงินจะเป็นบริการให้สินเชื่อแก่ลูกค้าโดยทั่วไป ซึ่งการเก็บข้อมูลยังใช้การบันทึกด้วยมือ กับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เก็บข้อมูลอยู่ภายในสำนักงาน ซึ่งยังไม่มีเชื่อมโยงข้อมูลเข้าหากัน ซึ่งส่งผลให้การเรียกดูข้อมูลของลูกค้าต่างสาขากันทำไม่ได้ และส่งผลให้การดำเนินงานล่าช้าหรือมีข้อมูลน้อยมากทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจให้สินเชื่อผิดพลาดได้ ประกอบกับในปัจจุบันธุรกิจการเงินประสบปัญหาลูกค้าเก่าไม่ปฏิบัติตามสัญญาที่ตกลงกันไว้ จำเป็นต้องมีการดำเนินคดีตามกฎหมาย และการหาลูกค้าใหม่ก็จำเป็นจะต้องวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าให้รอบคอบก่อน เพื่อจะได้ไม่เกิดปัญหานี้เสีย

ดังนั้น การนำระบบจัดการลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์มาใช้ในธุรกิจการเงิน จะมีการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าไว้ที่ส่วนกลาง ทำให้ธุรกิจการเงินทุกสาขาใช้ข้อมูลร่วมกันได้ รวมทั้งยังสามารถเรียกดูข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำข้อมูลที่สนใจทั้งหมดมาวิเคราะห์ผ่านทางเว็บไซต์ ทำให้กระบวนการตัดสินใจปล่อยสินเชื่อให้กับลูกค้ามีความรวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น และในส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าเก่าที่เป็นหนี้เสีย จะทำให้ทางธุรกิจทราบว่าหนี้เสียเกิดขึ้นเป็นสัดส่วนเท่าใด และควรใช้มาตรการใดในการดำเนินการกับปัญหาดังกล่าว

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อพัฒนาระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์สำหรับธุรกิจการเงินของห้างหุ้นส่วนสามัญ บุญรอด ลิขซึ่ง
- 2) เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลของลูกค้าออนไลน์

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) ได้ระบบการจัดการลูกค้าสัมพันธ์สำหรับธุรกิจการเงินของห้างหุ้นส่วนสามัญ บุญรอด ลิขซึ่งที่สามารถเรียกดูข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้าเพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงาน
- 2) ได้ฐานข้อมูลส่วนกลางของลูกค้าทั้งหมด ที่ลูกค้าและบุคลากรในองค์กรสามารถเรียกดูข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

1.4 ขอบเขต และวิธีการศึกษา

1.4.1) ขอบเขต

ขอบเขตของระบบนี้จะครอบคลุมการพัฒนาการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ออนไลน์สำหรับธุรกิจการเงินของห้างหุ้นส่วนสามัญ บุญรอด ลิขซึ่ง โดยมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- 1) ระบบฐานข้อมูลของลูกค้า โดยจะมีการรวบรวมรายละเอียด และระบบการรักษาดูแลข้อมูลของลูกค้า รายละเอียดที่จัดเก็บในฐานข้อมูลคือ
 - ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า เช่น ชื่อ , ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ เป็นต้น
 - ข้อมูลการทำสัญญาของลูกค้า เช่น วันที่ทำสัญญา, สถานที่ทำ เป็นต้น
 - ข้อมูลการชำระเงินของลูกค้า เช่น จำนวนเงินต้นคงเหลือ เป็นต้น
 - ข้อมูลการดำเนินคดีกับลูกค้า เช่น วันนัดไปศาล, คำพิพากษา เป็นต้น
- 2) ระบบบริการลูกค้า จะใช้สำหรับการติดต่อกับลูกค้าโดยตรง เพื่อบันทึกข้อมูลการติดต่อขอสินเชื่อของลูกค้า ทั้งลูกค้าเดิมและลูกค้าใหม่ และลูกค้าที่มีรหัสผ่านก็สามารถดูข้อมูลส่วนตัว, ข้อมูลการชำระหนี้ และสามารถแจ้งแก้ไขข้อมูลส่วนตัวที่ไม่ถูกต้องได้ด้วยตัวเองผ่านทางเว็บไซต์ พร้อมทั้งให้บริการข่าวสารต่างผ่านทางเว็บไซต์ ด้วย
- 3) ระบบช่วยในการวิเคราะห์หนี้เชื่อ ข้อมูลจากฐานของลูกค้าได้ถูกนำมาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถเรียกดูข้อมูลของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ทำให้การวิเคราะห์หนี้เชื่อและการบริหารกิจการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.2) วิธีการศึกษา

ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

- 1) ศึกษาทฤษฎีและหลักการของการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ การออกแบบฐานข้อมูล การพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อประยุกต์ใช้กับระบบอินเทอร์เน็ต
- 2) ศึกษากระบวนการให้สินเชื่อของห้างหุ้นส่วนสามัญ บัญรอด ลิสซิ่ง และความต้องการของผู้ใช้ โดยดูจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภายในสำนักงานและจากการสัมภาษณ์ผู้ถือหุ้นส่วนผู้จัดการ พนักงานของกิจการ และลูกค้า
- 3) รวบรวมข้อมูลทั้งหมด และวิเคราะห์ความต้องการของระบบ
 - 3.1) ศึกษาการทำงานของระบบปัจจุบันว่ามีการทำงานอย่างไร
 - 3.2) กำหนดรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากการศึกษาระบบงานปัจจุบัน
 - 3.3) ประเมินระบบงานปัจจุบันว่าตรงกับระบบงานที่ต้องการหรือไม่ถ้าจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง จะต้องเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง และเปลี่ยนอย่างไร
 - 3.4) ออกแบบเค้าโครงร่างของระบบงานใหม่
- 4) ออกแบบและพัฒนาฐานข้อมูลของลูกค้า
- 5) ออกแบบและพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน ในการติดต่อฐานข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า
- 6) ทำการทดสอบความถูกต้องและแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบซึ่งผู้ใช้และผู้พัฒนาจะร่วมกันประเมินความเหมาะสม ความถูกต้อง และความครบถ้วนในขั้นตอนนี้ ถ้าผู้ใช้เห็นว่ายังไม่สอดคล้องกับความต้องการของคนที่สามารถขอให้ผู้พัฒนาแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมความต้องการได้
- 7) จัดทำเอกสารและคู่มือประกอบ

1.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) สำนักงานของห้างหุ้นส่วนสามัญ บัญรอด ลิสซิ่ง ถนนแสงมุกดา ตำบลชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์
- 3) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถนนห้วยแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1) ฮาร์ดแวร์

- เครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ มีหน่วยประมวลผลกลางแบบเพนเทียมโฟร์ความเร็ว 2.8 GHz หน่วยความจำหลัก (Ram) 512 เมกกะไบต์ อุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Harddisk) ความจุ 160 จิกะไบต์ จำนวน 1 เครื่อง

- เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ มีหน่วยประมวลผลกลางแบบเพนเทียมโฟร์ความเร็ว 2.0 GHz หน่วยความจำหลัก (Ram) 256 เมกกะไบต์ อุปกรณ์บันทึกข้อมูล (Harddisk) ความจุ 80 จิกะไบต์ จำนวน 1 เครื่อง

2) ซอฟต์แวร์

- ระบบปฏิบัติการเฟโดรา คอร์ 2 (Fedora Core 2)
- อาปาเช่เว็บเซิร์ฟเวอร์ (Apache Web Server)
- โปรแกรมจัดการฐานข้อมูลด้วยมายเอสคิวแอล (MySQL)
- โปรแกรมจัดการข้อมูลในมายเอสคิวแอล (MySQL-Front)
- โปรแกรมเจเอสพี (JSP)
- โปรแกรมที่สนับสนุนการออกแบบฐานข้อมูล เป็น อีอาร์วิน (ErWin)
- โปรแกรมอะโดบีโฟโตชอป (Adobe Photoshop)
- โปรแกรมเจดีเค เวอร์ชัน 1.4 (jdk 1.4)
- โปรแกรมเจบิลเดอร์ เวอร์ชัน 9.0 (Jbuilder 9.0)
- โปรแกรมอีดิทพลัส เวอร์ชัน 2.12 (EditPlus Text Editor v2.12)