

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตลาดหลักทรัพย์เปิดให้มีการซื้อขายครั้งแรกเมื่อวันที่ 30 เมษายน 2518 ภายใต้วิธีการซื้อขายแบบประมูลราคาอย่างเปิดเผย ด้วยวิธีเคาะกระดานในห้องค้าหลักทรัพย์ จนกระทั่งในวันที่ 31 พฤษภาคม 2534 ตลาดหลักทรัพย์ได้เปลี่ยนมาใช้ระบบการซื้อขายด้วยคอมพิวเตอร์เป็นครั้งแรก เรียกว่าระบบ ASSET (Automated System for the Stock Exchange of Thailand) และเมื่อ สิงหาคม 2551 ได้ปรับปรุงระบบซื้อขายใหม่เป็น ระบบ ARMS (Advance Resilience Matching System) เพื่อรองรับรูปแบบการดำเนินธุรกรรมใหม่ๆ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดให้มีระบบสำรองกรณีระบบขัดข้อง เพื่อให้ดำเนินการซื้อขายได้อย่างต่อเนื่อง ในวันที่ 3 กันยายน 2555 ตลาดหลักทรัพย์ได้พัฒนาระบบซื้อขายใหม่เรียกว่า SET CONNECT เพื่อตอบสนองการขยายตัวทางธุรกิจของอุตสาหกรรมหลักทรัพย์ โดยระบบใหม่สามารถรองรับปริมาณการซื้อขายที่ขยายตัวเพิ่มขึ้น รวมถึงการออกสินค้าหรือบริการใหม่ๆ ของตลาดหลักทรัพย์ ทำให้การเข้าถึงและเชื่อมต่อกับระบบส่งคำสั่งซื้อขายของบริษัทสมาชิกหรือนักลงทุนต่างประเทศกับระบบซื้อขายของตลาดหลักทรัพย์สะดวก รวดเร็วมากขึ้นด้วย Protocol ที่เป็นมาตรฐานสากล รวมทั้งการรองรับธุรกรรมใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

เนื่องจากตลาดหลักทรัพย์เป็นตลาดทุนที่สำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจไทย มีความสำคัญทั้งในด้านการระดมทุนของผู้ต้องการเงินทุน และเป็นแหล่งการปล่อยเงินทุนสำหรับผู้ที่ต้องการปล่อยเงินทุนส่วนเกินที่มีอยู่ ตลอดจนแหล่งอำนวยความสะดวกของบุคคลทั้งสองฝ่ายให้สามารถทำธุรกรรมให้สะดวกขึ้น ตลาดหลักทรัพย์จึงเป็นตลาดทุนแห่งหนึ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศไทยได้ ดังนั้นเพื่อให้ นักลงทุนทั้งหลาย ไม่ว่าจะเป็นนักลงทุนชาวไทย นักลงทุนชาวต่างประเทศ และผู้ลงทุนสถาบัน ได้เข้าถึงการลงทุนดังกล่าว จึงมีบริษัทหลักทรัพย์หรือ โบรกเกอร์มากมายเปิดตัวขึ้น เพื่อรองรับความต้องการด้านการลงทุนของกลุ่มคนดังกล่าว โดยสามารถส่งคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์เข้าสู่ระบบซื้อขายของตลาดหลักทรัพย์ฯ ได้โดยตรง โบรกเกอร์จึงไม่ใช่เป็นแค่คนกลางในการซื้อขายหลักทรัพย์ให้กับลูกค้าเท่านั้น แต่โบรกเกอร์จะต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่ความรับผิดชอบและบริการต่างๆ ที่ให้แก่ลูกค้าทุกขั้นตอนอยู่ตลอดเวลา เริ่มตั้งแต่เปิดบัญชี จนกระทั่งถึงขั้นตอนสิ้นสุด

ของการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์ รวมทั้งช่วยดูแลให้คำปรึกษาแนะนำ หรือแก้ไขปัญหาให้กับคุณ ซึ่งโบรกเกอร์แต่ละแห่งอาจให้บริการในลักษณะและรูปแบบที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับขนาดธุรกิจและความชำนาญของบริษัท โดยรวมแล้ว โบรกเกอร์เป็นคนดูแลเรื่องเงินๆ ทองๆ ของผู้ลงทุน ทั้งจ่ายเงินชำระค่าซื้อหุ้น นำหุ้นที่ซื้อมาส่งมอบ แจ้งถึงสิทธิที่จะได้รับจากหุ้นที่ถืออยู่ พวกเงินปันผลและการใช้สิทธิในฐานะผู้ถือหุ้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้ลงทุนที่จะเลือกคนที่ไว้ใจได้มาทำหน้าที่แทน โดยยึดถือผลประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ

จากการเข้าร่วมโครงการสหกิจ ณ บริษัทหลักทรัพย์ เอเชีย พลัส จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทซื้อ-ขายหลักทรัพย์ และให้คำปรึกษาแนะนำหรือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ซึ่งในแต่ละวันจะมีนักลงทุนทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติติดต่อซื้อ-ขายหลักทรัพย์เป็นจำนวนมาก ผ่านเจ้าหน้าที่การตลาดที่ต้องคอยให้ข้อมูลต่างๆ แก่ลูกค้า จากความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงการลงทุน ส่งผลให้จำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เจ้าหน้าที่การตลาดที่คอยให้บริการลูกค้าไม่เพียงพอ อีกทั้งเจ้าหน้าที่การตลาดมีภาระงานตั้งแต่เปิดบัญชี จนกระทั่งถึงขั้นตอนสิ้นสุดของการชำระราคาและส่งมอบหลักทรัพย์ให้ลูกค้า มีความซับซ้อนและยุ่งยากในการดำเนินการ ทำให้การประสานงานการติดตามค่าชำระเงินของลูกค้าเป็นความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุน ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการติดตามทวงถามค่าชำระต่างๆ เพราะต้องรอข้อมูลของลูกค้าจากฝ่ายเจ้าหน้าที่การตลาดก่อน นอกจากนี้การให้คำปรึกษาแนะนำ หรือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อซื้อ-ขายหลักทรัพย์ที่มีจำนวนมากทุกวัน ทำให้ไม่สามารถดูแลลูกค้าอย่างทั่วถึง ซึ่งลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ และเสี่ยงต่อการที่ลูกค้าไปใช้บริการกับบริษัทซื้อ-ขายหลักทรัพย์แห่งใหม่ ด้วยเหตุปัจจัยดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาขั้นตอนการชำระราคาซื้อขาย - หลักทรัพย์ เพื่อแก้ปัญหาการติดตามทวงเงินลูกค้าล่าช้าในกรณีชำระราคาซื้อ-ขายหลักทรัพย์ และลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานการชำระราคาซื้อขาย - หลักทรัพย์
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่

ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการข้อมูล เช่น การเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้า ขั้นตอนการชำระราคาค่าหลักทรัพย์ การติดตามชำระราคา การชำระราคาค่าหลักทรัพย์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นต้น

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา

ตั้งแต่วันที่ 11 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558 ถึง วันที่ 28 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2558 รวมระยะเวลา 3 เดือน 17 วัน

1.3.3 ขอบเขตด้านสถานที่

บริษัทหลักทรัพย์ เอเชียพลัส จำกัด (มหาชน) เลขที่ 9/1 อาคารพลับพลาไชย อาคาร 2 ถนนเสื่อป่า แขวงป้อมปราบ เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10100

โทรศัพท์: 02 – 623 – 1520 - 9

1.3.4 ขอบเขตด้านประชากร

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ บุคลากรบริษัทหลักทรัพย์ เอเชียพลัส จำกัด (มหาชน)

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เรียนรู้การทำงานอย่างเป็นระบบแบบแผน
2. เรียนรู้การทำงานด้านการชำระราคาค่าหลักทรัพย์
3. เรียนรู้แนวทางในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพ