

# สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การจัดการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวของบริษัทเพื่อการขายทัวร์

Management Information For Sale Service of a Tour Company



T097975



โดย

นายจุฬากานต์ ฐุรนิกร รหัส 37-044024

ป.พ.  
ค 678 ก  
2540

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน..... 97975

วัน,เดือน,ปี.....

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

พ.ศ. 2540

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การจัดการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวของบริษัทเพื่อขายทัวร์  
Management Information for Sale Service of a Tour Company

โดย

นายจุฬากานต์ รุณนิกร รหัส 37-044024

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2541

อาจารย์ที่ปรึกษา .....

(รองศาสตราจารย์ ดร. อำนวย แสงโนรี)

คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ .....

(อาจารย์ ดร. อรุสา บัวตะมะ)

หัวหน้าภาควิชา .....

(อาจารย์ เสาวคนธ์ เลิศกาญจนะ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สืบค้นและให้บริการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีเมล: [library@kmitl.ac.th](mailto:library@kmitl.ac.th) 15417 17 ส.ย. 2541

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้ถูกจัดทำขึ้นจนสำเร็จเป็นที่เรียบร้อยได้ในครั้งนี้ เป็นผลของความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ของอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี อาจารย์ ดร. อรุสา บัวตะมะ และคณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษทุกท่าน ที่สละเวลาและกรุณาให้ความช่วยเหลือทุกประการ ตั้งแต่เริ่มทำการศึกษา ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณาของท่านทั้งไว้ ณ. ที่นี้ด้วย

การศึกษานี้จะไม่สามารถประสบผลสำเร็จได้ ถ้าหากปราศจากความอนุเคราะห์และความร่วมมือของ บริษัท เออีซี ทราเวล จำกัด สาขาสีลมที่กรุณาให้ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับระบบที่เกี่ยวข้องในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณทุกท่านในบริษัทดังกล่าวที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

จุฬากานต์ ฐรนิกร  
พฤษภาคม 2541

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การจัดการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวของบริษัทเพื่อการขายทัวร์

นักศึกษา : นายจุฬากานต์ ชูนิกร

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาพิเศษ : รศ.ดร. อำนวย แสงโนรี 25 / พ.ศ. / 2541

การจัดการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวของบริษัทเพื่อการขายทัวร์ เป็นการศึกษากระบวนการทางด้านการให้ข้อมูลรายการทัวร์ของฝ่ายบริการข้อมูลทัวร์ของบริษัท เออีดี ทราเวล สาขาสิลมระบบทางการบริการสารสนเทศ ซึ่งจะประกอบด้วยการทำงานงานหลัก ๆ ทางด้านการออกรายงานแสดงรายการทัวร์ส่งไปถึงลูกค้า ที่บริษัทได้ทำการติดต่อผ่านตัวแทน การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการให้บริการรายการทัวร์ในปัจจุบัน แล้วดำเนินการวางแผนออกแบบ และพัฒนาระบบงานการบริการรายการทัวร์ โดยนำเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการ พร้อมทั้งจัดทำโปรแกรมการบริการรายการทัวร์ขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบเดิม เมื่อได้ศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการให้บริการรายการทัวร์ พบว่าเป็นระบบการทำงานโดยมีการบันทึกข้อมูลในแบบซ้ำซ้อน โดยการบันทึกเก็บข้อมูลไว้ในหลายแห่งทำให้ยากต่อการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันได้ ซึ่งระบบการทำงานเช่นนี้ อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ และอาจเกิดการผิดพลาดได้ง่าย

การนำไมโครคอมพิวเตอร์ เข้ามาประยุกต์ใช้กับการจัดการงานทางการบริการสารสนเทศในการขายทัวร์โดยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 7.0 สำหรับวินโดวส์ 95 ในการออกแบบและจัดการฐานข้อมูล ซึ่งระบบที่ได้ทำการพัฒนาขึ้นมาจะช่วยลดปัญหาที่เกิดจากการทำงานผิดพลาดของพนักงานฝ่ายบริการข้อมูลทัวร์ มีฐานข้อมูลที่สามารถเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก มีระบบจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระเบียบ ช่วยลดจำนวนเอกสารที่เกิดขึ้นจากการทำงานในปัจจุบันลง เป็นการประหยัดทรัพยากร สามารถจัดสารสนเทศที่เป็นประโยชน์เสนอต่อลูกค้าได้โดยง่ายมีความถูกต้องแม่นยำ เพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจในการเลือกซื้อทัวร์ เป็นการลดขั้นตอนการดำเนินงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของระบบปัจจุบันได้มากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	5
บทที่ 2 การดำเนินงานของธุรกิจทัวร์	7
ระบบการทำงานของธุรกิจทัวร์ในปัจจุบัน	7
ขั้นตอนการทำงานของบริษัทในปัจจุบัน	8
ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน	12
แนวทางการแก้ไขปัญหา	13
ความเป็นไปได้ในการเข้าไปปรับปรุงระบบงานเดิม	13
แนวคิดในการเปลี่ยนแปลงจากระบบงานเดิมเป็นระบบงานใหม่	14
บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	16
แนวคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	16
การวิเคราะห์ระบบ	16
การออกแบบระบบ	21
ผลการทดสอบและอภิปรายผล	21
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	23
สรุป	23
ข้อเสนอแนะ	24

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

เอกสารอ้างอิง		25
ภาคผนวก ก.	รายละเอียดข้อมูลที่ใช้	27
ภาคผนวก ข.	รายละเอียดกระบวนการ	33
ภาคผนวก ค.	รายละเอียดข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบโปรแกรม	37



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางผนวกที่

หน้า

1 รายละเอียดข้อมูลที่ใช้ในตารางการออกแบบ

37



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1	ผังการทำงานของบริษัท เออีดี ทราเวล จำกัด	7
2	ผังรายละเอียดรวมของระบบสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว	16
3	ผังการไหลเวียนข้อมูลรวม	17
4	การไหลข้อมูลระดับหนึ่งของกระบวนการ 2.0 คั่นหารายการทัวร์	18
5	การไหลข้อมูลระดับหนึ่งของกระบวนการ 4.0 ประมวลผล	19
6	การไหลข้อมูลระดับหนึ่งของกระบวนการ 5.0 การออกรายงาน	20
ภาพผนวกที่		
1	ตัวอย่างใบโทรสารรายการท่องเที่ยว	27
2	ตัวอย่างเอกสารโทรสารรายการทัวร์ขกเล็ก	28
3	ตัวอย่างรายละเอียดราคาทัวร์	29
4	ตัวอย่างรายละเอียดรายการทัวร์	31
5	ตัวอย่างรายการทัวร์	32
6	การป้อนรหัสผ่าน	40
8	หน้าจอเข้าสู่โปรแกรม	40
9	หน้าจอเลือกทำรายการ	41
10	หน้าจอสอบถามรายละเอียดทัวร์เพื่อการท่องเที่ยว	41
11	หน้าจอของการสอบถามรายละเอียดทัวร์ภาคเหนือ	42
12	กรอบข้อความสอบถามถึงสถานที่ที่ต้องการจะไป	42
13	รายการทัวร์ที่เกี่ยวข้องกับเส้นทางที่ต้องการสอบถาม	43
14	ภาพพิมพ์รายการทัวร์	43
15	แบบฟอร์มบันทึกรายการทัวร์	44
16	กรอบสอบถามถึงโรงแรมในประเทศที่ต้องการ	44
17	กรอบสอบถามโรงแรมในเมืองที่ต้องการ	44
18	รายการโรงแรมที่สอบถาม	45
19	แบบฟอร์มรายการโรงแรม	45

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ (ต่อ)

20	ตัวอย่างรายงานขอดองทวารประจำปี 2540	46
21	-ตัวอย่างรายงานสรุปทวารขอดนิยมนำแบ่งตามภาค	47
22	ตัวอย่างกราฟทวารขอดนิยมนำ	50
23	ตัวอย่างรายงานสรุปผลการขายทวารแยกตามทวารในประเทศและต่างประเทศ	51
24	ตัวอย่างกราฟเปรียบเทียบทวารในประเทศและต่างประเทศ	52
26	ปุ่มคำสั่งออกจากโปรแกรม	53



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ธุรกิจท่องเที่ยวเป็นธุรกิจด้านการบริการจัดท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ บริการของธุรกิจท่องเที่ยวมีทั้งการให้บริการแบบครบรับทั้งประเภทที่ต้องการเดินทางตามลำพังหรือการท่องเที่ยวทั้งครอบครัวที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ ซึ่งระยะเวลาสำหรับการท่องเที่ยวที่ลูกค้าสามารถเลือกรับบริการตามเวลาที่ตนเองต้องการได้ บริษัททัวร์แต่ละบริษัทต่างเลือกหาทัวร์ที่เหมาะสมกับฤดูกาลท่องเที่ยวและได้จัดทำพร้อมนำเสนอต่อลูกค้า ประโยชน์ของการได้ไปท่องเที่ยวกับทัวร์ประเภทต่าง ๆ นั้นช่วยลดความเครียดและสร้างความเพลิดเพลิน หลักการขายทัวร์ของบริษัทแต่ละแห่งจะนำเสนอข้อความโฆษณาสร้างจินตนาการให้ลูกค้าได้คล้อยตาม เช่น ท่องเที่ยวดินแดนแห่งคิมหันต์ ประทับรอยฝังยังดินแดนไซไซ พิชิตยอดเขาสูงเสียดฟ้าร้อยกิโลเมตร ล่องแพไปกับเมืองกาญจนบุรี ชมความงาม ณ ดินแดนพระอาทิตย์เที่ยงคืน โดยการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หน้าหนังสือพิมพ์ นิตยสารบันเทิง แผ่นพับและใบปลิวต่าง ๆ เหล่านี้ก็เพื่อที่จะให้บรรดาลูกค้าทั้งหลายได้เลือกซื้อตามความต้องการ พร้อมทั้งสิทธิพิเศษส่วนลดต่าง ๆ ที่ดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการกับบริษัททัวร์เหล่านั้นให้ได้มากที่สุด

สำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นกับแผนกบริการข้อมูลทัวร์ของบริษัททัวร์ นั่นก็คือในบางครั้งหากลูกค้าทัวร์เหล่านั้นไม่มีเวลาในการติดตามรายละเอียดรายการทัวร์ที่บริษัททั้งหลายเสนอให้ไปจำเป็นต้องอาศัยการติดต่อกับบริษัทโดยอาจจะเดินทางไปพบเองหากสะดวกหรืออาจจะติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ แต่ปัญหาที่เกิดจากการสอบถามข้อมูลรายการทัวร์นั้นมักจะเกิดจากการที่ให้ข้อมูลลูกค้าได้ช้าและไม่ตรงตามความต้องการลูกค้าเท่าที่ควร ข้อมูลบางอย่างที่ลูกค้าต้องการเพื่อช่วยเพิ่มในการตัดสินใจไม่ได้ให้รายละเอียดไปหมดทุกอย่าง บางครั้งทัวร์บางชุดที่ลูกค้าได้สั่งซื้อเป็นที่เรียบร้อยแล้วกลับต้องถูกยกเลิกเพราะเพียงพนักงานไม่ได้แก้ไขข้อมูลทัวร์เหล่านั้น ให้ถูกต้อง ตรงกันทั้งในแฟ้มเอกสารและเพิ่มข้อมูล หรือหากลูกค้าทราบเพียงสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่ต้องการจะไป ก็ต้องเสียเวลารอให้พนักงานเหล่านั้นค้นหาสถานที่ตนเองต้องการ จากสิ่งที่เกิดขึ้นเนื่องมาจากเพราะปัจจุบันระบบการให้บริการข้อมูลทัวร์แก่ลูกค้าทัวร์นั้น ค่อนข้างไม่เป็นระเบียบและใช้เวลาหาข้อมูลนาน เนื่องจากมีการค้นหาข้อมูลแบบเอกสาร และมีขั้นตอนที่ยังทำให้เกิดความผิดพลาดได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ง่าย เมื่อมีลูกค้าทัวร์เข้ามาขอข้อมูลเกี่ยวกับทัวร์ประเภทต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าจะทำการค้นรายชื่อทัวร์ขึ้นมาจากแฟ้มเอกสาร เนื่องจากฝ่ายบริการข้อมูลทัวร์จะได้รับใบรายการทัวร์จากบริษัทแม่ทุกเดือน หรือทุกช่วงเทศกาลเป็นเหตุให้ต้องแก้ไขและบันทึกข้อมูลทั้งในแฟ้มเอกสารและแฟ้มข้อมูลในคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล เป็นผลให้ข้อมูลทัวร์ที่ได้รับนั้นในบางครั้งไม่เป็นปัจจุบัน การแก้ไขข้อมูลจำเป็นต้องแก้ไขทั้งในแฟ้มเอกสารทัวร์และแฟ้มข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์จึงเป็นเหตุให้ข้อมูลอาจไม่ตรงกันได้อีกด้วย

จากปัญหาดังกล่าว จึงควรปรับปรุงระบบการให้บริการทางด้านสารสนเทศแก่ลูกค้าทัวร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการทำงานภายในแผนกบริการข้อมูลทัวร์ให้สามารถทำงานได้เป็นระเบียบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีกับการให้บริการข้อมูลทัวร์แก่ลูกค้าทัวร์ในด้านการตัดสินใจซื้อทัวร์จากสารสนเทศที่ได้รับจากบริษัท และนอกจากนี้ทางบริษัทยังสามารถใช้สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการขาย โดยการประยุกต์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการประยุกต์ไมโครคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้กับระบบงาน การบริการข้อมูลทัวร์

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบงานให้บริการข้อมูลทัวร์ภายในฝ่ายบริการข้อมูลของบริษัท เออีดี ทราเวล จำกัด
2. เพื่อออกแบบและจัดการระบบงานให้บริการสารสนเทศของบริษัทเพื่อใช้ในการขายทัวร์ให้ดีขึ้น

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้จะช่วยให้ฝ่ายบริการข้อมูลทัวร์ สามารถให้บริการสารสนเทศแก่ลูกค้าได้รวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น ทำให้ลูกค้าทัวร์แต่ละรายสามารถใช้สารสนเทศที่ได้จากบริษัทได้ตัดสินใจซื้อทัวร์ได้สะดวกยิ่งขึ้น สำหรับด้านของบริษัททัวร์เองพนักงานสามารถใช้โปรแกรมที่ได้ใช้ในการประมวลผลสรุปรายการทัวร์ประเภทต่าง ๆ ใช้เป็นสารสนเทศสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจวางแผนการขายทัวร์ในฤดูกาลเพื่อให้เหมาะสมกับการบริหารงาน ทั้งนี้ระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยทั้งยังช่วยลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งต้องแก้ไขในหลาย ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพิ่มให้มาอยู่รวมกันในฐานข้อมูลเดียวกัน เป็นประโยชน์ทั้งทางด้านแก้ไข และบันทึกข้อมูลลงไปในใหม่ ได้รวดเร็วและถูกต้องมากยิ่งขึ้น เพิ่มความถูกต้องในการให้บริการข้อมูลลูกค้าแก่พนักงานขาย ทัวร์และลูกค้าทัวร์แต่ละราย อีกทั้งสร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่บริษัท

### ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษารั้งนี้ ทำการศึกษาเฉพาะแผนกบริการข้อมูลทัวร์ของบริษัททัวร์ เออีดี ทราเวล กรุงเทพมหานคร ซึ่งให้บริการลูกค้าภายในเขต กรุงเทพมหานคร จังหวัดใกล้เคียง รวมถึงเขตปริมณฑล และลูกค้าต่างประเทศทั้งที่เข้าพักกับโรงแรมซึ่งบริษัทมีสัญญาอยู่ด้วยและเข้ามาติดต่อที่บริษัทด้วยตนเอง โดยเลือกศึกษาการจัดทำทัวร์ภายในประเทศและทัวร์ต่างประเทศโดยจะทำการออกแบบ และพัฒนาระบบโดยมีการประยุกต์ใช้งานจาก โปรแกรมที่ได้สร้างขึ้นมาคือ ไมโครซอฟท์ แอ็กเซสเวอร์ชัน 7.0 โดยการจัดทำระบบฐานข้อมูลสำหรับงานบริการข้อมูลทัวร์ โดยจะยึดเอาข้อมูลทัวร์ที่ได้เคยจัดทำไว้แล้วเป็นหลัก ทั้งนี้เพื่อความสะดวก และความคุ้นเคยกับข้อมูลแบบเดิมที่เคยใช้อยู่ โดยจะมีการจัดเก็บข้อมูลไว้และการเรียกใช้ข้อมูลเมื่อลูกค้าทัวร์เข้ามาติดต่อ และจะมีการจัดทำรายงานประเภทต่าง ๆ เพื่อนำเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อช่วยในการตัดสินใจขายทัวร์ในรอบฤดูกาลท่องเที่ยวต่อไป ซึ่งจะมีการออกรายงานสรุปผลยอดขายทัวร์ในแต่ละเดือน โดยรายงานที่จะทำการออกแบบนี้ จะใช้สำหรับการออกรายงานทัวร์ประเภทต่าง ๆ ที่มีอยู่ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวส่งไปถึงลูกค้าทัวร์ และรายงานช่วยสนับสนุนการวางแผนการขายของบริษัททัวร์ โดยมีการประยุกต์นำเอาไมโครคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการจัดระบบงานการให้บริการสารสนเทศ

### การตรวจเอกสาร

วิเลิศ เลิศบัณฑิตกุล(2532) ได้ทำการศึกษาและจัดทำระบบสารสนเทศสำหรับคลังยาและเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ซึ่งคลังยาและเวชภัณฑ์เป็นหน่วยงานในโรงพยาบาลทำหน้าที่ในการจัดเก็บ สรรองและแจกจ่ายยาและเวชภัณฑ์ให้แก่หน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาล การดำเนินการในหน่วยงานดังกล่าว ได้อาศัยบัตรควบคุมสต็อกในการควบคุมการเบิกจ่ายยาและเวชภัณฑ์ โดยทำการบันทึกรายการรับ-จ่ายไว้ และจากคุณสมบัติของยาซึ่งจะสามารถเก็บได้เป็นเวลากำกัฏ มักเกิดปัญหาในด้านความล่าช้าในการค้นหาบัตรควบคุมคลังและการบันทึก ข้อมูลทำให้ไม่สามารถปรับปรุงข้อมูลในบัตรได้ทัน ส่งผลต่อเนื่องถึงการนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารดังนั้น การวิจัยเพื่อออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศของคลังยาและเวชภัณฑ์จึงเกิดขึ้นเพื่อขจัดหรือเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรเทาปัญหาต่างๆดังกล่าว โดยอาศัยคุณสมบัติด้านความเร็วในการประมวลผลของคอมพิวเตอร์ขนาดเมนเฟรมเป็นเครื่องมือในการออกแบบและพัฒนา ในการวิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้คือ ศึกษาระบบปัจจุบัน วิเคราะห์ปัญหา ทำการออกแบบและพัฒนาระบบ ระบบที่ได้ทำการออกแบบและพัฒนาได้ดำเนินการในสองลักษณะคือ แบบโต้ตอบทันที (Online Interactive) โดยใช้ระบบการควบคุมการสื่อสาร CICS/VS และการประมวลผลแบบกลุ่ม (batch) ภายใต้ระบบปฏิบัติการ OS/VS1 โดยมุ่งเน้นในการเก็บข้อมูลในปริมาณมากๆและสามารถค้นหา รวบรวมได้รวดเร็ว พร้อมทั้งสรุปข้อมูลสำคัญสำหรับการจัดการ ระบบดังกล่าวประกอบไปด้วยระบบย่อย 4 ระบบ ดังนี้คือ ระบบย่อยการเริ่มต้นระบบและความปลอดภัย ระบบย่อยการบันทึกข้อมูลพื้นฐาน ระบบย่อยการบันทึกรายการประจำวัน และระบบย่อยการสอบถามข้อมูลและการทำสถิติ ระบบที่ได้รับการพัฒนาจากการวิจัยครั้งนี้มีความเหมาะสมสำหรับโรงพยาบาลที่มีจำนวนเตียงมากกว่า 500 เตียงขึ้นไป

มนุศักดิ์ สุธีพัฒนานนท์ ( 2533 ) ได้ทำการประยุกต์ใช้ไมโครคอมพิวเตอร์สำหรับระบบสารสนเทศสินค้าคงคลัง เพื่อการบริหารร้านค้าส่งสินค้าเกษตร โดยทำการศึกษาดำเนินงานของร้านค้าส่งสินค้าเกษตร ซึ่งพบว่าประสบปัญหาด้านการควบคุมสินค้าคงคลัง เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าของร้านค้าส่งสินค้านั้นมีจำนวนมาก ยากแก่การจัดเก็บและทำการปรับปรุงให้มีความทันสมัยได้ รวมถึงไม่สามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ทำให้เกิดปัญหามากมายในหารนำเอาข้อมูลออกมาใช้บางครั้งข้อมูลในส่วนต่าง ๆ มีความไม่สอดคล้องกันทั้งในด้านราคา และปริมาณสินค้าและระบบการสั่งซื้อก็ยังคงอาศัยเอกสารแบบเดิมคือแฟ้มเอกสารที่ต้องใช้พนักงานในการเขียน บางครั้งเขียนผิดเขียนถูกทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้สร้างความลำบากในการยืนยันข้อมูลจากหลาย ๆ ส่วนมาอยู่ร่วมกัน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงทำการศึกษารายละเอียด วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของระบบทำการออกแบบและสร้างระบบงานคอมพิวเตอร์ โดยนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติและการบริหารงานซึ่งปัจจุบันการทำงานเดิมจะมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้อยู่แล้ว เป็นผลทำให้ระบบการควบคุมสินค้าคงคลังของร้านค้าส่งสินค้าเกษตร สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลมีความทันสมัย และสามารถนำสารสนเทศที่ได้จากระบบนี้ไปช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารได้อีกด้วยระบบนี้จะประกอบไปด้วยแฟ้มข้อมูลจำนวน 10 แฟ้ม แบ่งเป็นแฟ้มข้อมูลหลัก 7 แฟ้ม และแฟ้มข้อมูลรายการเปลี่ยนแปลง 3 แฟ้ม ภาษาที่ใช้ในการสร้างโปรแกรมเป็นภาษา FoxBASE โดยใช้ในการสร้างแฟ้มข้อมูล การปรับปรุงฐานข้อมูลและการออกรายงานต่างๆ โปรแกรมดังกล่าวได้ถูกทดสอบ โดยใช้ข้อมูลตัวอย่างจากร้านค้าส่งสินค้าเกษตรที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่ง ซึ่งมีผลทำให้การปฏิบัติการและการบริหารงานในระบบสินค้าคงคลังมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## วิธีการศึกษา

การนำเอาโปรแกรมสำเร็จรูป ไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 7 บนวินโดวส์ 95 มาประยุกต์ใช้ในการจัดการฐานข้อมูลของบริษัททัวร์ เออีดี ทราเวล จำกัด สาขาสีลม ในด้านระบบงานให้บริการรายการทัวร์โดยมีการสืบค้นข้อมูลทัวร์โดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยเกี่ยวข้องกับการติดตั้งโปรแกรม การทำงานของระบบงานเดิม การออกแบบระบบงานใหม่ ตลอดจนการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการจัดการฐานข้อมูล เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความซับซ้อนน้อยที่สุดโดยเริ่มจาก

1.ศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน และการให้บริการข้อมูลทัวร์ภายในฝ่ายบริการทัวร์ ด้านระบบงานบริการแก่ลูกค้า โดยข้อมูลที่นำมาศึกษาได้มาจากการสอบถามพนักงานประจำฝ่ายบริการทัวร์ โดยจัดหาข้อมูลปฐมภูมิ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานแผนกบริการข้อมูลทัวร์ประจำบริษัท เออีดี ทราเวล จำกัด โดยได้มีการสอบถามถึงขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายบริการข้อมูลทัวร์ในปัจจุบันกับ ปัญหาที่พบในการทำงาน ข้อมูลทัวร์ที่ใช้ในการบันทึกและระบบการค้นหาข้อมูลรายการทัวร์ประเภทต่าง ๆ ในปัจจุบัน และทำการจัดหาข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารการดำเนินงาน ได้แก่ รายการทัวร์ที่บริษัทแม่ส่งผ่านทางเครื่องโทรสารให้แก่บริษัท แผ่นพับรายการทัวร์ แฟ้มเก็บรายละเอียดข้อมูลทัวร์ทั้ง 6 แฟ้ม ได้แก่ แฟ้มข้อมูลทัวร์ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคอีสาน ภาคใต้ และแฟ้มทัวร์ต่างประเทศอีก 2 แฟ้ม คือ ทัวร์ทวีปยุโรป และทัวร์ทวีปเอเชีย ซึ่งการออกแบบโปรแกรมใหม่นี้จะยังคงอาศัยการจัดทำข้อมูลแบบเดิมของบริษัทเพื่อความคุ้นเคยของพนักงาน

2.วิเคราะห์ระบบการทำงาน และออกแบบระบบการทำงาน โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ในลักษณะของ การออกแบบฐานข้อมูล ความสัมพันธ์ ฯลฯ เพื่อช่วยให้ พนักงานค้นหาข้อมูลทัวร์ทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน

3.ทำการศึกษาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการจัดการฐานข้อมูล ไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 7 บน วินโดวส์ 95 เพื่อนำมาใช้บริหารระบบฐานข้อมูล การดำเนินงานของฝ่ายบริการข้อมูลทัวร์ของบริษัท เออีดี ทราเวล จำกัด สาขาสีลม ในด้านการจัดการระบบงานให้บริการข้อมูลทัวร์

4.จัดทำโปรแกรม ไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 7 ตามที่ได้ออกแบบไว้แล้ว และทดสอบการใช้งานของโปรแกรมที่ได้ทำการสร้างขึ้น

5.การทดสอบ การค้นหารายการทัวร์ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ที่ได้สร้างขึ้นและข้อมูลบางส่วนจากการทำงานจริง การปรับปรุงการติดต่อการให้บริการข้อมูลทัวร์และข้อผิดพลาดของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปรแกรม ให้สามารถทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยการทดสอบการค้นหารายการทัวร์ประเภทต่าง ๆ ตามที่ได้ออกแบบไว้ตามลักษณะของการจัดข้อมูล

6.สรุปผลการศึกษาที่ได้ทำมาและเสนอแนะผลการศึกษาควรปรับปรุงและพัฒนาต่อไปใน ผลการศึกษาว่ามีจุดด้อยในส่วนใดบ้าง



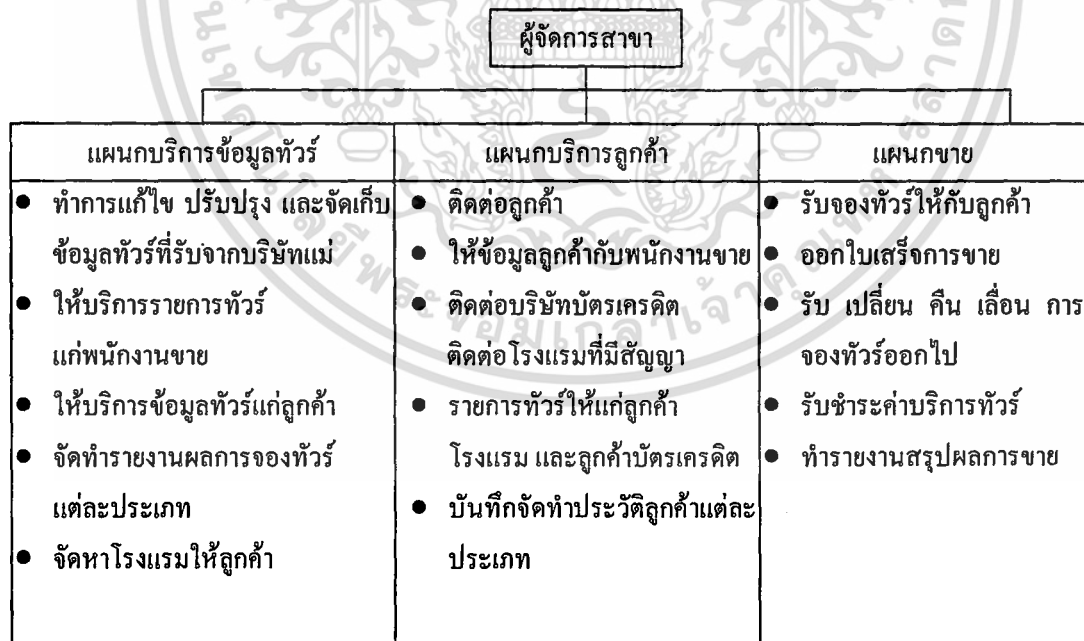
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### ลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจทัวร์

#### ระบบการทำงานของธุรกิจทัวร์ในปัจจุบัน

บริษัททัวร์ เออีดี ทราเวล จำกัด ซึ่งสำนักงานใหญ่ ตั้งอยู่ที่ 77/20 อาคารราชเทวี ถนนพญาไท จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีสาขาในประเทศไทยทั้งหมด 3 สาขา ซึ่งได้แก่ (1) เออีดี ทราเวล จำกัด 144/14-15 ชั้น 6 อาคารรัชนี้ ถนนสีลม ซอย 10 กรุงเทพมหานคร (2) เออีดี ทราเวล จำกัด สาขา ภูเก็ต 33/3-6 เอเอวิลลาต์ ถนนราษฎร์อุทิศ 200 ปี อำเภอป่าตอง จังหวัดภูเก็ต 83150 (3) เออีดี ทราเวล จำกัด สาขา เชียงใหม่ 96/4 หมู่ 2 หมู่บ้านศรีธนะ คอนโดมิเนียม ถนนหัวแก้ว ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000 มีลักษณะการทำงาน โดยจะรับเอาทัวร์จากบริษัทแม่มาขาย จะมีลูกค้าหลักภายในประเทศประมาณ 60 เปอร์เซ็นต์ และลูกค้าต่างประเทศประมาณ 40 เปอร์เซ็นต์



#### ภาพที่ 1 ฟังก์ชันการทำงานของบริษัท เออีดี ทราเวล จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทิวรี่ที่ไม่อยู่ในฤดูกาลท่องเที่ยว จะมีข้อความในส่วนหัวว่า “รายการยกเลิก” (ภาพผนวกที่ 2 ) จะมีรายละเอียดดังนี้ ภาค รหัสทิวรี่ ชื่อทิวรี่ และหลังจากนั้นฝ่ายบริการข้อมูลทิวรี่ของบริษัทจะนำทิวรี่ประเภทต่าง ๆ มาจัดแยกเป็นหมวดหมู่ดังนี้

ทิวรี่ที่จัดส่งมาจากสาขา จะถูกนำมาจัดแยก โดยแบ่งเป็น 6 ประเภท และจะบันทึกลงในแฟ้มเอกสาร และเพิ่มข้อมูล คือ ทิวรี่ภาคเหนือ ทิวรี่ภาคกลาง ทิวรี่ภาคอีสาน และทิวรี่ภาคใต้ สำหรับภายในประเทศ แต่ถ้าเป็นทิวรี่ต่างประเทศจะแบ่งแฟ้มเอกสาร และเพิ่มข้อมูลออกเป็น ทิวรี่ยุโรป และทิวรี่เอเชีย สำหรับการจัดเรียงลำดับนั้นจะเรียงลำดับตามหมายเลข โดยทิวรี่ภาคเหนือ จะขึ้นต้นด้วยรหัสทิวรี่ 01-001 รหัสทิวรี่ภาคกลางจะขึ้นต้นด้วย 02-001 รหัสทิวรี่ภาคอีสานจะขึ้นต้นด้วย 03-001 รหัสทิวรี่ภาคใต้จะขึ้นต้นด้วย 04-001 รหัสทิวรี่ทวีปยุโรปจะขึ้นต้นด้วย 10-001 และรหัสทิวรี่เอเชียจะขึ้นต้นด้วย 11-001 ซึ่งทั้งหมดจะมี 6 แฟ้มข้อมูล หลังจากบันทึกและแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลของทิวรี่ที่ถูกยกเลิก และที่เพิ่มเข้ามาในแฟ้มเอกสารทั้ง 6 แฟ้มเรียบร้อยแล้ว จะนำรายละเอียดทิวรี่เหล่านั้นบันทึกลงใน โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซลอีก ซึ่งจัดทำเป็นเป็น 6 แฟ้มข้อมูลเช่นกัน โดยตั้งชื่อแฟ้มข้อมูลแตกต่างกันดังนี้ Tnorth สำหรับทิวรี่ภาคเหนือ Tcent สำหรับทิวรี่ภาคกลาง Tnoest สำหรับทิวรี่ภาคอีสาน Tsoth สำหรับทิวรี่ภาคใต้ Teuro สำหรับทิวรี่ในทวีปยุโรป Tasia สำหรับทิวรี่ในทวีปเอเชีย สำหรับทิวรี่ที่จะมอบให้พนักงานขายนั้นทางแผนกบริการข้อมูลทิวรี่จะจัดเป็นรายงานแล้วส่งพิมพ์ออกมาให้พนักงานขายแต่ละคนเพื่อใช้ในการขายในรอบการขายของทิวรี่ชุดนั้น ๆ และจะทำหน้าที่รายการทิวรี่ในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ( ภาพผนวกที่ 3 ) มอบให้แก่แผนกบริการลูกค้าเพื่อให้แผนกบริการลูกค้าจัดส่งไปให้ยังลูกค้าประเภทต่าง ๆ สำหรับการบริการกับลูกค้าที่มาติดต่อกับ บริษัทโดยตรงนั้น หากลูกค้ามาพบกับพนักงานที่บริษัท แผนกบริการข้อมูลทิวรี่จะทำการเลือกหาทิวรี่ที่ลูกค้าต้องการ โดยเลือกเปิดแฟ้มข้อมูลทิวรี่ประเภทต่าง ๆ จากโปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล และส่งพิมพ์ออกมาเฉพาะทิวรี่ที่ลูกค้าให้ความสนใจ โดยจะประกอบไปด้วยรายละเอียดคือ ภาค ชื่อทิวรี่ สถานที่ ระยะเวลาราคา เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาและตัดสินใจซื้อ หากลูกค้าสนใจจะซื้อทิวรี่ จำเป็นต้องติดต่อกับแผนกขายอีกครั้ง

### แผนกบริการลูกค้า

งานในแผนกก็คือการติดต่อหาลูกค้า โดยการติดต่อหาลูกค้านี้จะมีการตรวจและจัดประเภทของลูกค้าและบันทึกต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับลูกค้าประเภทต่าง ซึ่งมีการจัดหมวดหมู่โดยจะอาศัยการติดต่อครั้งล่าสุดเป็นเกณฑ์ในการบันทึก การติดต่อและหาลูกค้าของแผนกบริการลูกค้าทิวรี่แห่งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การติดต่อลูกค้าของบัตรเครดิต ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารไทยพาณิชย์ อเมริกันเอ็กซ์เพรส มาสเตอร์การ์ด ไดเนอร์คลับ บัตรวีซ่าของธนาคารต่าง ๆ ซึ่งบริษัททัวร์มีสัญญาการติดต่ออยู่ด้วยซึ่ง บริษัทเจ้าของบัตรจะจัดส่งรายชื่อลูกค้าที่มีอยู่และสมัครเข้าใช้บริการของบัตรโดยส่งผ่านทางเครื่องโทรสาร ซึ่งจะประกอบไปด้วย ชื่อ ที่อยู่ บริษัทที่ทำงาน ประเภทบัตรที่ใช้ ของลูกค้าให้แก่บริษัททัวร์ในแผนกบริการลูกค้า และเป็นประจำในทุก ๆ เดือนเมื่อมีการเรียกเก็บค่าใช้บริการบัตรเครดิตของบริษัทเหล่านี้ หรือหากมีข่าวสารไปยังเจ้าของบัตรเครดิตเหล่านี้จะมีการแนบแผ่นพับทัวร์ประเภทต่าง ๆ (ภาพผนวกที่ 4) ที่จัดทำขึ้นโดยแผนกบริการข้อมูลทัวร์ส่งไปด้วยทุกครั้ง ซึ่งจะจัดส่งจากแผนกบริการลูกค้าโดยการจัดส่งทางไปรษณีย์ไปยังบริษัทบัตรเครดิตเหล่านั้น ซึ่งบริษัทบัตรเครดิตจะทำหน้าที่จัดส่งแผ่นพับรายการทัวร์ (ภาพผนวกที่ 5) ไปให้ลูกค้าพร้อมใบแจ้งหนี้ค่าใช้บริการบัตรเครดิต และแผนกบริการลูกค้านี้จะนำเอารายชื่อของลูกค้าที่ได้จากบริษัทบัตรเครดิต บันทึกไว้ในแฟ้มเอกสารและเพิ่มข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง และหลังจากนั้นจะนำแฟ้มเอกสารเก็บเข้าตู้เอกสารของบริษัท

2. การติดต่อลูกค้าของโรงแรม ประเภทลูกค้าที่เข้าพักกับโรงแรมซึ่งบริษัทมีสัญญาติดต่ออยู่ด้วย ในปัจจุบันบริษัทมีสัญญากับโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก เช่น โรงแรมดุสิตธานี โรงแรมโนโวเทล โรงแรมอิมพีเรียล ควีนสพาร์ค และโรงแรมอื่น ๆ ซึ่งเมื่อมีลูกค้าเข้าพักกับโรงแรมเหล่านี้ทางโรงแรมจะแจ้งให้บริษัททัวร์ทราบ โดยการส่งผ่านทางเครื่องโทรสาร ซึ่งจะส่งมายังแผนกบริการลูกค้า หลังจากนั้นทางแผนกบริการลูกค้าจะขอรายละเอียดทัวร์ที่มีอยู่ในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวขึ้นจากแผนกบริการข้อมูลทัวร์ และจะทำการจัดส่งไปยังโรงแรมเหล่านั้นในทุก ๆ เดือนโดยส่งรายละเอียดทัวร์ประเภทต่าง ๆ ในฤดูกาลท่องเที่ยวขึ้นให้กับทางโรงแรมผ่านทางจดหมายไปรษณีย์ และจะมีบางครั้งที่ทางบริษัทจัดส่งทัวร์พิเศษที่บริษัทจัดทำเพิ่มขึ้น ซึ่งนอกเหนือจากรายการทัวร์ปกติที่บริษัทมีอยู่ โดยผ่านทางพนักงานส่งเอกสารของบริษัท เมื่อทางได้รับแผ่นพับรายการทัวร์เหล่านั้นแล้ว ทางโรงแรมจะทำหน้าที่ส่งใบแผ่นพับรายการทัวร์เหล่านั้นให้กับลูกค้าที่เข้าพัก ซึ่งหากลูกค้าต้องการซื้อทัวร์ลูกค้าจะทำการติดต่อกลับมาเอง ทางโรงแรมจะไม่อนุญาตให้พนักงานขายหรือบริษัททัวร์โทรศัพท์ติดต่อกับทางลูกค้าของโรงแรมโดยเด็ดขาด

3. การจัดหาลูกค้าโดยพนักงานขายทัวร์ ซึ่งพนักงานขายทัวร์จะทำหน้าที่จัดหาลูกค้าด้วยตนเอง สำหรับประเภทของลูกค้าที่จัดหาโดยพนักงานขายทัวร์นั้นจะเป็นลูกค้าซึ่งนอกเหนือไปจากลูกค้าทั้งสองประเภท โดยจะมีลักษณะเป็นลูกค้าประเภทขาจรมีการติดต่อกับลูกค้าเพียงช่วงระยะเวลาของการขายทัวร์ในรอบหนึ่งเท่านั้น ซึ่งพนักงานขายจะทำการติดต่อและออกไปพบกับลูกค้าประเภทนี้ด้วยตนเอง และจะทำการขอชื่อที่อยู่ของลูกค้าใหม่เหล่านั้น เมื่อพนักงานขายทัวร์ได้

รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าแล้วจะนำกลับเข้ามาให้แผนกบริการลูกค้า ซึ่งแผนกบริการลูกค้าจะทำหน้าที่ทำการบันทึกลงในแฟ้มเอกสารและเพิ่มข้อมูลเหมือนกับการจัดเก็บลูกค้าสองประเภทแรก

การบันทึกรายละเอียดข้อมูลลูกค้าจะทำการบันทึก โดยแบ่งออกเป็นการบันทึกซึ่งจัดทำขึ้นเป็น 6 แฟ้ม ซึ่งแบ่งเป็นแฟ้มเอกสาร 3 แฟ้ม และเพิ่มข้อมูล 3 แฟ้ม โดยอาศัยการแยกประเภทดังนี้ คือ แฟ้มเอกสารลูกค้าประเภทที่หนึ่งคือ แฟ้มเอกสารลูกค้าบัตรเครดิต ซึ่งจัดแบ่งออกเป็นรายละเอียดตามประเภทของบัตร หากเป็นประเภทของบัตรเครดิตไทยจะบันทึกในแฟ้มเอกสารซึ่งจะจัดทำโดยใช้ชื่อว่า “ลูกค้าเครดิต ( ไทย )” โดยเรียงลำดับหมายเลขตามวันที่เข้าเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ถ้าหากบัตรเครดิตของต่างประเทศ จะบันทึกรายละเอียดลูกค้าเรียงลำดับหมายเลขตามวันที่เป็นสมาชิก โดยใช้ชื่อแฟ้มเอกสารว่า “ลูกค้าเครดิต (foreign)” ซึ่งลูกค้าเหล่านี้จะมีชื่อซ้ำกันอยู่ด้วยเพราะลูกค้าบางคนมีบัตรเครดิตมากกว่าหนึ่งใบ และแฟ้มเอกสารซึ่งใช้ชื่อ “ลูกค้าทั่วไป” หลังจากบันทึกในแฟ้มเอกสารเรียบร้อยแล้ว จะจัดเก็บอีกครั้งหนึ่งลงในโปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล โดยแบ่งออกเป็น 3 แฟ้มข้อมูลเช่นกันโดยใช้ชื่อแฟ้มข้อมูลว่า CRTh สำหรับลูกค้าบัตรเครดิตไทย CRforh สำหรับลูกค้าบัตรเครดิตต่างประเทศ และ CUgen สำหรับลูกค้าทั่วไปซึ่งจะเป็นลูกค้าที่พนักงานขายเป็นผู้จัดหาด้วยตนเอง โดยจัดเรียงตามลำดับหมายเลขสมาชิกที่ขึ้นต้นด้วย 0001 หมายถึงลูกค้าคนหนึ่งที่หนึ่ง และมีลักษณะเหมือนกันกับการจัดเรียงลูกค้าบัตรเครดิตประเภทต่าง ๆ โดยจะเริ่มต้นด้วยหมายเลข 0001 เช่นกัน

การทำงานด้านการให้ข้อมูลลูกค้าของแผนกบริการลูกค้า ทุกวันศุกร์ของสัปดาห์ พนักงานขายจะเข้ามาขอรายละเอียดลูกค้ารายใหม่และรายเก่า ฝ่ายบริการลูกค้าซึ่งพนักงาน จะค้นเพิ่มข้อมูลรายชื่อลูกค้าที่บันทึกด้วยมือขึ้นมา เพื่อดูว่า ณ วันที่พนักงานขายขอข้อมูลนั้น ได้มีลูกค้ารายใหม่เข้ามาบ้าง ฝ่ายบริการลูกค้าจัดแยกรายชื่อของลูกค้าออกเป็นตามลำดับอักษร พิมพ์รายชื่อของลูกค้าทั้งหมดที่พนักงานขายร้องขอด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อพนักงานขายทั่วต้องการรู้รายละเอียดที่มากขึ้นเกี่ยวกับลูกค้า อาทิเช่น รายการทัวร์ที่เคยซื้อ รายได้ อาชีพ ฯลฯ ก็จำเป็นต้องไปค้นในแฟ้มเอกสารที่บันทึกอีกแฟ้มหนึ่ง ซึ่งแฟ้มเอกสารนี้จะมีรายละเอียดของลูกค้าทั้งหมด ส่วนรายละเอียดของลูกค้าที่พนักงานได้รับในตอนแรกนั้นจะเป็นเพียง ชื่อของลูกค้าและที่อยู่เท่านั้น ในการค้นแฟ้มเอกสารรายละเอียดลูกค้า นั้น ก็จะต้องไล่ไปตามหมายเลขลูกค้าแต่ละคนซึ่งมีจำนวนหลายเล่มเพราะปัจจุบันบริษัทมีลูกค้าที่เคยใช้บริการทั้งสิ้นประมาณ 2,300 คน ก็ต้องเปิดไปตามเล่มรายละเอียดของลูกค้า การทำงานในด้านการเก็บรายละเอียดของลูกค้าลงในแผ่นดิสก์นั้น จะมีโปรแกรมที่ใช้จัดเก็บคือ ไมโครซอฟท์ เอ็กเซล ซึ่งบริษัทใช้เก็บแต่ถึงจะได้โปรแกรมชนิดนี้ในการจัดการข้อมูลก็ตามก็ยังคงมีปัญหาในด้านการจัดเก็บข้อมูล เพราะข้อมูลที่จำนวนมากและก็ต้องกวาดสายตาค้นหาข้อมูลไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะเจอ ในการแก้ไขข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดลูกค้า ก็จำเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องแก้ไขในเพิ่มเอกสารรายละเอียดลูกค้าด้วย น้ำยาลบคำผิด และถ้ากระดาษในส่วนนั้นหมดก็จำเป็นต้องทำเพิ่มเอกสารอีกแผ่นขึ้นมาใหม่ และก็ต้องไปแก้ไขในโปรแกรมที่ใช้อีกครั้งเพื่อยืนยันกับเพิ่มเอกสารที่แก้ใขนั้นหลังจากได้รายชื่อและรายละเอียดลูกค้าแล้ว พนักงานขายก็ต้องไปขอข้อมูลทัวร์จากแผนกบริการทัวร์ เลือกทัวร์ที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละคนอีกครั้งหนึ่ง เพราะแผนกบริการลูกค้าไม่ได้จัดให้ว่าทัวร์ชุดใดควรขายให้กับลูกค้าประเภทใด จำเป็นมากสำหรับพนักงานขายที่ต้องเรียกขอรายการทัวร์ประเภทต่าง ๆ เพราะแผนกที่รับผิดชอบในเรื่องการจัดทำรายการทัวร์และให้รายละเอียดรายการทัวร์คือ แผนกบริการข้อมูลทัวร์

### แผนกขาย

ทำหน้าที่ต่อจากแผนกบริการข้อมูลทัวร์ในการจัดขายทัวร์ให้แก่ลูกค้า โดยจะทำหน้าที่ในการออกตั๋วและสำรองที่นั่งให้แก่ลูกค้าทัวร์แต่ละราย รับเปลี่ยนที่นั่ง เลื่อนวันเดินทาง เก็บเงินจากลูกค้า หากลูกค้าต้องการคืนทัวร์ จะต้องคืนทัวร์ชุดนั้นก่อนวันออกเดินทางอย่างน้อย 3 วัน สำหรับการชำระเงิน หากชำระเป็นเงินสด ทางบริษัทจะไม่หักค่าใช้จ่ายส่วนเพิ่ม แต่หากชำระเป็นบัตรเครดิต จะต้องเสียค่าใช้จ่ายส่วนเพิ่ม 3 เปอร์เซ็นต์

### ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

แผนกที่สนใจในการศึกษาคั้งนี้คือแผนก บริการข้อมูลทัวร์ ซึ่งเป็นการทำงานในลักษณะที่ต้องทำงานกับเอกสาร โดยเริ่มจาก รับรายการทัวร์จากบริษัทแม่ในแต่ละเดือนผ่านทางเครื่องโทรสาร ซึ่งรายการทัวร์เหล่านั้นจะประกอบด้วยทัวร์ที่เข้ามาใหม่ และทัวร์ที่ทางบริษัทแม่ได้ตัดสินใจแล้วว่าจะทำการคัดออก เมื่อรับรายการทัวร์เรียบร้อยแล้ว พนักงานจะทำการบันทึกลงในเพิ่มเอกสารที่มีอยู่ทั้งหมด 6 เพิ่มเอกสาร แยกเป็นเพิ่มเอกสารสำหรับทัวร์ในประเทศ 4 เพิ่มเอกสาร ซึ่งได้แก่ เพิ่มเอกสารทัวร์ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคอีสาน ภาคใต้ และเพิ่มเอกสารทัวร์อีก 2 เพิ่มคือ เพิ่มเอกสารทัวร์ทวีปยุโรป และ เพิ่มเอกสารทัวร์ทวีปเอเชีย หลังจากบันทึกลงในเพิ่มเอกสารต่าง ๆ ทั้งหมดแล้ว ก็จะนำเอาเพิ่มเอกสารทั้งหมด เก็บเข้าตู้เอกสาร หลังจากนั้นจะทำการบันทึกข้อมูลทัวร์ ทั้งหมดอีกครั้งหนึ่งในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยมี โปรแกรมที่ใช้คือ ไมโครซอฟท์เอกเซล โดยมีการจัดทำเป็น 6 เพิ่มข้อมูลดังที่ได้อธิบายไว้แล้ว และถ้าหากจำเป็นต้องแก้ไขข้อมูลก็จำเป็นต้องแก้ไขทั้งในเพิ่มเอกสารทั้ง 6 เพิ่ม และในเพิ่มข้อมูลอีก 6 เพิ่มอีกครั้ง ซึ่งทำให้เกิดข้อผิดพลาดสำหรับข้อมูลที่บันทึกไม่ตรงกัน ถ้าหากอาศัยแผนพับทางแผนกบริการทัวร์ได้ให้คำตอบว่า แผ่นพับเหล่านั้น ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน เพราะราคาทัวร์ของแต่ละชุดจะเปลี่ยนแปลงเป็นประจำทุกวัน ไม่อย่างนั้น การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แปลงไปเรื่อย ๆ รวมถึงสถานที่ที่จัดทัวร์ด้วย ทางด้านการให้บริการข้อมูลทัวร์นั้น ความล่าช้าจะเกิดเมื่อลูกค้าเข้ามาติดต่อที่บริษัทเอง หรือติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ทางพนักงานจำเป็นที่จะต้องใช้เวลาพอสมควรในการเลือกหาสถานที่ ซึ่งลูกค้าต้องการมากที่สุด ซึ่งลักษณะการใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล นั้นสามารถค้นหาได้ แต่ในการค้นหานั้นจะต้องไล่ตามหมายเลข ไม่ได้ไล่ตามชื่อสถานที่ท่องเที่ยวที่จะไป ยกตัวอย่างเช่น หากลูกค้าทัวร์ต้องการไปเที่ยวที่จังหวัด เชียงใหม่ แต่ลูกค้าทัวร์อยากทราบว่า หากตนไปเที่ยว เชียงใหม่แล้ว ยังมีทัวร์ชุดใดบ้างที่มีเส้นทางผ่านเชียงใหม่ ซึ่งถ้าหากใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล แล้วจะสามารถเข้าถึงข้อมูลในส่วนนั้นได้โดยตรง

### แนวทางการแก้ไขปัญหา

จากปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น จึงได้วิเคราะห์และออกแบบระบบงานขึ้นมาใหม่ โดยระบบใหม่นี้ได้นำไมโครคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้งานแต่บริษัทแห่งนี้มีการนำเอามาใช้อยู่แล้ว โดยมีซอฟต์แวร์ที่ใช้ บนวินโดวส์ 95 เป็นโปรแกรมในการจัดการฐานข้อมูล จากเดิมพนักงานต้องค้นหาและบันทึกข้อมูลลงในทั้งเพิ่มเอกสารทัวร์ทั้ง 6 ประเภทและในเพิ่มข้อมูลอีก 6 เพิ่มข้อมูลเพื่อค้นหารายการทัวร์ ต่อไปพนักงานสามารถที่จะค้นหารายการทัวร์และบันทึกการขายรายการทัวร์ลงในฐานข้อมูลจากโปรแกรมที่สร้างขึ้นได้เลย และยังสามารถค้นหารายการทัวร์ที่ต้องการได้รวดเร็วยิ่งขึ้นและถูกต้อง ซึ่งเป็นประโยชน์ในการนำเอาสารสนเทศที่ได้ ไปใช้ในการขายทัวร์ รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายและเวลา ลดการสิ้นเปลืองในการจัดทำเพิ่มเอกสารรายการทัวร์ไม่ว่าจะเป็นการสิ้นเปลืองทางด้านเวลา และค่าใช้จ่าย และที่สำคัญพนักงานสามารถใช้โปรแกรมประมวลผลสรุปรายละเอียดจัดทำเป็นสารสนเทศให้แก่ลูกค้าในการขายทัวร์ และใช้สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจวางแผนการขายทัวร์ในฤดูกาลต่าง ๆ ได้

### ความเป็นไปได้ในการเข้าไปปรับปรุงระบบงานเดิม

#### ความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยี

ปัจจุบันเทคโนโลยีทันสมัยมักจะถูกนำไปใช้ในงานธุรกิจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และบริษัททัวร์ที่ทำการศึกษานี้ภายในบริษัทมีการทำงานด้วยคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว ถ้าพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่แล้วเข้ามาใช้ในงานการให้บริการข้อมูลแก่พนักงานขายทัวร์ในแผนกบริการลูกค้า พร้อมทั้งลูกค้าทัวร์ ก็จะมีความเป็นไปได้สูง เนื่องจากมีโปรแกรมสำเร็จรูปที่นำมาประยุกต์ใช้งานได้ คือ ไมโครซอฟท์เอกเซล เวอร์ชัน 7.0 สำหรับวินโดวส์ 95

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



กับระบบงานใหม่ชั่วคราวหนึ่งแล้วไม่มีปัญหาเกิดขึ้น ก็จะทำให้การเปลี่ยนจากระบบงานเดิมเป็นระบบงานใหม่ทั้งหมด หรือถ้าหากเกิดการผิดพลาดทางด้านการทำงานจากระบบใหม่ก็สามารถยกเลิกระบบใหม่นี้และกลับมาใช้ระบบเดิมได้

### ข้อดีของระบบงานใหม่

ระบบงานใหม่นี้จะสามารถให้สารสนเทศแก่ลูกค้าเพื่อช่วยให้สามารถตัดสินใจซื้อตั๋วได้ตามที่ต้องการได้ และฐานข้อมูลที่จัดทำขึ้นจะสามารถลดขั้นตอนการทำงาน ที่ต้องซ้ำซ้อนในการเก็บข้อมูลตั๋ว โดยการเก็บข้อมูลตั๋วใหม่ในครั้งนี้จะสามารถเก็บ รวมกันไว้รวมในที่เดียว โดยไม่ต้องไปเก็บรวมกับแฟ้มเอกสารอีกครั้ง ใช้พนักงานลดลงจากเดิมซึ่งพนักงานที่ให้ บริการข้อมูลสามารถที่จะบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลที่ได้สร้างไว้แล้วได้เอง และสามารถให้บริการข้อมูลตั๋วไปในขณะเดียวกัน และยังเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าตั๋วในการตัดสินใจเลือกซื้อตั๋วที่ตนเองต้องการ โดยอาศัยรายการสารสนเทศที่ได้รับจากพนักงาน พร้อมทั้งเป็นประโยชน์ด้วยสารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลจะสามารถช่วยในการตัดสินใจวางแผนในการขายตั๋วของบริษัทได้

### ข้อเสียของระบบงานใหม่

เนื่องจากจะต้องเสียเวลาในการอบรมการใช้โปรแกรม แต่พนักงานทุกคนเคยมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์อยู่บ้างแล้วจึงอาจลดเวลาในการฝึกอบรมลงได้ จำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลรายการตั๋วมาบันทึกลงฐานข้อมูลที่สร้างขึ้นใหม่ซึ่งจะทำให้เสียเวลา

### บทที่ 3

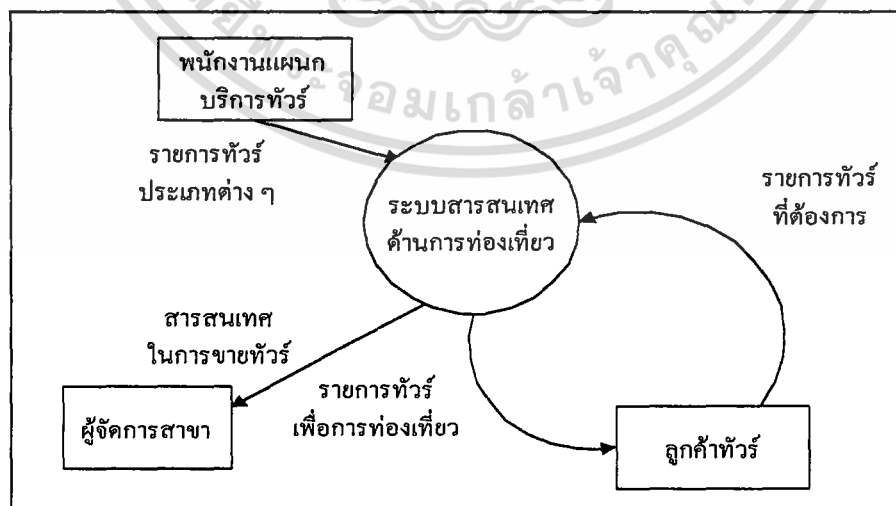
## การวิเคราะห์ระบบและการออกแบบระบบ

### แนวคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

แนวคิดในการปรับปรุงและออกแบบระบบใหม่ที่เกิดขึ้น ได้เริ่มจาก การทำการศึกษา ระบบเดิมในปัจจุบัน โดยการสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายบริการข้อมูลทั่วร์ และเก็บข้อมูลจากเอกสาร มาทำการวิเคราะห์ถึงปัญหาจากการทำงานของระบบเดิม โดยวิเคราะห์จาก ข้อมูลที่ได้มาและนำมา ออกแบบใหม่ โดยยังยึดระบบเก่าเป็นแนวทาง

### การวิเคราะห์ระบบ

การวิเคราะห์ระบบใหม่ ได้วิเคราะห์ไว้ว่าจะมีการค้นหารายการทั่วร์ และจัดทำฐาน ข้อมูลรายการทั่วร์โดยใช้ ไมโครซอฟท์แ ออกเซส เวอร์ชัน 7.0 สำหรับการทำงานในระบบใหม่นั้น สามารถพิจารณาจากภาพรวมของระบบ โดยมีการทำงานและขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งแสดงโดยภาพที่ 2 ผังรายละเอียดรวมของระบบสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวดังนี้

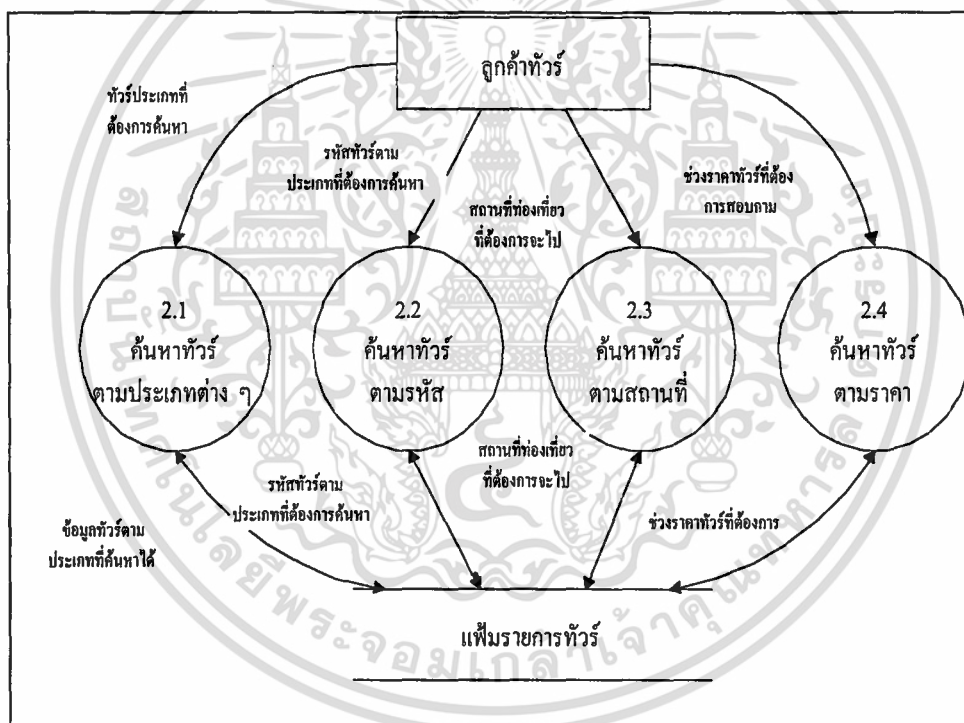


ภาพที่ 2 ผังรายละเอียดรวมของระบบสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



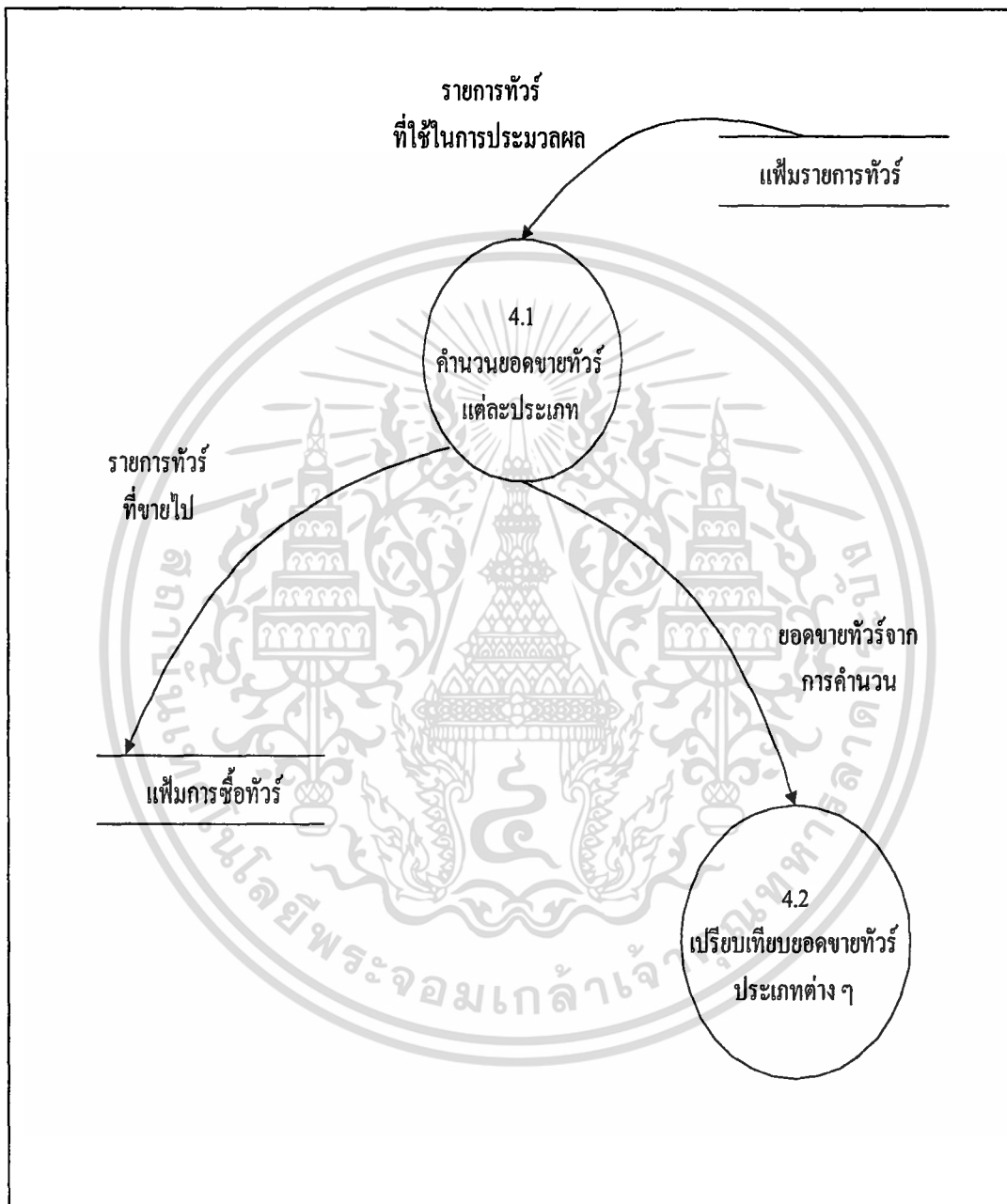
จากภาพที่ 3 ที่ได้ออกแบบขึ้นมาใหม่นั้นจะแยกการทำงานได้ 5 ส่วนการทำงานด้วยกัน โดย 5 ส่วนแรก คือ 1.0 แก๊วจัดเก็บรายการ 2.0 คั่นหารายการทัวร์ 3.0 พิมพ์รายการทัวร์ซึ่งเป็น ส่วนของการพิมพ์รายการทัวร์ส่งให้ลูกค้า 4.0 การประมวลผลโดยจะอาศัยข้อมูลจากแฟ้มเอกสาร ขายทัวร์และแฟ้มรายการทัวร์ในการประมวลผล 5.0 เป็นส่วนของการออกรายงานเสนอต่อผู้จัดการ สาขา จากส่วนการทำงานที่ 2.0 คั่นหารายการทัวร์ที่ลูกค้าต้องการ จะเป็นส่วนที่ใช้ค้นหาทัวร์ทั้งหมด จะต่างกันแต่เพียงว่าทัวร์ชนิดนั้นเป็นทัวร์ภายในประเทศ เป็นทัวร์ทวีปยุโรป หรือเป็นทัวร์ ทวีปเอเชีย โดยจะเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลทัวร์เพื่อเรียกข้อมูลขึ้นมาแสดงและใช้ คั่นหารายการ ทัวร์



ภาพที่ 4 การไหลข้อมูลระดับหนึ่งของกระบวนการ 2.0 คั่นหารายการทัวร์

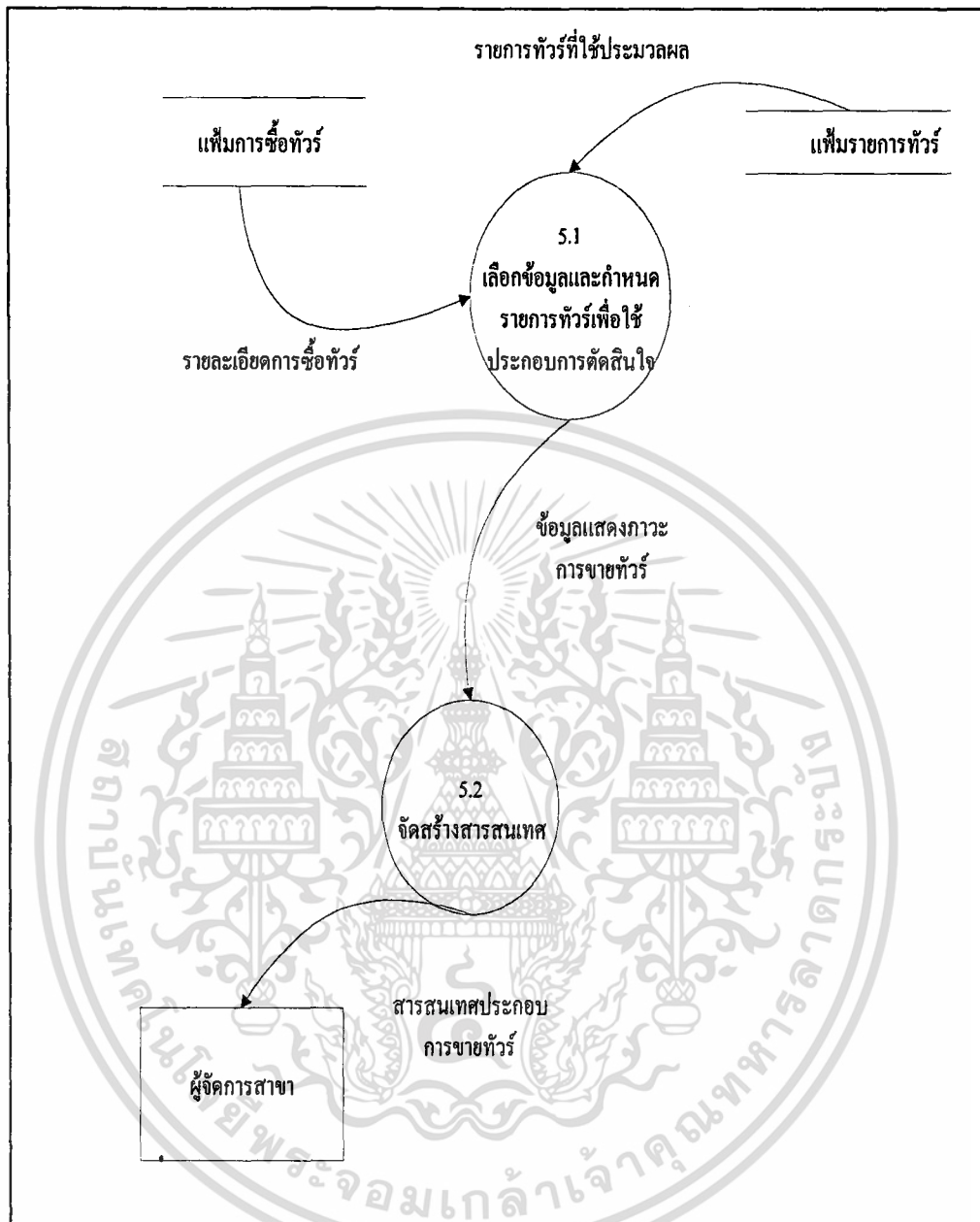
จากภาพที่ 4 การคั่นหารายการทัวร์ เป็นแผนภาพที่แสดงรายละเอียดส่วนย่อย จากรูป เป็นรายละเอียดของการทำงานในส่วนของการคั่นหารายการทัวร์ โดยขั้นตอนนี้ลูกค้าจะเป็นฝ่าย บอกรความต้องการของตนเอง และพนักงานจะทำหน้าที่คั่นหารายการทัวร์ ซึ่งสามารถแยกส่วนการ ทำงานได้อีก 4 ส่วนคือ 2.1 ค้นหาทัวร์ตามประเภทต่าง ๆ 2.2 ค้นหาทัวร์ตามรหัส 2.3 ค้นหาทัวร์ ตามสถานที่ และ 2.4 ค้นหาช่วงราคาของลูกค้าที่ต้องการ โดย 4 ส่วนการทำงานดังกล่าวจะใช้ข้อมูล เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากฐานข้อมูลรายการทัวร์พนักงานสามารถค้นจากภาคที่ต้องการหรือทัวร์ต่างประเทศ รหัสทัวร์ สถานที่ และช่วงราคา พนักงานอาจจะทราบเพียงชื่อสถานที่ที่สามารถค้นรายการจากฐานข้อมูลได้



ภาพที่ 5 การไหลข้อมูลระดับหนึ่งของกระบวนการ 4.0 ประมวลผล

จากภาพที่ 5 ในการประมวลผลจะกระทำโดยพนักงานในฝ่ายบริการทัวร์ โดยเริ่มจาก 4.1 ซึ่งจะกระทำการสรุปยอดขายทัวร์แต่ละประเภทโดยอาศัยเพิ่มข้อมูลการขายทัวร์และเพิ่มข้อมูลรายการทัวร์นำมาประมวลผล หลังจากนั้น 4.2 จะทำการเปรียบเทียบและสรุปผลยอดขายทัวร์ ไม่ว่าจะเป็นกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 6 การไหลข้อมูลระดับหนึ่งของกระบวนการ 5.0 การออกรายงาน

จากภาพที่ 6 จะเป็นการจัดทำสารสนเทศเพื่อให้ผู้จัดการสาขาได้ทำการตัดสินใจในการขายทิว โดย 5.1 จะทำการเลือกข้อมูลซึ่งได้รับการประมวลผลแล้วของการขายทิวแต่ละประเภท ซึ่งจะอาศัยข้อมูลที่ได้จากเพิ่มข้อมูลทิว และเพิ่มรายละเอียดการซื้อทิว จะทำการส่งรายการทิวที่มีความสัมพันธ์กันกับยอดขาย เพื่อนำไปใช้จัดทำสร้างสารสนเทศใน 5.2 เพื่อประกอบการพิจารณาการการขายทิวของบริษัทโดยการตัดสินใจของผู้จัดการสาขา ซึ่งเป็นการสิ้นสุดขั้นตอนของกระบวนการต่าง ๆ ภายในระบบนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การออกแบบระบบ

ในส่วนของการออกแบบระบบ ได้มีการนำเอาตารางการออกแบบมาใช้เป็นส่วนประกอบหลักในการออกแบบ ซึ่งตารางทั้งหมดจะทำการออกแบบจัดแบ่งตามรายละเอียดที่ใช้ในการบันทึกและมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตารางขึ้นมา ( ภาคผนวก ข และภาคผนวก ค) โดยจัดแบ่งออกได้เป็น 4 ตารางดังนี้

1.ตารางรายการทัวร์ เป็นตารางที่ใช้บันทึกรายละเอียดรายการทัวร์ประเภทต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยฟิลด์ รหัสทัวร์ ชื่อทัวร์ ภาค/ทวีป สถานที่ ระยะเวลา ราคา ไกด์ ที่นั่งทั้งหมด สิทธิพิเศษ หมายเหตุ

2.ตารางรายการโรงแรม เป็นตารางที่ใช้บันทึกรายละเอียดรายการโรงแรมต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยฟิลด์ รหัสโรงแรม ชื่อโรงแรม ภาค สถานที่ตั้ง ราคาเริ่มต้น ผู้ติดต่อ

3.ตารางการติดต่อ เป็นตารางที่ใช้บันทึกรายละเอียดการติดต่อของทัวร์ต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยฟิลด์ รหัสการติดต่อ วันที่ เดือน ในประเทศ / ต่างประเทศ รหัสทัวร์ ชื่อทัวร์ ชื่อลูกค้า จำนวนที่นั่ง

4.ตารางรายการพิเศษ เป็นตารางที่ใช้บันทึกรายละเอียดรายการทัวร์พิเศษในช่วงเทศกาลต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยฟิลด์ ลำดับ เริ่ม / ถึง ชื่อรายการ สถานที่ ระยะเวลา ราคา สิทธิพิเศษ หมายเหตุ

## ผลการทดสอบและอภิปรายผล

ผลการทดสอบการทำงานของระบบใหม่นั้น แตกต่างจากระบบการทำงานเดิมคือระบบการทำงานระบบใหม่นั้น พนักงานสามารถค้นหารายการทัวร์ได้จาก เครื่องคอมพิวเตอร์ และจัดเก็บรายการทัวร์ใหม่ไว้ในฐานข้อมูลทัวร์ที่ได้จัดทำไว้แล้ว สามารถเรียกข้อมูลขึ้นมาแก้ไขเพิ่มและลบได้จากคอมพิวเตอร์ ในส่วนความแตกต่างในการเก็บข้อมูล ระบบงานเดิมจะเก็บข้อมูลไว้ในแฟ้มเอกสารรายการทัวร์ ส่วนระบบงานใหม่จะเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลรายการทัวร์ในคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมไมโครซอฟท์ แอ็กเซสที่ได้ออกแบบขึ้นมานั้นจะสามารถทำการประมวลผลรายการทัวร์ประเภทต่าง ๆ ตามที่ต้องการค้นหาได้รวดเร็ว พร้อมทั้งเข้าสู่ข้อมูลเฉพาะได้อย่างรวดเร็ว และจะกลายเป็นสารสนเทศที่สำคัญในการขายทัวร์ให้กับลูกค้า โดยที่ลูกค้าสามารถใช้สารสนเทศที่ได้ประกอบการตัดสินใจในการซื้อทัวร์ ซึ่งจะประกอบไปด้วยสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับจากการซื้อทัวร์ชุดนั้น ๆ เป็นผลให้ลูกค้าเชื่อมั่นและทำการตัดสินใจเลือกซื้อทัวร์ได้ถูกต้องสำหรับตนเอง

งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้พนักงานสามารถใช้สารสนเทศที่ได้โดยโปรแกรมจะทำการประมวลผลตามคำสั่งที่ต้องการและจะจัดพิมพ์ออกมา สรุปรายงานทั้งหมด พร้อมทั้งนำเสนอเพื่อช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศที่ได้นำไปวางแผนและทำการตัดสินใจเลือกขายทัวร์ในฤดูกาลต่อ ๆ ไป ซึ่งประกอบไปด้วยการประมวลผลสรุปรายการทัวร์ที่สูงสุดทั้งในประเทศและต่างประเทศ การสรุปรายการทัวร์ชุดต่างๆ ที่สั่งซื้อจากลูกค้ามากที่สุดทั้งนี้รายงานสรุปผลที่ได้นี้จะนำเสนอต่อผู้จัดการสาขาได้ทำการตัดสินใจ และจะเป็นประโยชน์สำคัญในการรายงานให้บริษัทแม่ได้ทราบถึงสภาพการขายทัวร์ของบริษัทแห่งนี้ เพื่อที่บริษัทแม่จะได้ทำการตัดสินใจส่งรายการทัวร์ที่เป็นที่นิยมและเหมาะสมกับการขายของบริษัทแห่งนี้

ในส่วนของการประมวลผลของโปรแกรมจะมีความล่าช้าในการค้นหาข้อมูลซึ่งเกิดจากการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์แต่ละเครื่อง หากต้องการให้โปรแกรมทำงานได้ครบตามที่ได้อธิบายไว้จำเป็นต้องทำการติดตั้งตัวโปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซสให้ครบทุกแอปพลิเคชัน มิฉะนั้นหากเกิดปัญหาในการเรียกใช้ข้อมูลแล้ว เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่านจะแสดงรายละเอียดของแอปพลิเคชันที่ท่านไม่ได้ติดตั้ง และโปรแกรมที่สร้างขึ้นยังมีการเรียกใช้ข้อมูลยังไม่ได้ผลมากนัก ซึ่งเกิดจากข้อมูลบางอย่างยังไม่ได้ทำการบันทึกลงในฐานข้อมูล หากต้องการข้อมูลที่สมบูรณ์จำเป็นต้องบันทึกข้อมูลรายการทัวร์ลงในฐานข้อมูลที่จัดทำขึ้นไว้ให้เรียบร้อย สำหรับสารสนเทศที่ได้จะเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจเท่านั้น แต่ไม่สามารถที่จะบังคับให้ลูกค้าให้ซื้อทัวร์ตามที่เรต้องการได้

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

จากปัญหาที่พบในการทำงานในแผนกบริการข้อมูลทัวร์ ซึ่งให้ความสนใจในการศึกษาในครั้งนี้เป็นของบริษัท เออีดี ทราเวล พบว่ายังมีการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน สิ้นเปลืองเวลาและเอกสารในการจัดเก็บ การค้นหารายการทัวร์โดยอาศัยแผ่นพับอย่างเดียวไม่สามารถทำให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันได้เพราะราคาและสถานที่ท่องเที่ยวจะเปลี่ยนแปลงไปตามฤดูกาลท่องเที่ยว นอกจากนี้การค้นหาข้อมูลและการบันทึกข้อมูล ค่อนข้างไม่เป็นระเบียบและใช้เวลาในการหาข้อมูลนาน เนื่องจากยังมีการค้นหาและจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสารอยู่ และเนื่องจากการจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนทำให้มีการผิดพลาดได้ง่าย และยังคงเสียเวลาในการจัดเก็บเอกสาร และเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม

วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ การออกแบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการจัดการฐานข้อมูลรายการทัวร์ เพื่อจัดทำเป็นสารสนเทศสำหรับการขายทัวร์ และการพัฒนาระบบงานภายในแผนกบริการข้อมูลทัวร์ ให้ดีขึ้นพร้อมทั้งจัดการข้อมูลที่ได้เพื่อประโยชน์ในการใช้รายการสารสนเทศที่ได้ช่วยตัดสินใจซื้อทัวร์ เพื่อช่วยให้ลูกค้าทำการตัดสินใจซื้อทัวร์ได้ดียิ่งขึ้น และสามารถนำสารสนเทศที่ได้นี้เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานขายทัวร์ภายในบริษัท พร้อมทั้งปรับปรุงขั้นตอนงานบริการข้อมูลทัวร์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในการศึกษาปัญหาพิเศษในครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะแผนกบริการข้อมูลทัวร์ของบริษัททัวร์ เออีดี ทราเวล จำกัด ซึ่งทำการศึกษาและออกแบบฐานข้อมูลเกี่ยวกับรายการทัวร์ประเภทต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยครอบคลุมงานถึงงานและขั้นตอนในการให้บริการสารสนเทศแก่ลูกค้า และการให้บริการข้อมูลทัวร์ประเภทต่าง ๆ การให้บริการข้อมูลทัวร์แต่ละแผนก การออกแบบรายงานที่จำเป็นเพื่อใช้ติดต่อกับลูกค้า โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในด้านการจัดการฐานข้อมูล ไมโครซอฟท์ เอกเซล เวอร์ชัน 7.0 บนวินโดวส์ 95

จากผลการศึกษาและการดำเนินงาน ฐานข้อมูลรายการทัวร์ทั้งภายในประเทศ ทวีปยุโรป และทวีปเอเชีย สามารถช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่พนักงานในแผนกบริการข้อมูลทัวร์ โดยช่วยให้สามารถบริการสารสนเทศแก่ลูกค้าได้ถูกต้องรวดเร็ว และง่ายต่อการตัดสินใจซื้อทัวร์แต่ละประเภท อีกทั้งในด้านการทำงานยังช่วยลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บซึ่งต้องแก้ไขในหลาย ๆ แห่ง เอกสารทัวร์ให้มารวมอยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน เป็นประโยชน์ทั้งทางด้านการแก้ไขและการบันทึกข้อมูลลงใหม่ เพิ่มความถูกต้องในการให้บริการรายการสารสนเทศแก่ลูกค้าในการค้นหาและการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลือกโดยเฉพาะเจาะจงกับทัวร์ที่จะไป และยังเป็นประโยชน์อย่างมากต่อลูกค้า ในการตัดสินใจเลือกซื้อทัวร์ตามที่ตนเองต้องการ โดยอาศัยการตัดสินใจจากรายการสารสนเทศที่ทางฝ่ายบริการทัวร์ได้จัดทำขึ้น ทางด้านบริษัททัวร์ยังสามารถใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่ได้นำมาปรับปรุงวางแผนในการขายทัวร์ในฤดูกาลต่อ ๆ ไปอีกด้วย

### ข้อเสนอแนะ

1. สร้างเมนูช่วยเหลือเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ระบบ สำหรับในส่วนของโปรแกรมการจัดการฐานข้อมูลทัวร์ของแผนกบริการทัวร์ ควรมีการจัดทำเมนูช่วยเหลือให้แก่ผู้ใช้ระบบลักษณะเดียวกันกับเมนูช่วยเหลือของซอฟต์แวร์ทั่ว ๆ ไป โดยมีข้อความให้คำแนะนำและตัวอย่างการแก้ไขปัญหา โดยสามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลาในขณะที่ใช้โปรแกรมอยู่ เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานโปรแกรมในระบบและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานกับโปรแกรมการจัดการฐานข้อมูลของแผนกบริการข้อมูลทัวร์

2. จัดทำรายละเอียดตารางการเดินทางท่องเที่ยวขึ้นมาให้อยู่ในฐานข้อมูล เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการเดินทางท่องเที่ยวให้อยู่ในตารางฐานข้อมูลเดียวกันซึ่งการสร้างตารางการเดินทางท่องเที่ยวจะมีประโยชน์มาก ในการจัดทำรายการทัวร์ เพราะระบบให้บริการในขณะนี้มิขึ้นตอนให้บริการ โดยหากลูกค้าเลือกทัวร์ที่ต้องการได้แล้ว ทางแผนกบริการข้อมูลทัวร์จะให้รายละเอียดตารางการเดินทางแก่ลูกค้า ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดทำตารางการเดินทาง แต่หากมีการจัดทำตารางการเดินทางขึ้นภายในฐานข้อมูล ก็จะเป็นการสะดวกและประหยัด เพราะสามารถสั่งพิมพ์ได้ทันที

3. การสร้างลูกเล่นต่าง ๆ ให้แก่โปรแกรมที่ได้ออกแบบขึ้น โดยลูกเล่นที่สร้างขึ้นมาควรมีความง่ายยิ่งขึ้นในการใช้ เช่น การค้นหาจังหวัดที่ต้องการไป โดยใช้ชื่อจังหวัดเป็นคีย์ในการค้นหา หลังจากนั้นเมื่อต้องการดูรายการทัวร์ที่เกี่ยวข้องกับกับจังหวัดที่สร้างขึ้นมาขึ้นมานั้น เพียงแต่ใช้เมาส์คลิกที่ชื่อจังหวัดนั้นก็สามารถที่จะดูรายละเอียดเกี่ยวกับทัวร์ในจังหวัดนั้น ๆ ได้ เพราะโปรแกรมที่ได้ทำการออกแบบขึ้นมาขึ้นมายังคงอาศัยการป้อนข้อมูลในกรอบโต้ตอบ จึงอาจทำให้เกิดการผิดพลาดได้ง่ายในการพิมพ์ตัวหนังสือลงไป

## เอกสารอ้างอิง

ประวิทย์ โคมทองชูสกุล. 2537. **เรียนรู้และเข้าใจการทำงาน Microsoft Access.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด(มหาชน).

ประสพสุข ศรีสว่างวงศ์. 2537. **คอมพิวเตอร์เบื้องต้นและเทคนิคการออกแบบโปรแกรม.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์การศาสนา.

วีรภัทร จันทวรรณกุล. 2538. **คู่มือการใช้งาน Microsoft Access สำหรับวินโดวส์.** กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด(มหาชน).

สำราญ กมลาชุดต์. 2539. **การวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลเบื้องต้น.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สารสนเทศทรัพยากรธรณี.

อำไพ พรประเสริฐสกุล. 2537. **การวิเคราะห์และออกแบบระบบ.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก.

ตัวอย่างเอกสาร

**TRAVEL COMPANY, LTD.**  
SIGHTSEEING BANGKOK, PHUKET, CHIANG MAI  
• Special package tours • Around Thailand North/South  
• Hotel reservations • Train & air tickets

รายการท่องเที่ยว  
จากเมือง มหานคร ถึง เชียง พุทธรักษา

5/ม.พ.41

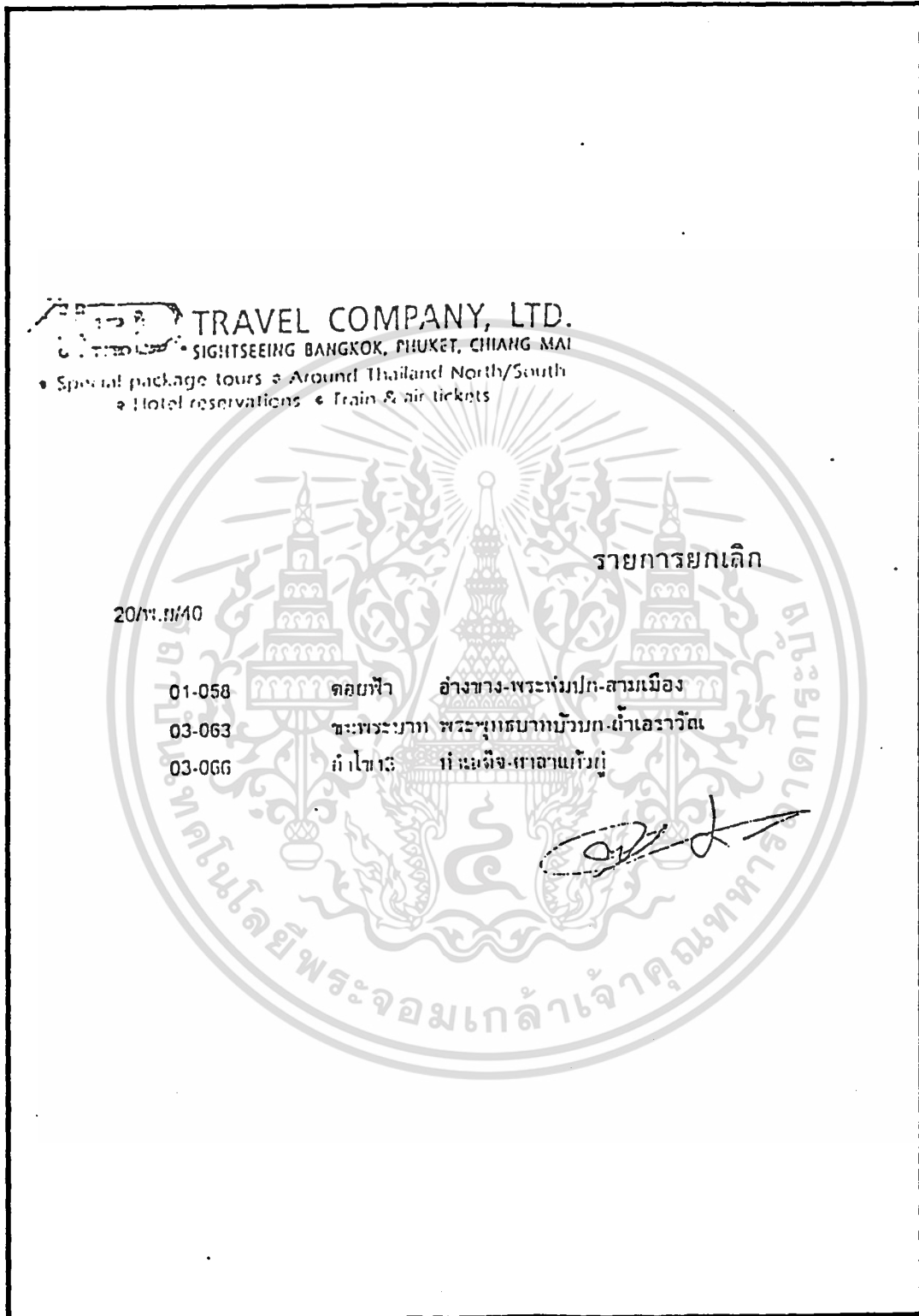
01-043	เกาะงาม1	ภูเก็ต-พีพี-พังงา	2ท/3ว	9,300	
01-047	เกาะงาม2	ภูเก็ต-เกาะเจ้า-พังงา	2ท/3ว	9,300	
01-050	เกาะงาม3	ภูเก็ต-หมู่เกาะสิมิลัน	2ท/3ว	9,750	เพิ่ม 150 บาท/คน/เที่ยว
01-053	ทะเลทราย3	ภูเก็ต-เกาะเต่า-เกาะสมุย	2ท/3ว	9,950	เพิ่ม 150 บาท/คน/เที่ยว

สมาคมเจ้าพ่อเจ้าแม่ภูเก็ต



**ภาคผนวกที่ 1 ตัวอย่างใบโทรสารรายการท่องเที่ยว**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



### ภาพผนวกที่ 2 ตัวอย่างเอกสารรายการทัวร์ยกเล็ก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# TRAVEL COMPANY, LTD

• SIGHTSEEING BANGKOK, PHUKET, CHIANG MA  
 • Special package tours • Around Thailand North/South  
 • Hotel reservations • Train & air tickets

## Promotion Air fare (not include tax)

• Singapore Airline (SQ)	
BKK-LONDON-SIN-BKK	22,500.-
BKK-EUROPE-SIN-BKK	22,500.-
• Cathay Pacific (CX)	
BKK-SEL-BKK	9,800.-
BKK-TOKYO-BKK	11,000.-
BKK-PERTH-HKG-BKK	15,000.-
BKK-BRISBANE/CAIRNS-HKG-BKK	16,500.-
BKK-SYD/MEL/ADL-HKG-BKK	17,500.-
BKK-AKL-HKG-BKK	18,500.-
BKK-EUROPE-HKG-BKK	23,000.-
• Lufthansa (LH)	
BKK-FRA-EUROPE-BKK	28,500.-

\*\*\* Please check for other destination \*\*\*

## EASY PACKAGE INDIVIDUAL TRAVEL

\* Air ticket & Accommodation 2 nights:

• Asia :	Phuket	6,200.- (twin)
	Samui	9,400.- (twin)
	Chiangmai	4,200.- (twin)
	Hongkong	14,500.- (twin)

For more enquiries please call

Tel: 2670947-9, 2372788-9, 2351644, 2343417

Fax: 2371439

### ภาพผนวกที่ 3 ตัวอย่างรายละเอียดราคาทัวร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ED TRAVEL COMPANY, LTD**  
 \*SIGHTSEEING BANGKOK, PHUKET, CHIANG MAI  
 Special package tours • Around Thailand North/South  
 • Hotel reservations • Train & air tickets

**Super Save Free & Easy**  
 Air ticket plus Hotel (3 nights)  
 • twin-sharing basis

<b>SINGAPORE</b>	B	11,900.-
The Mandarin Singapore		
<b>HONG KONG</b>	B	13,900.-
The Marco Polo Hotel		
<b>TAIPEI</b>	B	17,800.-
Fortuna Hotel (ABF)		
<b>KUALA LUMPUR</b>	B	12,500.-
Holiday Inn City Center Hotel		
<b>MANILA</b>	B	17,250.-
The Manila Hotel		
<b>Seoul</b>	B	14,900.-
King Sejong Hotel		
<b>PERTH</b>	B	17,500.-
Chateau Commodore Hotel		
<b>MELBOURNE</b>	B	24,400.-
All Season Welcome Hotel		
<b>SYDNEY</b>	B	22,900.-
Top of the Town Hotel		
<b>LONDON</b>	B	29,900.-
Royal National Hotel (ABF)		
<b>PARIS</b>	B	28,500.-
Royal St Germain Hotel (CBF)		
<b>FRANKFURT</b>	B	26,500.-
Lazor Hotel (CBF)		
<b>LOS ANGELES</b>	B	26,500.-
Holiday Inn Hollywood Hotel		
<b>HONG KONG</b>	B	10,750.-
New Astor Hotel		
<b>SINGAPORE</b>	B	9,990.-
Grand Central Hotel		

For more enquiries please call  
 Tel: 2670947-9, 2372788-9, 2351644, 2343417  
 Fax: 2371439

### ภาพผนวกที่ 3 (ต่อ) ตัวอย่างรายละเอียดราคาทัวร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



# AED TRAVEL COMPANY, LTD.

SIGHTSEEING BANGKOK, PHUKET, CHIANG MAI

- Special package tours • Around Thailand North/South
- Hotel reservations • Train & air tickets

LICENCE NO. 11/776

ญี่ปุ่น: 10,000 บาท	ลอนดอน: 18,200 บาท	นาซอก: 25,200 บาท	ฮ่องกง: 5,700 บาท	จีน/ไต้หวัน/บราซิล: 16,000 บาท
ไทเป: 12,500 บาท	สิงคโปร์: 4,100 บาท	ไทเป: 7,000 บาท	ญี่ปุ่น: 18,800 บาท	นิวซีแลนด์: 213,000 บาท

**\*\*บริการพิเศษ\*\* รับแลกตั๋วเครื่องบินสำหรับสมาชิก ธกย ออคิด พลัส (ROP)/ท่องเที่ยวจริงใจ...ให้เด็กฯ สนุกกับในราคา 50%**  
 1. เนิร์ท ออวเริพแมทเทิล 4 วัน 28,900 บาท / 2. ทัวร์ฮินัน-แคนเบอร์รา 5 วัน 33,900 บาท / 3. ทัวร์เมลเบิร์น-ฮิดนีย์ 5 วัน 33,800 บาท / 4. ทัวร์บรัสเซล-โกลด์โคสต์ 5 วัน 33,600 บาท / 5. ทัวร์เมลเบิร์น 5 วัน ราคา 33,500 บาท

**แพ็คเกจทัวร์ราคาพิเศษ...สุด...สุด... ออกเดินทางได้ทุกวัน**  
 แพคเกจทัวร์อเมริกา/ยุโรป 00ศเคเรเดีย/นิวยอร์ก/ (ตั๋วเครื่องบิน+อาหารเข้า+รถรับส่ง+ทัวร์) ราคาพิเศษ สายการบิน CX/EVA  
 แพคเกจสิงคโปร์ 3 วัน 2 คืน ตั๋วเครื่องบินไปกลับรวมที่พักโรงแรม GRAND CENTRAL และอาหารเช้า 7,800 / 88,100  
 แพคเกจสิงคโปร์ 3 วัน 2 คืน ตั๋วเครื่องบิน+โรงแรม MANDARIN SINGAPORE+ อาหารเช้า TAX 88,800/88,200  
 แพคเกจสิงคโปร์ 4 วัน 3 คืน ตั๋วเครื่องบิน+โรงแรม ALLSON, PENNINSULA+ABF+รถรับส่ง+ภาษี 88,800 (SQ)  
 แพคเกจฮ่องกง 3 วัน 2 คืน ตั๋วเครื่องบิน+โรงแรม KOWLOON+ทัวร์+รถรับส่งสนามบิน 8,600 บาท/โรงแรม KIMBERLY 8,200  
 พิเศษ...สุด...สุด...โรงแรม GRAND CENTRAL 2,800 บาท (RM+ABF)/MANDARIN SINGAPORE 4,600 บาท (RM+ABF)

แพคเกจทัวร์ในประเทศราคาพิเศษ...สุด... แพคเกจท่องเที่ยวไทย โดยสายการบินไทย (เชียงใหม่)  
 แพคเกจเชียงใหม่ ราคาท่านละ 4,200 บาท / แพคเกจเชียงราย ราคาท่านละ 4,900 บาท / แพคเกจภูเก็ต ราคาท่านละ 5,400 บาท  
 แพคเกจเกาะพีพี ราคาท่านละ 6,200 บาท / แพคเกจแม่ฮ่องสอน ราคาท่านละ 5,400 บาท / แพคเกจกระบี่ ราคาท่านละ 5,500 บาท

**เวลาทำการ วันจันทร์ - วันศุกร์ 08:30-17:00 น. และวันเสาร์ 08:30-12:00 น.**

For more enquiries please call  
 Tel: 2670947-9, 2372788-9, 2351644, 2343417  
 Fax: 2371439

ภาพผนวกที่ 5 ตัวอย่างรายการทัวร์ต่างประเทศ

**ภาคผนวก ข.**  
**รายละเอียดกระบวนการ**

**รายละเอียดกระบวนการ**

<b>PROCESS NAME</b>	1.0 แก้ไขจัดเก็บรายการ
<b>DESCRIPTION</b>	แก้ไขและจัดเก็บรายการทัวร์ที่ส่งมาจากบริษัทแม่
<b>INBOUND DATA FLOWS</b>	ปรับปรุงแก้ไขรายการทัวร์ให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งรายการทัวร์เหล่านี้จะจัดส่งมาโดยบริษัทแม่ และจากสาขาเชียงใหม่ และภูเก็ต
<b>OUTBOUND DATA FLOWS</b>	ข้อมูลรายการทัวร์ประเภทต่าง ๆ ที่ถูกต้อง
<b>PROCESS NAME</b>	2.0 ค้นหารายการทัวร์
<b>DESCRIPTION</b>	ค้นหารายการทัวร์ประเภทต่าง ๆ ที่ลูกค้าต้องการ
<b>INBOUND DATA FLOWS</b>	ข้อมูลทัวร์ที่ต้องการสอบถาม ซึ่งอาจจะเป็นสถานที่ใดสถานที่หนึ่งที่ลูกค้าสนใจจะไป หรืออาจจะเป็นช่วงราคาของทัวร์ที่ต้องการ
<b>OUTBOUND DATA FLOWS</b>	รายการทัวร์ประเภทต่าง ๆ ที่ค้นหาได้
<b>PROCESS NAME</b>	3.0 จัดพิมพ์รายการ
<b>DESCRIPTION</b>	พิมพ์รายการทัวร์ที่ลูกค้าได้ทำการเลือกและให้ความสนใจเพื่อใช้ในการตัดสินใจซื้อ
<b>INBOUND DATA FLOWS</b>	ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งอาจจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยว ช่วงราคาของลูกค้าต้องการ
<b>OUTBOUND DATA FLOWS</b>	รายการทัวร์ที่ลูกค้าต้องการ
<b>PROCESS NAME</b>	4.0 ประมวลผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>DESCRIPTION</b>	การประมวลผลสรุปยอดขายทัวร์ประเภทต่าง ๆ เพื่อเตรียมข้อมูลสำหรับการจัดทำสารสนเทศ
<b>INBOUND DATA FLOWS</b>	รายการทัวร์ที่ใช้ประมวลผล รายการทัวร์ที่ขายไป
<b>OUTBOUND DATA FLOWS</b>	รายการทัวร์ที่ใช้ในการประมวลผล
<b>PROCESS NAME</b>	5.0 ออกรายงาน
<b>DESCRIPTION</b>	ออกรายงานโดยใช้สารสนเทศที่ได้และนำเสนอต่อผู้จัดการสาขา
<b>INBOUND DATA FLOWS</b>	รายการทัวร์ที่ใช้ในการประมวลผล
<b>OUTBOUND DATA FLOWS</b>	สารสนเทศเพื่อการขายทัวร์
<b>รายละเอียดข้อมูลที่ใช้</b>	
<b>DATA FLOW NAME</b>	รายการทัวร์ที่รับมาจากบริษัทแม่
<b>DESCRIPTION</b>	รายการที่จัดส่งโดยบริษัทแม่เพื่อทำการแก้ไข โดยจะประกอบไปด้วยทัวร์ที่เพิ่มเข้ามาใหม่ตามฤดูกาล และทัวร์ที่ถูกลบ
<b>FROM PROCESS</b>	-
<b>TO PROCESS</b>	1.0 แก้ไขจัดเก็บรายการ
<b>DATA STRUCTURES</b>	ภาค รหัสทัวร์ ชื่อทัวร์ สถานที่ ระยะเวลา ราคา วันออกเดินทาง จำนวนที่นั่ง
<b>DATA FLOW NAME</b>	รายการทัวร์ที่จัดเก็บ
<b>DESCRIPTION</b>	รายละเอียดทัวร์ที่แก้ไขและจัดเก็บเรียบร้อยแล้ว
<b>FROM PROCESS</b>	1.0 แก้ไขและจัดเก็บ
<b>TO PROCESS</b>	-
<b>DATA STRUCTURES</b>	ภาค รหัสทัวร์ ชื่อทัวร์ สถานที่ ระยะเวลา ราคา วันออกเดินทาง จำนวนที่นั่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานภายในเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>DATA FLOW NAME</b>	รายการทัวร์ที่ต้องการ
<b>DESCRIPTION</b>	รายละเอียดทัวร์ที่ถูกค้าสอบถามจากพนักงาน
<b>FROM PROCESS</b>	-
<b>TO PROCESS</b>	2.0 ค้นหารายการทัวร์
<b>DATA STRUCTURES</b>	ภาค รหัสทัวร์ ชื่อทัวร์ สถานที่ ระยะเวลา ราคา วันออกเดินทาง จำนวนที่นั่ง สิทธิพิเศษ
<b>DATA FLOW NAME</b>	รายการทัวร์ที่ค้นหาได้
<b>DESCRIPTION</b>	รายการทัวร์ที่ค้นหาตามคำสั่งลูกค้า
<b>FROM PROCESS</b>	2.0
<b>TO PROCESS</b>	3.0 จัดพิมพ์รายการ
<b>DATA STRUCTURES</b>	รายการทัวร์ตามประเภทที่ถูกค้าต้องการ
<b>DATA FLOW NAME</b>	รายการทัวร์เพื่อการท่องเที่ยว
<b>DESCRIPTION</b>	รายละเอียดรายการทัวร์ที่ถูกค้าต้องการ
<b>FROM PROCESS</b>	3.0 จัดพิมพ์รายการ
<b>TO PROCESS</b>	-
<b>DATA STRUCTURES</b>	รายละเอียดทัวร์ตามที่ต้องการ
<b>DATA FLOW NAME</b>	รายการทัวร์ที่ใช้ในการประมวลผล
<b>DESCRIPTION</b>	เป็นรายการทัวร์ที่มียอดการจองในช่วงเวลาที่ผ่านมาเพื่อใช้ในการคำนวณหายอดการจองในแต่ละเดือน
<b>FROM PROCESS</b>	-
<b>TO PROCESS</b>	4.0 ประมวลผล
<b>DATA STRUCTURES</b>	ยอดการจองทัวร์แต่ละประเภท ในช่วงเวลาในปีที่ผ่านมา
<b>DATA FLOW NAME</b>	รายการทัวร์ที่ขายไป
<b>DESCRIPTION</b>	รายละเอียดทัวร์ที่บันทึกไว้ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา
<b>FROM PROCESS</b>	ที่สงวนไว้สำหรับภา 4.0 งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

TO PROCESS	-
DATA STRUCTURES	รหัสทัวร์ ชื่อทัวร์ สถานที่ ระยะเวลา ราคา จำนวนที่นั่ง
DATA FLOW NAME	รายการทัวร์ประเภทต่าง ๆ ที่ขายไป
DATA FLOW NAME	รายละเอียดการซื้อทัวร์
DESCRIPTION	รายละเอียดทัวร์ที่ได้ขายไปในช่วงปีที่ผ่านมา
FROM PROCESS	-
TO PROCESS	5.0 ออกรายงาน
DATA STRUCTURES	รหัสทัวร์ ชื่อทัวร์ สถานที่ ระยะเวลา ราคา จำนวนที่นั่ง
DATA FLOW NAME	รายการทัวร์ที่ใช้ในการประมวลผล
DESCRIPTION	รายการทัวร์ที่บริษัทแม่จัดส่งมา และรายการทัวร์ทั้งหมดที่บริษัทมีอยู่ขณะนั้นเพื่อใช้ในการคำนวณออกรายงาน
FROM PROCESS	-
TO PROCESS	5.0 ออกรายงาน
DATA STRUCTURES	รายละเอียดรายการทัวร์ทั้งหมดโดยจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อช่วยตัดสินใจในการขายทัวร์ของผู้บริหาร
DATA FLOW NAME	สารสนเทศ ประกอบการขายทัวร์
DESCRIPTION	รายละเอียดรายการทัวร์ทั้งหมดโดยจัดทำเป็นสารสนเทศ
FROM PROCESS	5.0
TO PROCESS	-
DATA STRUCTURES	สารสนเทศประกอบการตัดสินใจขายทัวร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค.

รายละเอียดข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบโปรแกรม

ตารางผนวกที่ 1 รายละเอียดข้อมูลที่ใช้ในตารางการออกแบบ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
1 รายการทัวร์	รหัสทัวร์	Number	5	รหัสทัวร์แต่ละประเภท
	ชื่อทัวร์	Text	50	ชื่อของทัวร์
	ภาค / ทวีป	Text	50	ชื่อภาค หรือชื่อทวีป
	สถานที่	Text	50	ชื่อสถานที่ท่องเที่ยว
	ระยะเวลา	Text	50	รวมเวลา/วัน
	ราคา	Text	50	ราคาในขณะนั้น
	ไกด์	Text	50	พนักงานนำเที่ยว
	ที่นั่งทั้งหมด	Text	50	ยอดที่นั่งที่ขาย
	สิทธิพิเศษ	Text	50	รายการสมนาคุณ
	หมายเหตุ	Text	50	บันทึกรายการที่แตกต่าง
2 รายการโรงแรม	รหัสโรงแรม	Number	5	
	ชื่อโรงแรม	Text	50	ชื่อของ โรงแรม
	ภาค	Text	50	ชื่อภาคที่โรงแรมตั้งอยู่
	สถานที่ตั้ง	Text	50	ที่ตั้งของ โรงแรม
	ราคาเริ่มต้น	Text	50	ราคาห้องเริ่มต้น
	ผู้ติดต่อ	Text	50	พนักงานที่ทำการติดต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 1(ต่อ) รายละเอียดข้อมูลที่ใช้ในตารางการออกแบบ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
3 ตารางการติดต่อ	รหัสการติดต่อ	Number	5	
	วันที่	Text	50	วันที่ที่ติดต่อ
	เดือน	Text	50	เดือนที่ทำการติดต่อ
	ในประเทศ/ ต่างประเทศ	Text	50	ตัวรภายในหรือ ต่างประเทศ
	รหัสตัวร	Text	50	รหัสตัวร
	ชื่อตัวร	Text	50	ชื่อตัวรที่ซื้อ
	ชื่อลูกค้า	Text	50	ชื่อลูกค้าที่ทำการติดต่อ
	จำนวนที่นั่ง	Number	50	จำนวนที่นั่งที่ซื้อ
4 ตารางรายการพิเศษ	ลำดับ	Number	5	เลขรายการ
	เริ่ม / ถึง	Text	30	เริ่มต้นจนจบ
	ชื่อรายการ	Text	50	ชื่อของรายการ
	สถานที่	Text	50	ชื่อสถานที่ที่จะไป
	ระยะเวลา	Text	20	รวมเวลา/วัน
	ราคา	Text	50	ราคาในขณะนั้น
	สิทธิพิเศษ	Text	50	สิ่งที่ลูกค้าจะได้รับ
	หมายเหตุ	Text	50	บันทึก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ง. คู่มือการใช้โปรแกรม

### ลักษณะทั่วไปของโปรแกรม

โปรแกรมระบบฐานข้อมูลทัวร์ของฝ่ายบริการทัวร์ จัดทำขึ้นด้วยโปรแกรม ไมโครซอฟท์เอกเซล เวอร์ชัน 7.0 ทำงานบนระบบปฏิบัติการ วินโดวส์ 95 ซึ่งโปรแกรมที่จัดทำขึ้นนี้เป็นโปรแกรมที่สามารถทำงานต่าง ๆ ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลซึ่งสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว
2. ความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ
3. ความสามารถในการประมวลผลรายงานต่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้

### อุปกรณ์ที่จำเป็น

#### เครื่องมือ (Hardware)

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ CPU PENTIUM 100
2. ความจำ RAM 16 MB หรือสูงกว่า
3. ฮาร์ดดิสก์ความจุ 1.2 GB หรือสูงกว่า
4. ซีดีรอม ความเร็ว 24 X
5. เครื่องพิมพ์ Inkjet (Hewlett Packard)

#### โปรแกรม (Software)

1. ไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ 95
2. ไมโครซอฟท์เอกเซล เวอร์ชัน 7.0

### การติดตั้งโปรแกรม

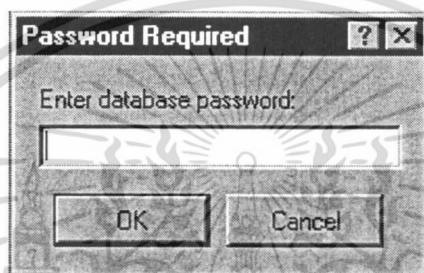
การติดตั้งโปรแกรมสามารถกระทำได้ดังนี้คือ

1. ใส่แผ่นดิสก์ลงในไดรฟ์ A:
2. ดับเบิลคลิกเข้าไปที่ My Computer แล้วดับเบิลคลิกเข้าไปที่ไดรฟ์ C:

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

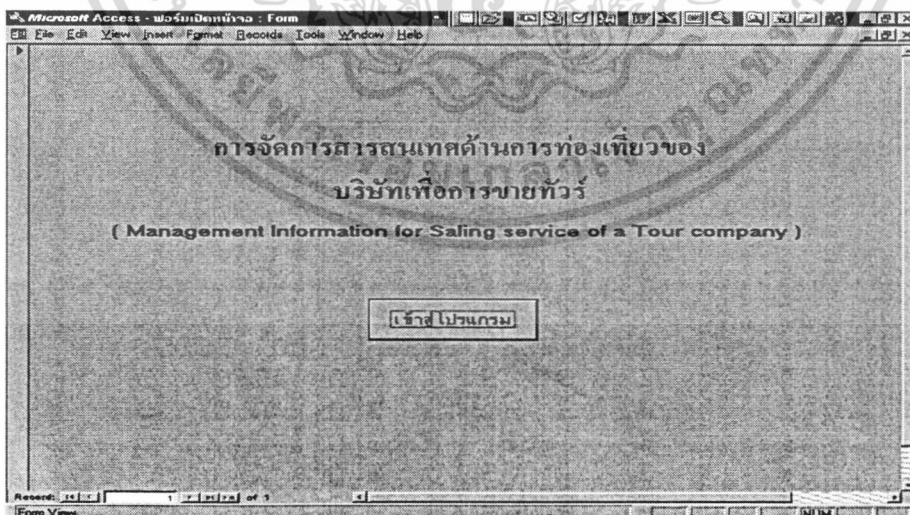
3. คลิกขวาแล้วเลือก New Folder สร้างชื่อ Tour Service
4. ที่ไดรฟ์ A: ดับเบิลคลิกเพื่อเปิดไฟล์ คลิกที่เมนูแก้ไขเลือกทั้งหมดแล้วทำการคัดลอกข้อมูลไปไว้ใน Tour Service
5. เมื่อต้องการทำงาน เรียกใช้งานไอคอน

เมื่อเข้าสู่ระบบหน้าจอแรกที่จะเจอคือ หน้าจอป้อนรหัสผ่าน หากป้อนไม่ผ่าน 3 ครั้งจะจบการทำงานทันที (รหัสผ่านที่ตั้งไว้ 1234 )



ภาพผนวกที่ 6 การป้อนรหัสผ่าน

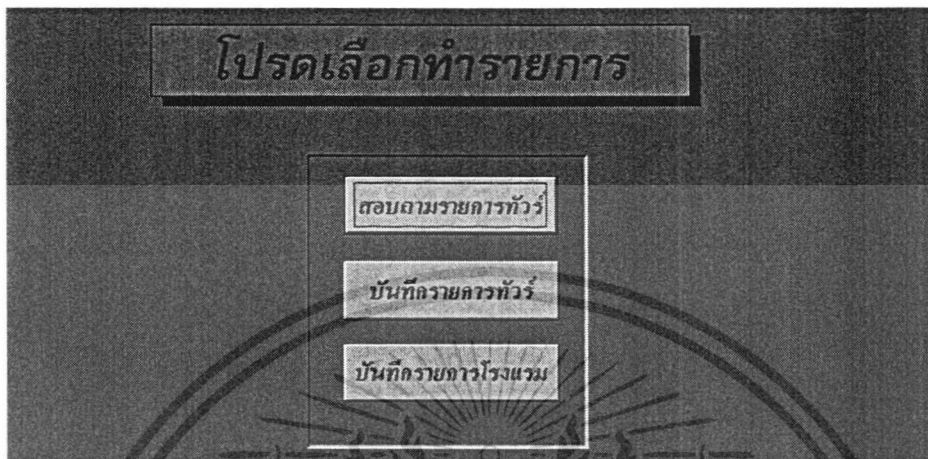
เมื่อผ่านเข้าระบบแล้วจะเจอหน้าจอแสดงให้รู้ว่าขณะนี้ได้เข้าสู่ระบบการจัดการสารสนเทศด้านการท่องเที่ยวของบริษัทเพื่อการขายทัวร์



ภาพผนวกที่ 7 หน้าจอเข้าสู่โปรแกรม

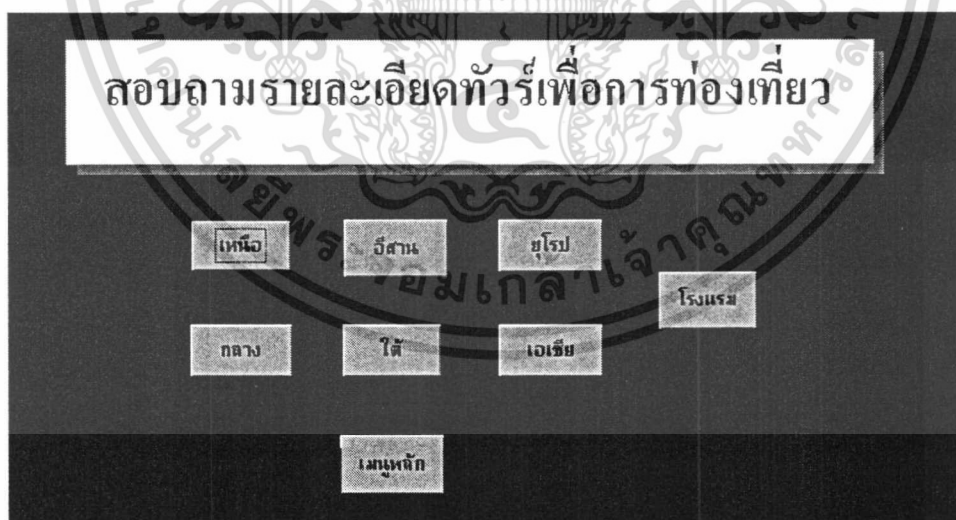
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คลิกปุ่มเข้าสู่โปรแกรมจะปรากฏหน้าจอรายการหลัก ให้เลือกทำรายการตามความต้องการดังนี้



ภาพผนวกที่ 8 หน้าจอการเลือกทำรายการ

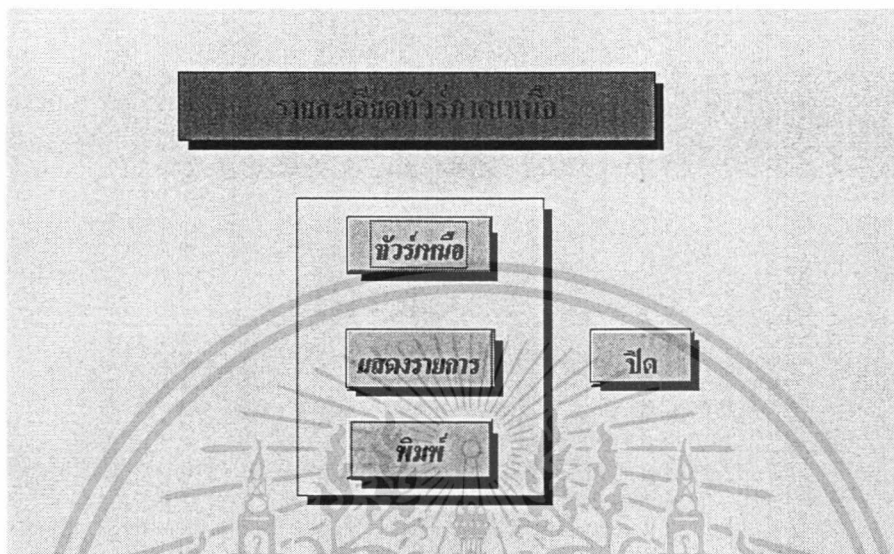
รายการหลักของโปรแกรมประกอบไปด้วย สอบถามรายการทัวร์ บันทึกรายการทัวร์ บันทึกรายการโรงแรมซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ โรงแรมทั้งหมดที่บริษัทมีสัญญาติดต่อกับ



ภาพผนวกที่ 9 หน้าจอสอบถามรายละเอียดเพื่อการท่องเที่ยว

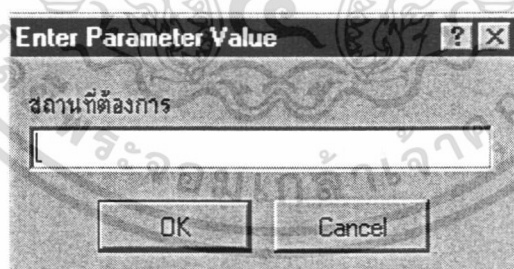
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีก้นำไปใช้

หากต้องการสอบถามรายการทัวร์ตามภาคต่าง ๆ หรือทัวร์ต่างประเทศ ซึ่งแบ่งเป็นยุโรป กับเอเชีย ก็สามารถที่จะคลิกปุ่มต่าง ๆ เพื่อเลือกทำรายการได้



ภาพผนวกที่ 10 หน้าจอของการสอบถามรายละเอียดทัวร์ภาคเหนือ

หน้าจอเช่นนี้จะมีลักษณะเดียวกันกับการสอบถามทัวร์ประเภทอื่น ๆ เพื่อให้ง่ายกับการค้นหารายการทัวร์ที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และให้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการ



ภาพผนวกที่ 11 กรอบข้อความสอบถามถึงสถานที่ที่ต้องการจะไป

เพียงป้อนข้อมูลถึงสถานที่ที่ต้องการจะไป โปรแกรมจะทำการค้นหาทัวร์ทั้งหมดเกี่ยวกับสถานที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น หากต้องการไปทัวร์ที่เชียงใหม่ เพียงป้อนข้อมูลคำว่าเชียงใหม่ โปรแกรมจะทำหน้าที่เลือกเฉพาะรายการทัวร์ที่มีจังหวัดเชียงใหม่รวมอยู่ด้วย และจะเป็นประโยชน์อย่างมากเมื่อต้องการสอบถามถึงสถานที่ท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่ลูกค้าต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาค	ชื่อทัวร์ภาคเหนือ	สถานที่	ระยะเวลา	ราคา	
๑	เหนือ	ชาวเหนือ	เชียงใหม่ - น่าน - พะเยา	2-3	5,700
	เหนือ	เสลาเมา	เชียงใหม่ - เชียงราย - น่าน	2-3	6,450
	เหนือ	ชาวเหนือ	เชียงใหม่ - น่าน - พะเยา	2-3	5,700
*					0

### ภาพผนวกที่ 12 รายการทัวร์ที่เกี่ยวข้องกับเส้นทางที่ต้องการสอบถาม

รายการทัวร์ที่แสดงออกมานี้จะเหมือนกันกับการสอบถามรายการทัวร์ประเภทอื่น ๆ แต่ที่นำมาแสดงเป็นหน้าจอของการสอบถามทัวร์ทางภาคเหนือ หากต้องการสอบถามทัวร์ประเภทอื่น ๆ ให้กลับไปทีเมนูหลัก แล้วเลือกสอบถามรายการทัวร์อีกครั้ง หลังจากนั้นจึงเลือกรายการทัวร์ที่ต้องการ

ทัวร์ภาคเหนือ						
รหัสทัวร์ภาคเหนือ	ชื่อทัวร์ภาคเหนือ	สถานที่	ระยะเวลา	ราคา	ยอดคงค้างเงินสด	ยอดคงค้างสินเชื่อ
01-001	ชาวเหนือ	เชียงใหม่ - น่าน - พะเยา	2-3	5,700	50	50
01-002	ท่งเอา	เชียงราย - สันป่าฝาง - แม่จาง - พะเยา	2-3	5,750	40	40
01-003	ถ้ำแม่ปิง	น่าน - พะเยา - แพร่	2-3	5,850	40	40
01-004	เรือสำราญ	พะเยา - แพร่ - กำแพง	2-3	4,700	35	35
01-005	เสลาเมา	เชียงใหม่ - เชียงราย - น่าน	2-3	6,450	50	50
01-006	ชาวเหนือ	เชียงใหม่ - น่าน - พะเยา	2-3	5,700	50	50

### ภาพผนวกที่ 13 ภาพพิมพ์รายการทัวร์

เมื่อสอบถามถึงสถานที่ที่ต้องการทัวร์เรียบร้อยแล้ว พนักงานจะทำการพิมพ์รายการออกทางเครื่องพิมพ์ซึ่งจะทำให้ลูกค้าได้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบฟอร์มบันทึกทัวร์ภาคเหนือ	
รหัสทัวร์ภาคเหนือ	01001
ชื่อทัวร์ภาคเหนือ	ซาเหิง
สถานที่	เจียงใหม่ - เจ้าเห - สะเบ
ระยะเวลา	2-3
ราคา	5,700
ยอดที่นั่งทั้งหมด	50
ยอดที่นั่งที่เหลือ	50

บันทึก

กลับ

ภาพผนวกที่ 14 แบบฟอร์มบันทึกรายการทัวร์

หากต้องการบันทึกและแก้ไขรายการทัวร์จะสามารถบันทึกลงในแบบฟอร์มการบันทึกได้เลย และในทัวร์ประเภทอื่น ๆ จะมีแบบฟอร์มแบบเดียวกันนี้เช่นกัน ฟอร์มที่แสดงขณะนี้ เป็นฟอร์มบันทึกทัวร์ภาคเหนือ

**Enter Parameter Value** [?] [X]

ประเทศที่ต้องการ

ไทย

OK Cancel

ภาพผนวกที่ 15 กรอบสอบถามถึงโรงแรมในประเทศที่ต้องการ

หากต้องการสอบถามรายการโรงแรมที่ต้องการเข้าพัก ให้กลับไปเมนูหลักเลือกรายการโรงแรม หลังจากนั้นให้เลือกรายการ ที่ต้องการจะทำ หลังจากนั้นจะมีกรอบสอบถามแสดงขึ้นมา ให้ใส่ชื่อประเทศที่ต้องการและชื่อเมืองที่ต้องการจะเข้าพัก ดังแสดงในกรอบข้อความที่ 16

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่ 16 กรอบสอบถามโรงแรมในเมืองที่ต้องการ

ภาค / ทวีป	ประเทศ	จังหวัด / เมือง	ชื่อโรงแรม	Single	Double	St
อีสาน	ไทย	ขอนแก่น	Novotel	1,500	5,400	2
อีสาน	ไทย	ขอนแก่น	แก่นอินท์	1,450	8,900	3
อีสาน	ไทย	ขอนแก่น	ขอนแก่นอินท์	1,450	4,500	2
อีสาน	ไทย	ขอนแก่น	Holidays Inn	5,500	8,900	5
				0	0	

ภาพผนวกที่ 17 รายการโรงแรมที่สอบถาม

ภาพผนวกที่ 18 แบบฟอร์มรายการโรงแรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานยอดจองตั๋ว ประจำปี 1997		
ภาคทวีป	เดือน	รวมยอดที่นั่งทั้งหมด
<b>ยุโรป</b>		
	ค.ค	25
	ก.ค	35
	ก.ธ	65
	ธ.ค	70
	พ.ธ	70
	ธ.ค	100
	เม.ธ	120
	พ.ค	130
Summary for 'ภาคทวีป' - ยุโรป (8 detail records)		
ผลรวมทั้งหมด		615
เฉลี่ย		76.875
ต่ำสุด		25
สูงสุด		130
เปอร์เซ็นต์เฉลี่ยจากการจองทั้งหมด		55.01%
<b>เอเชีย</b>		
	ค.ค	15
	ธ.ค	15
	ธ.ค	25
	ก.ค	50
	พ.ธ	73
	เม.ธ	85
	มิ.ธ	115
	พ.ค	125
Summary for 'ภาคทวีป' - เอเชีย (8 detail records)		
ผลรวมทั้งหมด		503
เฉลี่ย		62.875
ต่ำสุด		15
สูงสุด		125
เปอร์เซ็นต์เฉลี่ยจากการจองทั้งหมด		44.99%
Grand Total		1118

ภาพผนวกที่ 19 ตัวอย่างรายงานยอดจองตั๋วประจำปี 1997

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปรายการทรัพย์สินของนิคมแบ่งตามภาค มียอดทั้งหมดตั้งแต่ 35 ไร่  
ประจำปี 1997

ภาค	ที่ดิน	ชื่อที่ดิน	สถานที่	ยอดที่ดิน
กลาง	มี.ก	ถ้องไร่	ขลุ่ยยา - สุโขทัย - แม่สอด	45
	ก.ค	ถ้องไร่	ขลุ่ยยา - สุโขทัย - แม่สอด	50
	Summary for 'ภาคกลาง' - กลาง (2 detail records)			
	ยอดการขออนุญาตทั้งหมด			95
	ยอดที่ดิน			17.5
ใต้	แยกการออกเช่า			45
	ยอดการออกเช่า			50
	คิดเงินแปรราคาที่ดินทั้งหมด			7,375
	มี.ก	ถ้องไร่	พิบูลย์ - นราธิวาส - รัตนาธิเบศร์	72
	ก.ท	ถ้องไร่	- นราธิวาส - รัตนาธิเบศร์	100
ท.บ	เกาะงาม	พนา - นราธิวาส - เกาะงาม	240	
ธ.ค	เกาะงาม	พนา - นราธิวาส - เกาะงาม	70	

19 May 1998

Page 1 of 3

ภาพผนวกที่ 20 ตัวอย่างรายงานสรุปทรัพย์สินของนิคมแบ่งตามภาค

ภาคทวีป	เดือน	ชื่อทัวร์	สถานที่	ยอดที่แจ้ง
<i>Summary for 'ภาคทวีป' - ไร่ (4 detail records)</i>				
		ยอดการออกรวมทั้งหมด		482
		ยอดเฉลี่ย		120.5
		ยอดการออกร์ล่าสุด		70
		ยอดการออกร์สูงสุด		240
		คิดเป็นเปอร์เซนต์เฉลี่ยทั้งหมด		17.25%
<b>เหนือ</b>				
	ต.ก	ชมเมืองเหนือ	ไร่-ไร่-นา-นา	200
	ก.ก	เวียงจันทน์	เชียงใหม่ - เชียงราย - แม่ฮ่องสอน	40
	ม.ก	เวียงจันทน์	เชียงใหม่ - เชียงราย - แม่ฮ่องสอน	42
	ก.ท	เวียงจันทน์	เชียงใหม่ - เชียงราย - แม่ฮ่องสอน	40
<i>Summary for 'ภาคทวีป' - เหนือ (4 detail records)</i>				
		ยอดการออกรวมทั้งหมด		322
		ยอดเฉลี่ย		80.5
		ยอดการออกร์ล่าสุด		40
		ยอดการออกร์สูงสุด		200
		คิดเป็นเปอร์เซนต์เฉลี่ยทั้งหมด		24.88%

19 May 1998

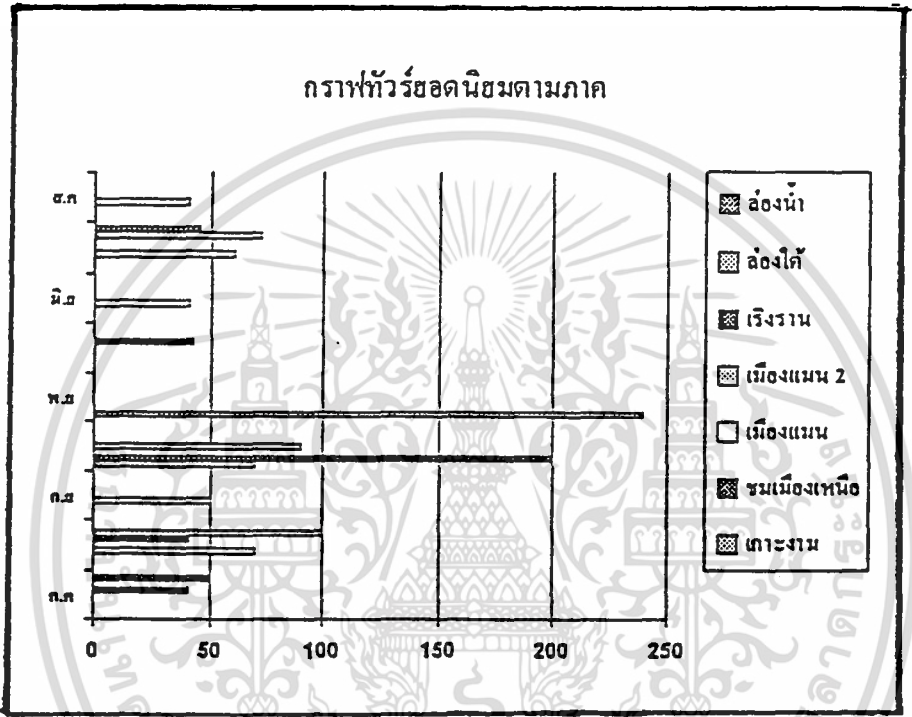
Page 2 of 3

ภาพทั่วไป	เดือน	ชื่อทัวร์	สถานที่	ยอดที่แจ้ง
<b>อีสาน</b>				
ก.ท	เมืองมณฑล	บ้านเชียง - พระพุทธบาท - ถ้ำถาวรี		70
ก.ม	เมืองมณฑล	บ้านเชียง - พระพุทธบาท - ถ้ำถาวรี		50
ธ.ค	เมืองมณฑล 2	สุพรรณบุรี - ตกรถ - ธาตุพนม		90
ค.ค	เมืองมณฑล	บ้านเชียง - พระพุทธบาท - ถ้ำถาวรี		40
มิ.ย	เมืองมณฑล	บ้านเชียง - พระพุทธบาท - ถ้ำถาวรี		40
มิ.ก	เมืองมณฑล	บ้านเชียง - พระพุทธบาท - ถ้ำถาวรี		60
ธ.ค	เมืองมณฑล	บ้านเชียง - พระพุทธบาท - ถ้ำถาวรี		45
<i>Summary for 'ภาคอีสาน' - อีสาน (7 detail records)</i>				
ยอดการจองรางวัลรวม				395
ยอดเดบิต				56,428,571,428,571,4
ยอดการจองค่าชุด				40
ยอดการจองชุด				90
คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ที่รวม				30,53%
<b>Grand Total</b>				<b>1294</b>

19 May 1998

Page 3 of 3

ภาพผนวกที่ 20 (ต่อ) ตัวอย่างรายงานสรุปทัวร์ยอดนิคมแบ่งตามภาค



ภาพผนวกที่ 21 ตัวอย่างกราฟทวิรชอดนิชม

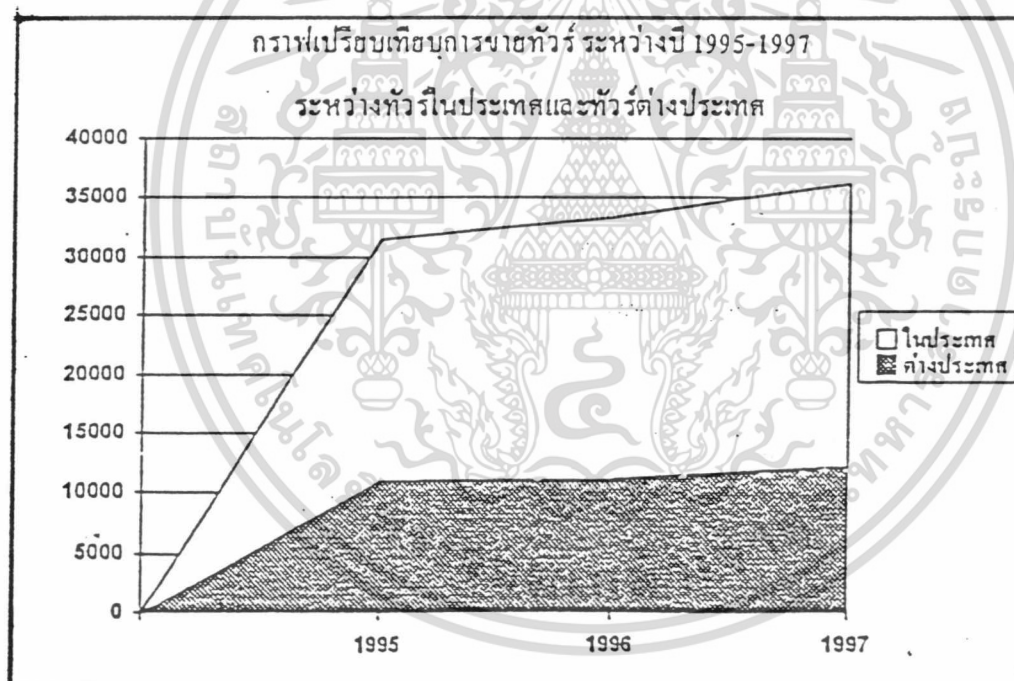
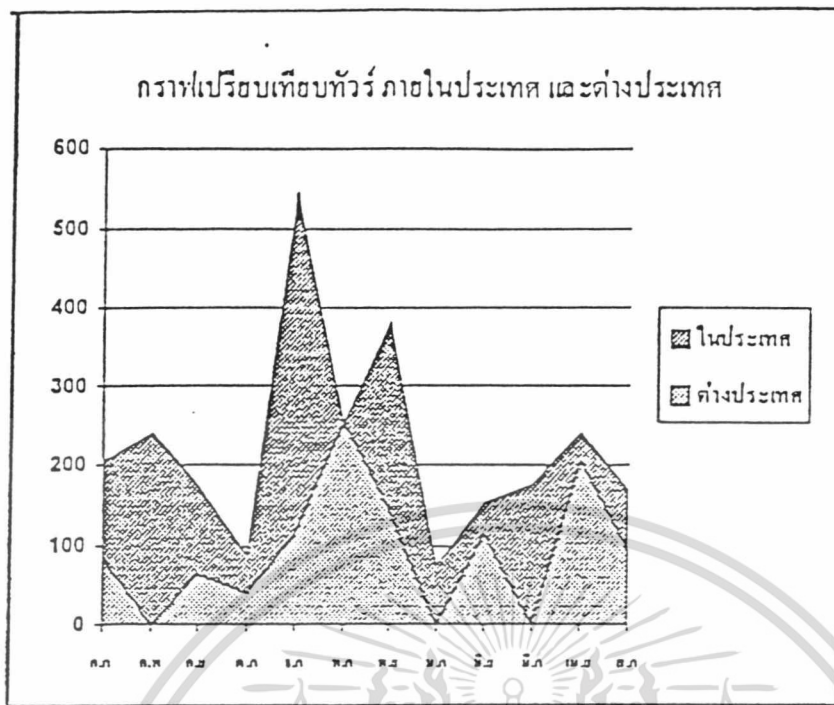
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานสรุปผลการขายตั๋ว แบ่งแยกตามประเภท ทิวทัศน์ในประเทศ และตั๋วต่างประเทศ ประจำปี 19

ในประเทศ / ต่างประเทศ	เดือน	รวมยอดที่นั่งทั้งหมด
<b>ต่างประเทศ</b>		
	ต.ค.	40
	ก.ย.	65
	ก.ค.	85
	ส.ค.	95
	ร.ค.	115
	มิ.ย.	115
	พ.ย.	143
	เม.ย.	205
	พ.ค.	255
ผลรวมการจองตั๋วทั้งหมด		1118
เฉลี่ยทั้งหมด		124.222222222222
เปอร์เซ็นต์รวม		41.22%
<b>ในประเทศ</b>		
	เม.ย.	35
	มิ.ย.	40
	ก.ค.	50
	ส.ค.	75
	ม.ค.	77
	ก.ย.	110
	ก.พ.	120
	มี.ค.	177
	พ.ย.	240
	ก.พ.	240
	ธ.ค.	430
ผลรวมการจองตั๋วทั้งหมด		1594
เฉลี่ยทั้งหมด		144.909090909091
เปอร์เซ็นต์รวม		58.78%
<b>Grand Total</b>		<b>2,712.00</b>

**ภาพผนวกที่ 22 ตัวอย่างรายงานสรุปผลการขายตั๋วแยกตามทิวทัศน์ในประเทศและต่างประเทศ**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



รายงานสรุปผลเปรียบเทียบแนวโน้มการขายทัวร์ เปรียบเทียบระหว่างทัวร์ ภายในประเทศและต่างประเทศ จากปี 1995-1997 ใช้ประโยชน์ในการช่วย ตัดสินใจในการขายทัวร์ในปีต่อไป

ภาพผนวกที่ 23 ตัวอย่างกราฟเปรียบเทียบทัวร์ในประเทศและต่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 26 ปุ่มคำสั่งการออกจากโปรแกรม

หากต้องการจบการทำงานของโปรแกรมให้กดปุ่มที่เมนูหลักแล้วเลือกปุ่ม ออกจากโปรแกรม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้