

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของโครงการ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	8
1.3 ขอบเขตการศึกษา	9
1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา	9
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ	10
2.2 ส่วนการจัดการแบบจำลอง	18
2.3 แบบจำลองฮิวริสติก	20
2.4 ทัวร์นำเที่ยวหมาจ่าย	22
2.5 แนวคิดและรูปแบบของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	22
2.6 การบริหารจัดการการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม	24
2.7 ผลการสำรวจปัจจัยที่สำคัญ 8 ประการ ที่เป็นเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อทัวร์หมาจ่าย	25
2.8 แบบจำลองการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบค่อยเพิ่มขึ้น	26
2.9 เครื่องมือเจาะลึกการค้นหาของกูเกิล	27
2.10 แผนภูมิกูเกิล	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 การศึกษาค้นคว้า การสกัดความต้องการ และวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า	31
3.2 การวางแผน	33
3.3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบตามทฤษฎีและมาตรฐานที่กำหนดไว้	33
3.4 การพัฒนาระบบ	35
3.5 การทดสอบโปรแกรม	35
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 รายการทัวร์เชิงวัฒนธรรมแบบเหมาจ่ายและรายการที่พัก	36
4.1.1 ผลการวิเคราะห์และสรุปความต้องการของผู้ใช้	36
4.1.2 ผลการวิเคราะห์และการออกแบบระบบด้วยยูเอ็มแอล	37
4.1.3 ผลการทำงานระบบโดยรวม ในส่วนติดต่อกับผู้ใช้และการแสดงผล	38
4.2 ระบบจองทัวร์เชิงวัฒนธรรมแบบเหมาจ่ายและที่พัก และการจ่ายเงินผ่านเพย์เมนต์เกตเวย์	49
4.2.1 ผลการวิเคราะห์และสรุปความต้องการของผู้ใช้	49
4.2.2 ผลการวิเคราะห์และการออกแบบระบบด้วยยูเอ็มแอล	49
4.2.3 ผลการทำงานระบบโดยรวม ในส่วนติดต่อกับผู้ใช้และการแสดงผล	52
4.3 การรวมบางส่วนของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ผนวกเข้ากับระบบจองทัวร์เหมาจ่าย	53
4.3.1 ผลการวิเคราะห์และสรุปความต้องการของผู้ใช้	53
4.3.2 ผลการวิเคราะห์และการออกแบบระบบด้วยยูเอ็มแอล	56
4.3.3 ผลการทำงานระบบโดยรวม ในส่วนติดต่อกับผู้ใช้และการแสดงผล	56
4.4 การรวมระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับการออกแบบทัวร์เชิงวัฒนธรรม แบบเหมาจ่ายเข้าไปในส่วนของผู้ดูแลระบบ	61
4.4.1 ผลการวิเคราะห์และสรุปความต้องการของผู้ใช้	62
4.4.2 ผลการวิเคราะห์และการออกแบบระบบด้วยยูเอ็มแอล	62
4.4.3 ผลการทำงานระบบโดยรวม ในส่วนติดต่อกับผู้ใช้และการแสดงผล	63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	80
5.2 ปัญหา และอุปสรรค	82
5.3 ข้อเสนอแนะ และการพัฒนาเพิ่มในอนาคต	82
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	
เอกสารมาตรฐานไอเอสโอ 12207	86
ประวัติผู้เขียน	190

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 ผลการจัดอันดับ 10 เมืองที่น่าท่องเที่ยวที่สุดในโลกซึ่งได้รับการโหวตให้คะแนนโดยผู้อ่านนิตยสาร Travel & Leisure ในปีค.ศ. 2009	2
1.2 ผลการจัดอันดับ 10 เมืองที่น่าท่องเที่ยวที่สุดในทวีปเอเชียซึ่งได้รับการโหวตให้คะแนนโดยผู้อ่านนิตยสาร Travel & Leisure ในปีค.ศ. 2009	2
2.1 คำจำกัดความ แนวคิด และความหมายของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	22
2.2 ผลการสำรวจปัจจัยที่สำคัญ 8 ประการที่เป็นเหตุจูงใจให้เกิดการเลือกซื้อทัวร์เหมาจ่าย	25
3.1 แกนต์ชาร์ต (Gantt chart) แสดงแผนในการดำเนินงาน	34
ก.1 แกนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการในการจัดซื้อจัดจ้าง	88
ก.2 สรุปรูปแผนการประมาณการงบประมาณสำหรับการจัดซื้อจัดจ้าง	89
ก.3 ตาราง Checklist สำหรับในการจัดซื้อจัดจ้าง	89
ก.4 แกนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินงานเก็บข้อมูล	91
ก.5 แบบฟอร์มการสัมภาษณ์	93
ก. 6 แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายส่วนที่ 1	94
ก. 7 แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายส่วนที่ 2	95
ก. 8 แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายส่วนที่ 3	96
ก. 9 แบบสอบถามสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายส่วนที่ 4	97
ก.10 Checklist สำหรับการสกัดความต้องการของซอฟต์แวร์	99
ก.11 แกนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินงานสำหรับการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า	101
ก.12 Checklists สำหรับการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า	103
ก.13 แกนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบ	105
ก. 14 Checklist ของการออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบ	106
ก.15 แกนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการในการพัฒนาระบบ	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ก. 16 Checklists สำหรับการพัฒนาระบบ	111
ก.17 แกนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการสำหรับ Software Integration	113
ก.18 แผนการทดสอบระบบสำหรับ Software Integration	117
ก.19 แกนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการสำหรับ Test Procedure	119
ก.20 Checklist สำหรับ Test Procedure	121
ก.21 แผนการทดสอบแบบ โมดูล	122
ก.22 แกนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการเพื่อทดสอบการยอมรับของผู้ใช้	131
ก.23 Checklist สำหรับการทดสอบการยอมรับของผู้ใช้	138
ก.24 แกนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการสำหรับการติดตั้งซอฟต์แวร์	139
ก.25 ผลการทดสอบการติดตั้ง	140
ก.26 Checklist สำหรับการติดตั้งระบบ	141
ก.27 แกนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการสำหรับการบำรุงรักษาระบบ	142
ก.28 Checklist สำหรับการบำรุงรักษาระบบ	144
ก.29 แกนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการสำหรับการบริหารโครงการ	146
ก.30 รายชื่อผู้ดูแลระบบงาน	148
ก.31 รายการส่งมอบเมื่อพัฒนาระบบเสร็จสมบูรณ์	149
ก.32 เอกสารส่งมอบเมื่อพัฒนาระบบเสร็จสมบูรณ์	150
ก.33 แสดงโครงสร้างองค์กร	151
ก.34 Project Responsibility	153
ก.35 Project Meeting	153
ก.36 Reviews / Responsibility Quality Planning	154
ก.37 Testing Quality Planning	155
ก.38 Standards Process Used Quality Planning	155
ก.39 Tools and Method Used Quality Planning	156
ก.40 Checklist สำหรับการบริหารจัดการโครงการ	159

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
ก.41 แคนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการสำหรับการกำหนดกระบวนการ ในการบริหารจัดการ โครงการ	160
ก.42 Checklist สำหรับการกำหนดกระบวนการในการบริหารจัดการ โครงการ	161
ก.43 แคนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการสำหรับวงจรชีวิตซอฟต์แวร์	162
ก.44 Checklist สำหรับวงจรชีวิตซอฟต์แวร์	165
ก.45 แคนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการสำหรับการประกันคุณภาพ	167
ก. 46 Checklists สำหรับการประกันคุณภาพ	168
ก.47 แคนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการสำหรับการทำคู่มือการใช้งาน	169
ก.48 Checklist สำหรับการทำคู่มือการใช้งาน	170
ก.49 แผนการประกันคุณภาพ	171
ก.50 Checklist สำหรับการประกันคุณภาพ	176
ก.51 แคนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการสำหรับการบริหาร โครงร่างซอฟต์แวร์	177
ก.52 การแบ่งหน้าที่การทำงานภายในองค์กร	178
ก.53 Checklist สำหรับการบริหาร โครงร่างซอฟต์แวร์	180
ก.54 การตั้งชื่อย่อ	183
ก.55 การตั้งชื่อ Require Document	183
ก.56 การตั้งชื่อ Project Plan Document	184
ก.57 การตั้งชื่อ System Document for New Module	184
ก.58 การตั้งชื่อ Analysis & Design Document Naming	184
ก.59 การตั้งชื่อ System Document for Change Module	184
ก.60 การตั้งชื่อ New User Document	184
ก.61 การตั้งชื่อ New User Document	184
ก.62 แคนต์ชาร์ตแสดงแผนดำเนินการสำหรับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง	187
ก.63 Checklist สำหรับการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง	189

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 แสดงการเปรียบเทียบ 50 อันดับทัวร์นำเที่ยวที่ดีที่สุดในโลกในปีค.ศ. 2010 กับความนิยมในทัวร์ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	4
1.2 แสดง 10 อันดับประเทศที่เป็นที่นิยมของนักท่องเที่ยว โดยเปรียบเทียบกับ อันดับประเทศที่เป็นที่นิยมในประเภทของการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	7
2.1 แสดงกระบวนการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา	13
2.2 แสดงประเภทของการตัดสินใจ	15
2.4 แสดงประเภทของการตัดสินใจจำแนกตามระดับการจัดการ	17
2.5 แสดงแบบจำลองการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบค่อยๆเพิ่มขึ้น	26
2.6 แสดงตัวอย่างแผนภูมิของกุเกิลแบบ Image Charts	28
2.7 แสดงตัวอย่างแผนภูมิของกุเกิลแบบ Interactive Charts	29
3.1 แสดงแผนภาพของการพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ สำหรับการออกแบบทัวร์เชิงวัฒนธรรมแบบเหมาจ่าย	30
4.1 แสดงแผนภาพยูสเคสและความสัมพันธ์ของยูสเคสในส่วนรายการทัวร์เหมาจ่ายและที่พัก	39
4.2 รูปแสดงหน้าหลักของเว็บไซต์	40
4.3 แสดงหน้าจอหลักของรายการทัวร์เหมาจ่ายทางวัฒนธรรม	41
4.4 แสดงหน้าจอรายการทัวร์เหมาจ่ายเชิงวัฒนธรรมในหมวดหมู่ทัวร์ทางประวัติศาสตร์	42
4.5 แสดงหน้าจอรายละเอียดของทัวร์เชิงวัฒนธรรมแบบเหมาจ่าย	43
4.6 แสดงหน้าจอรายละเอียดของที่พักแบบโรงแรมประเภทบูติกโฮเทล	44
4.7 แสดงหน้าจอหลักของส่วนผู้ดูแลระบบ	46
4.8 หน้าจอหลักของส่วนการจัดการรายการทัวร์เหมาจ่าย	46
4.9 แสดงการสร้างรายการทัวร์ในส่วนข้อมูลทั่วไป	47
4.10 แสดงการสร้างรายการทัวร์ในส่วนตารางกิจกรรมและการเดินทางในแต่ละวัน	47
4.11 แสดงการสร้างรายการทัวร์เหมาจ่ายในส่วนการกำหนดราคา	48

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
4.12 แสดงการสร้างรายการทัวร์เหมาจ่ายในส่วนของรูปภาพประกอบ	48
4.13 แสดงการสร้างรายการทัวร์ในส่วนเมตาแท็กซ์ของหน้ารายละเอียดทัวร์	48
4.14 แสดงแผนภาพยูสเคสและความสัมพันธ์ของยูสเคสในระบบจองทัวร์เหมาจ่าย	50
4.15 แสดงแผนผังกิจกรรมของระบบจองทัวร์เหมาจ่าย	51
4.16 แสดงส่วนของการสมัครสมาชิก และการเข้าสู่ระบบของสมาชิก	52
4.17 แสดงหน้าจอการแก้ไขข้อมูลของสมาชิก	53
4.18 แสดงแผนการการเดินทางก่อนที่จะเข้าสู่การยืนยันการจอง	54
4.19 แสดงการยืนยันการจอง	54
4.20 ตัวอย่างต้นแบบเอกสารแบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหลังการใช้บริการ	55
4.21 แสดงแผนภาพยูสเคสและความสัมพันธ์ของยูสเคสในระบบส่วนที่ 3 การรวมบางส่วนของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	57
4.22 แสดงการสร้างรายการทัวร์เหมาจ่ายในส่วนของ การจอง	58
4.23 แสดงการสร้างรายการทัวร์เหมาจ่ายในส่วนของ การจอง	58
4.24 แสดงหน้าจอรายละเอียดของทัวร์เหมาจ่ายซึ่งมีรายการ การจองและ/หรือการจอง	59
4.25 แสดงหน้าจอในส่วนการจัดการประวัติของสมาชิก	60
4.26 แสดงหน้าจอแสดงการเพิ่มประวัติสมาชิกในส่วนของผู้ดูแลระบบ	60
4.27 แสดงหน้าจอเพิ่มความเห็นของลูกค้า	61
4.28 แสดงแผนภาพยูสเคสและความสัมพันธ์ของยูสเคสในส่วนที่ 4 ระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับการออกแบบทัวร์เชิงวัฒนธรรมแบบเหมาจ่าย	64
4.29 แสดงหน้าจอของเครื่องมือเจาะลึกการค้นหาของกูเกิล	65
4.30 แสดงหน้าจอของเครื่องมือค้นหาคีย์เวิร์ดของกูเกิล	65
4.31 ก. แสดงหน้าจอเจาะลึกการค้นหาโดยใช้คีย์เวิร์ด Thailand Tours, Chiang Mai Tours และ Culture Tours	67

สารบัญภาพ (ต่อ)

รูป	หน้า
4.31 ข. แสดงผลลัพธ์การพัฒนาของระดับความสนใจในหมวดหมู่การท่องเที่ยว เมื่อค้นหาด้วยคีย์เวิร์ด Chiang Mai Tours	68
4.31 ค. แสดงผลการค้นหาในกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จำแนกตามถิ่นที่อยู่แสดงอันดับคีย์เวิร์ด ที่มีปริมาณการค้นหาสูงสุด และอันดับคีย์เวิร์ดที่มีปริมาณการค้นหาเพิ่มสูงขึ้น	68
4.32 ก. แสดงผลลัพธ์จากการค้นหาความสนใจด้วยคีย์เวิร์ด Historical Tour, Home Stay Tour, Farm Stay Tour, Rural Tour และ Village Tour	69
4.32 ข. แสดงผลลัพธ์ของการค้นหาคือประเทศเสปนให้ความสนใจทัวร์เหมาจ่าย แบบ Rural Tour มากที่สุด	70
4.32 ค. แสดงผลลัพธ์ของการค้นหาว่าประเทศอิตาลีคือประเทศที่ให้ความสนใจ ทัวร์เหมาจ่ายแบบ Village Tour มากที่สุด	70
4.33 แสดงผลลัพธ์การค้นหาด้วยคำว่า Chiang Mai Songkran	71
4.34 แสดงผลลัพธ์จากการค้นหาด้วยคีย์เวิร์ด Songkran Festival และ Water Festival	72
4.35 แสดงช่วงอายุลูกค้าในรูปแบบแผนภูมิวงกลมสองมิติ	73
4.36 แสดงช่วงอายุลูกค้าในรูปแบบแผนภูมิวงกลมสามมิติ	73
4.37 แสดงช่วงอายุลูกค้าในรูปแบบแผนภูมิแท่ง	74
4.38 แสดงถิ่นที่อยู่ของสมาชิกเชิงปริมาณ โดยใช้แผนที่โลก และมีระดับความเข้มของสีแสดงความหนาแน่นของข้อมูล	74
4.39 แสดงหน้าจอสรุปความคิดเห็นของลูกค้าของทัวร์เหมาจ่ายรหัสบริการ HFS001	76
4.40 แสดงหน้าจอรายละเอียดความคิดเห็นของลูกค้าของทัวร์เหมาจ่ายรหัสบริการ HIS001	77
4.41 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนการจองโดยเลือกแสดงข้อมูลแบบกราฟแท่งแนวนอน	78
4.42 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนการจองโดยการเลือกแสดงข้อมูลแบบกราฟแท่งแนวตั้ง	78
ก.1 สถาปัตยกรรมของระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับการออกแบบ ทัวร์เชิงวัฒนธรรมแบบเหมาจ่าย	105
ก. 2 แสดงแบบจำลองการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบค่อยๆเพิ่มขึ้น	163
ก. 3 แสดงแผนภาพของการพัฒนาระบบสนับสนุนการตัดสินใจ สำหรับการออกแบบทัวร์เชิงวัฒนธรรมแบบเหมาจ่าย	164