

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผลในการพัฒนาโครงการ

เนื่องจากในปัจจุบันการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ตามสถานที่ต่าง ๆ นั้นผู้คนให้ความสนใจและเป็นที่ชื่นชอบของชาวต่างชาติเป็นอย่างมากรวมถึงการเผยแพร่ข่าวสารก็ทำได้ง่ายและสะดวกมากขึ้นเพราะปัจจุบันเป็นยุคเทคโนโลยี โดยเฉพาะการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้รับความนิยมกันอย่างแพร่หลายผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทุกที่และทุกเวลาทำให้เกิดความคิดในการทำธุรกิจผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขึ้น เช่น ระบบทัวร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในเรื่องของความรวดเร็วความสะดวกสบายแก่ลูกค้ายิ่งการนำเสนอระบบเป็นที่น่าสนใจเพียงใดจะส่งผลให้ธุรกิจนั้นได้รับความสนใจจากลูกค้ามากยิ่งขึ้น แต่ถ้าหากไม่ปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีในปัจจุบันจะทำให้ลูกค้าไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีมากขึ้นได้โดยเฉพาะธุรกิจที่จำเป็นต้องเก็บข้อมูลเป็นจำนวนมากและการจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวจะเป็นไปด้วยความยุ่งยากในการจัดเก็บหากยังจัดเก็บในแฟ้มเอกสารอาจจะต้องสิ้นเปลืองงบประมาณจำนวนมากในการจัดการกับเอกสารทั้งหมดรวมถึงการเข้าถึงข้อมูลก็อาจจะทำให้เกิดความล่าช้าเสี่ยงต่อข้อมูลสูญหาย จึงต้องมีตัวช่วยในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อเพิ่มความสะดวกและไม่สิ้นเปลืองงบประมาณเมื่อเทียบกับการเก็บเอกสารวิธีแบบเดิม

ร้าน เชียงใหม่ เค.สตาร์ ทราเวล ตั้งอยู่ ไนท์บาร์ซาร์ ชั้น 1 ห้อง A115/1 A116/1 89/2 ถนนช้างคลาน ตำบลช้างคลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100 หมายเลขธุรกิจนำเที่ยว 23/02722 โดยมี นางกรรณิการ เกียรติศรีธรรมย์ เจ้าของธุรกิจเป็นร้านที่มีการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการบริการนำทัวร์ท่องเที่ยวซึ่งดำเนินงานโดยให้บริการด้านการนำเที่ยวของทัวร์ซึ่งลูกค้าต้องเข้ามาติดต่อที่ร้านหรือโทรสอบถามทางร้านจะแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวและแพ็คเกจทัวร์ต่าง ๆ ที่ลูกค้าสนใจ ถ้าลูกค้าตัดสินใจก็จะนัดหมายเวลาและตกลงราคา รวมถึงบริการเสริมอื่น ๆ ที่ลูกค้าต้องการ จากการไปศึกษากับทางร้านได้พบปัญหาว่าการที่ลูกค้าต้องเข้ามาติดต่อที่ร้านอาจจะทำให้เสียเวลาส่วนการโทรติดต่อมักเกิดปัญหาที่ลูกค้าได้ข้อมูลเกี่ยวกับแพ็คเกจทัวร์หรือการให้บริการต่าง ๆ ได้ไม่ครบถ้วนทางร้านได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลลูกค้าโดยใช้กระดาษ

ในการจัดเก็บข้อมูลการจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระบบและการค้นหาข้อมูลลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ ได้ลำบากทำให้ทางร้านเรียกดูข้อมูลแพ็กเกจทัวร์และบริการได้ช้าซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ซึ่งถ้าลูกค้าตอบตกลงในแพ็กเกจทัวร์หรือต้องการบริการเสริมเพิ่มทางร้านจะทำการขอเอกสารต่าง ๆ ของลูกค้าและให้ลูกค้าโอนเงินมัดจำอีกทั้งต้องจดบันทึกข้อมูลลงในกระดาษ เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร บัตรประจำตัวหรือพาสปอร์ต เป็นต้น และทางร้านจะทำการตรวจสอบเอกสารของลูกค้าว่าไม่ใช่อาชญากรเพื่อสร้างความปลอดภัยและน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการเมื่อลูกค้าจ่ายเงินมัดจำและทางร้านได้รับเรียบร้อยแล้วทางร้านจะติดต่อหาลูกค้าให้มารับบัตรหรือมาขึ้นรถตามที่ได้ตกลงกันเอาไว้ในการนี้ลูกค้าบางคนอาจมีความต้องการไกด์นำเที่ยวส่วนตัว สปา ร้านเครื่องประดับ โรงแรมที่พักทางร้านจะมีบริการติดต่อไปหากลูกค้าสนใจแต่จะสามารถติดต่อได้เฉพาะหน่วยงานที่ได้มีการทำข้อตกลงกับทางร้านเท่านั้นเมื่อทางร้านทำการติดต่อไปกับหน่วยงานอื่น ๆ ทางร้านจะได้รับส่วนแบ่งทางการเงินกับหน่วยงานนั้น ๆ ทางร้านมีการจดบันทึกข้อมูลรายรับ-รายจ่าย ซึ่งรายรับส่วนใหญ่จะมาจากการบริการนำเที่ยวและส่วนแบ่งทางการเงินจากการที่ทางร้านติดต่อกับไกด์นำเที่ยว สปา โรงแรม ร้านเครื่องประดับและสถานที่ท่องเที่ยวให้กับลูกค้าทางด้านรายจ่ายเกิดจากค่าจ้างพนักงานและค่าเช่าสถานที่ทางร้านได้ทำการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ลงในกระดาษทำให้ข้อมูลที่บันทึกอาจเกิดการสูญหายและไม่เป็นระบบ

ดังนั้นจึงได้มีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการร้าน เชียงใหม่ เค.สตาร์ ทราเวล ผ่าน Web Application เพื่อให้สามารถที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ทั้งทางเว็บไซต์ในเครื่องคอมพิวเตอร์และดูผ่านทางสมาร์ตโฟนได้ ลูกค้าสามารถค้นหา ตรวจสอบข้อมูลของแพ็กเกจทัวร์ สถานที่ท่องเที่ยว รวมถึงบริการเสริมต่าง ๆ ที่ต้องการใช้บริการโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาที่ร้านและลูกค้าสามารถจัดแพ็กเกจทัวร์ด้วยตัวเองได้โดยที่พนักงานจะทำการประเมินแล้วอนุมัติ ลูกค้าสามารถทำรายการจองผ่านทางเว็บไซต์หรือเว็บแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟนได้ เมื่อลูกค้าทำการจองแล้วระบบจะแจ้งให้ทำการจ่ายเงินเมื่อชำระเรียบร้อยแล้วระบบจะทำการออกใบเสร็จการชำระเงินให้และให้ลูกค้ามาตามเวลาและสถานที่ที่กำหนดเอาไว้ อีกทั้งระบบยังสามารถบันทึกข้อมูลรายรับ-รายจ่ายและสามารถบันทึกข้อมูลการติดต่อกับไกด์นำเที่ยว สปา โรงแรม ร้านเครื่องประดับ และสถานที่ท่องเที่ยวได้ อีกทั้งไกด์นำเที่ยวหรือคนขับรถนำเที่ยวสามารถเรียกดูตารางเวลาและสถานที่ที่ทางร้านได้ติดต่อไว้และยังตรวจสอบรายชื่อลูกค้าได้ด้วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากระบบบริหารจัดการร้าน เชียงใหม่ เค.สตาร์ ทราเวล ทำให้ทางร้านสามารถบริการนำเที่ยวที่เป็นระบบมากขึ้น เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการลูกค้าทำให้เกิดความสะดวกต่อการเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและมีระบบการเรียกดูให้แก่ลูกค้าและไกด์นำเที่ยว ระบบการบริหารจัดการในร้านระบบสมาชิก ระบบพนักงานขาย ระบบพนักงานบัญชี ระบบพนักงานขับรถ ระบบไกด์ ระบบลูกค้าทั่วไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการท่องเที่ยวร้าน เชียงใหม่ เค.สตาร์ ทราเวล

## 1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1.3.1 ได้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการท่องเที่ยวร้าน เชียงใหม่ เค.สตาร์ ทราเวล

## 1.4 ขอบเขต แผนการดำเนินการ และเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนา

### 1.4.1 ขอบเขตของระบบการเข้าไปใช้งานในส่วนระบบ

#### 1.4.1.1 ขอบเขตระบบงานบน Web Application

##### 1.4.1.1.1 ผู้จัดการ

- 1) สามารถล็อกอินเพื่อเข้าสู่ระบบ
- 2) งานจัดการข้อมูลผู้ใช้
  - สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานในระบบให้แก่ผู้ใช้งานได้
  - สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลผู้ใช้งานได้
  - สามารถเรียกดูข้อมูลผู้ใช้งานได้
- 3) งานจัดการทัวร์
  - สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลของทัวร์ได้
  - สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ราคาได้
  - สามารถเรียกดูข้อมูลของทัวร์ได้
- 4) งานจัดการข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์
  - สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์ได้
  - สามารถเรียกดูข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์ได้

#### 5) งานข้อมูลการออกรายงาน

- สามารถเรียกดูข้อมูลรายงานการจอบได้
- สามารถเรียกดูข้อมูลรายงานยอดขายทัวร์ได้
- สามารถเรียกดูข้อมูลรายงานเงินเดือนพนักงานได้
- สามารถเรียกดูข้อมูลรายงานค่าใช้จ่ายได้

#### 1.4.1.1.2 พนักงานขาย

##### 1) สามารถล็อกอินเพื่อเข้าสู่ระบบ

##### 2) งานจัดการข้อมูลลูกค้า

- สามารถกำหนดสิทธิ์การใช้งานในระบบได้
- สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลลูกค้าได้
- สามารถเรียกดูข้อมูลลูกค้าได้

##### 3) งานจัดการทัวร์

- สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลของทัวร์ได้
- สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ราคาได้
- สามารถเรียกดูข้อมูลของทัวร์ได้

##### 4) งานจัดการข้อมูลการจอบแพ็คเกจทัวร์

- สามารถจัดการจอบแพ็คเกจทัวร์ได้
- สามารถยืนยันสิทธิ์การจอบของลูกค้าได้
- สามารถจัดการตารางการนัดหมายได้
- สามารถเรียกดูตารางการนัดหมายได้
- สามารถจัดการขายแพ็คเกจทัวร์ได้
- สามารถเรียกดูสถานะการจอบได้

##### 5) งานจัดการข้อมูลการจัดแพ็คเกจของลูกค้า

- สามารถจัดการจอบแพ็คเกจของลูกค้าได้
- สามารถอนุมัติการจอบของลูกค้าได้
- สามารถกำหนดราคาระยะเวลาทางการเดินทางได้
- สามารถคำนวณราคาแพ็คเกจที่จัดขึ้นมาได้

##### 6) งานจัดการข้อมูลการเงิน

- สามารถคำนวณราคาค่าใช้จ่ายได้

## 7) งานจัดการข้อมูลการออกรายงาน

- สามารถออกรายงานใบเสร็จค่าบริการได้
- สามารถออกรายงานการจูงตัวได้

## 1.4.1.1.3 พนักงานบัญชี

## 1) สามารถล็อกอินเพื่อเข้าสู่ระบบ

## 2) งานจัดการข้อมูลการเงิน

- สามารถคำนวณเงินเดือนของพนักงานได้
- สามารถคำนวณค่าบริการต่าง ๆ ทั้งหมดได้

## 3) งานจัดการข้อมูลการออกรายงาน

- สามารถออกรายงานการจูงตัวได้
- สามารถออกรายงานเงินเดือนของพนักงานได้
- สามารถออกรายงานค่าใช้จ่ายได้
- สามารถออกรายงานยอดขายจูงตัวได้

## 1.4.1.1.4 พนักงานขับรถ

## 1) สามารถล็อกอินเพื่อเข้าสู่ระบบ

## 2) งานข้อมูลจูงตัว

- สามารถเรียกดูสถานที่จูงตัวได้
- สามารถเรียกดูตารางวันและเวลาได้
- สามารถเรียกดูข้อมูลลูกจูงตัวได้

## 3) งานข้อมูลการเดินทาง

- สามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างเดินทางได้

## 1.4.1.1.5 ไกด์

## 1) สามารถล็อกอินเพื่อเข้าสู่ระบบ

## 2) งานข้อมูลจูงตัว

- สามารถเรียกดูสถานที่จูงตัวได้
- สามารถเรียกดูตารางวันและเวลาได้
- สามารถเรียกดูข้อมูลลูกจูงตัวได้

## 3) งานข้อมูลการเดินทาง

- สามารถแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างเดินทางได้

#### 1.4.1.1.6 สมาชิก

- 1) สามารถล็อกอินเพื่อเข้าสู่ระบบ
- 2) งานจัดการข้อมูลส่วนตัว
  - สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลส่วนตัวได้
  - สามารถเรียกดูข้อมูลส่วนตัวได้
- 3) งานจัดการข้อมูลการจองแพ็คเกจทัวร์
  - สามารถค้นหาทัวร์ได้
  - สามารถจัดการการจองแพ็คเกจทัวร์ได้
  - สามารถเรียกดูประวัติการสั่งซื้อได้
  - สามารถแจ้งการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ได้
- 4) งานจัดการข้อมูลการจัดแพ็คเกจเอง
  - สามารถจัดการแพ็คเกจเองได้
  - สามารถคำนวณราคาแพ็คเกจได้
- 5) งานข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์
  - สามารถเรียกดูข่าวสารข้อมูลและประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้
  - สามารถให้คะแนนของทัวร์นั้น ๆ ได้
  - สามารถเรียกดูและแสดงความคิดเห็นได้
- 6) งานข้อมูลการติดต่อสื่อสาร
  - สามารถโต้ตอบกล่องสนทนาบนเว็บไซต์ได้

#### 1.4.1.1.7 ลูกค้าทั่วไป

- 1) สามารถสมัครสมาชิกได้
- 2) งานข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์
  - สามารถค้นหาทัวร์ได้
  - สามารถเรียกดูข่าวสารข้อมูลและประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ได้
  - สามารถเรียกดูคะแนนและความคิดเห็นได้

#### 1.4.1.2 ขอบเขตอื่น ๆ

##### 1.4.1.2.1 เว็บไซต์ใช้เครื่องมือแปลภาษาของ Google Translate Web

## 1.4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรม

### 1.4.2.1 Hardware

#### 1.4.2.1.1 Computer

- หน่วยประมวลผล Intel Core i5-6500
- หน่วยความจำหลัก (RAM 8.00 GB DDR4)
- หน่วยความจำสำรอง HDD (3 TB) ,SSD M.2 (250 GB)
- การแสดงผล NVIDIA GeForce GTX 1060 (6GBGDDR5)

#### 1.4.2.1.2 Computer Notebook ASUS

- หน่วยประมวลผล Intel Core i7-5500U (up to 3.0 GHz)
- หน่วยความจำหลัก (RAM 4.00 GB DDR4)
- หน่วยความจำสำรอง (1 TB 5400 RPM)
- การแสดงผล NVIDIA GeForce GT 940M (2GB)

### 1.4.2.2 Software

#### 1.4.2.2.1 PHP ภาษาที่ใช้เขียนโปรแกรมบนเว็บ

#### 1.4.2.2.2 HTML ภาษาหลักที่ใช้ในการเขียนเว็บเพจ

#### 1.4.2.2.3 CSS ภาษาที่ใช้สำหรับตกแต่ง

1.4.2.2.4 Bootstrap ใช้เป็น Front-end Framework นำมาช่วยในการกำหนดกรอบของการทำงานให้เป็นไปในทางเดียวกัน

1.4.2.2.5 JQUERY นำ Object และ Function ต่าง ๆ ที่จำเป็นมารวบรวมไว้ในรูปแบบของ Library แล้วเรียกใช้

#### 1.4.2.2.6 JAVA SCRIPT ใช้เขียนโปรแกรมบนเว็บ

#### 1.4.2.2.7 AppServ ใช้เป็น Web Server หรือ Database Server

#### 1.4.2.2.8 phpMyAdmin ใช้จัดการฐานข้อมูล MySQL ผ่านเว็บเบราว์เซอร์

#### 1.4.2.2.9 Adobe Dreamweaver cs6 โปรแกรมที่สร้างเว็บเพจแบบเสมือนจริง

#### 1.4.2.2.10 Adobe Photoshop cs6 โปรแกรมที่ใช้สำหรับสร้างตกแต่งภาพ

## 1.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

1.5.1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เลขที่ 128 ถนนห้วยแก้ว ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50300

1.5.2 เชียงใหม่ เค.สตาร์ ทราเวล ตั้งอยู่ ไนท์บาร์ซาร์ ชั้น 1 ห้องA115/1,A116/1 89/2 ถนนช้างคลาน ตำบลช้างคลาน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50100

## 1.6 ระยะเวลาในการดำเนินการ

ตารางที่ 1.1 ระยะเวลาการดำเนินการ

แผนการดำเนินการ	ปีการศึกษา 2562							
	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
1. ศึกษาและกำหนดความต้องการ	←	→						
2. วิเคราะห์ออกแบบระบบและสร้างฐานข้อมูล		←	→					
3. เขียนและทดสอบโปรแกรม			←	→				
4. ติดตั้งทดสอบและปรับปรุงระบบ						←	→	
5. ตรวจสอบระบบโดยรวม						←	→	
6. ประเมินการใช้งานระบบ							←	→
7. จัดทำคู่มือการใช้งาน							←	→
8. จัดทำเอกสารประกอบโครงการ	←	→						