

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับการออกแบบตัวร

เชิงวัฒนธรรมแบบหมาจ่า

ผู้เขียน

นางฉนิชชา อินใจ

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมซอฟต์แวร์)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ดร.ภราดร สุริย์พงษ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่องระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับการออกแบบตัวรเชิงวัฒนธรรมแบบหมาจ่าได้นำแนวคิดของแบบจำลองฮิวริสติกมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบซึ่งอยู่ในรูปแบบของเว็บเบสที่ทำงานภายใต้ระบบอินเทอร์เน็ต การพัฒนาส่วนที่ติดต่อกับผู้ใช้งานใช้โปรแกรมพีเอชพีแผนภูมิภูเกิลเอพีไอและเครื่องมือเจาะลึกการค้นหาคูเกิล (Google Insights for Search) มีการจัดการเกี่ยวกับฐานข้อมูลดำเนินการโดยใช้โปรแกรมมายเอสคิวแอล รวมไปถึงการนำแบบจำลองแบบค่อยเพิ่มขึ้นมาประยุกต์ใช้เป็นกระบวนการในการพัฒนาซอฟต์แวร์ อีกทั้งมีการพัฒนาให้เป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการผลิตซอฟต์แวร์ไอเอสโอ 12207

ผลจากการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจได้ถูกพัฒนารวมอยู่ในระบบจองตัวรหมาจ่าและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการนำรายงานด้านการจองตัวรหมาจ่า ประวัติลูกค้า พร้อมทั้งความคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่แสดงผ่านแผนภูมิภูเกิลมาประกอบการตัดสินใจในการออกแบบตัวรรายการใหม่ และปรับปรุงตัวรหมาจ่าที่มีอยู่เดิม และเป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับตัวรหมาจ่าและการบริการลูกค้า ไปพร้อมกับสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ระบบนี้ยังมีส่วนของการตัดสินใจสำหรับส่วนรายการส่งเสริมการขายของตัวร ซึ่งสามารถกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสมในการออกแบบ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์รวมถึงการวิเคราะห์กลุ่มลูกค้าที่จำแนกตามถิ่นที่อยู่ โดยใช้เครื่องมือเจาะลึกการค้นหาคูเกิลอีกด้วย ซึ่งผลที่สุดข้อมูลในระบบและเครื่องมือเหล่านี้จะเป็นแนวทางในการเจาะตลาด ขยายกลุ่มเป้าหมาย รักษาฐานลูกค้ากลุ่มเดิม และก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับองค์กรด้านการท่องเที่ยวให้สามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จในระยะยาวต่อไป

Independent Study Title Decision Support System for Cultural Package Tour Design

Author Mrs. Nidcha Injai

Degree Master of Science (Software Engineering)

Independent Study Advisor Dr. Pradorn Sureephong

ABSTRACT

The objective of this independent study is to create a ‘Decision Support System for the Design of Cultural Package Tours’ by adopting a heuristic model with respect to software development. The system was developed in the form of a web-based application under an internet system, under which the user interfaces using of PHP, Google Charts API and Google Insights for Search. The database management was carried out by using MySQL, including a principle incremental model applied to the software development procedure and developed into a standard procedure in line with ISO 12207 software development standards.

As a result of this independent study, the Decision Support System has been developed to be an integral part of a tour booking and customer relationship management system. Booking history, client profile, and comments and complaints are shown via a Google chart and are considered as supporting data for designing new campaigns, improving existing itineraries and adding more value to the package tours and services, while at the same time building client satisfaction. Moreover, this supporting system helps to define the suitable periods and methods to be used for promotion campaigns and commercial advertisements, including a geographical analysis of the client-base, based on the ‘Google Insights for Search’ tool. In conclusion, these tools and data processing system will serve as a marketing compass when wishing to break into new markets, expand target groups and maintain an existing client base, and thus will benefit travel organizations in the long run.