



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การพัฒนา Pearl Mobile Application เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด

Developing of Pearl Mobile Application for customer of Pearl Vacation Co., Ltd.

โดย

นางสาว มานิตา ตั้งวุฒิพลากร 5704400138

นางสาว อารีญา รัตนกุล 5704400145

นางสาว เมรินทร์ ฉวีวัฒนสกุล 5814400003

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สหกิจศึกษา

ภาควิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2560

หัวข้อโครงการ

การพัฒนา Pearl Mobile Application เพื่อให้บริการ
แก่ลูกค้าของบริษัท เพิร์ล เวคชั่น จำกัด

Developing of Pearl Mobile Application for customer of Pearl Vacation
Co., Ltd.

รายชื่อผู้จัดทำ

นางสาว มานิตา ตั้งวุฒิพลากร 5704400138

นางสาว อารียา รัตนกุล 5704400145

นางสาว เมรินทร์ ฉวีวัฒนสกุล 5814400003

ภาควิชา

การโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสยาม

อาจารย์ที่ปรึกษา


อาจารย์ภัทรภร จิรมหา โกลา

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว
ประจำภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษาที่ 2560

คณะกรรมการการสอบโครงการ


.....อาจารย์ที่ปรึกษา


(อาจารย์ภัทรภร จิรมหา โกลา)


.....พนักงานที่ปรึกษา

(นายทนศักดิ์ มะละปะทะ)


.....กรรมการกลาง

(ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ)


.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผศ.ดร.มารุจ ลิ้มประวัฒน์)

ชื่อโครงการ :	การพัฒนา Pearl Mobile Application เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด
หน่วยกิต :	5
ชื่อนักศึกษา :	นางสาว มานิตา ตั้งวุฒิพลากร นางสาว อารีญา รัตนกุล นางสาว เมรินทร์ ฉวีวัฒนสกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา :	อาจารย์ภัทรภร จิระมหาโกคา
ระดับการศึกษา :	ปริญญาตรี
สาขาวิชา :	การท่องเที่ยว
คณะ :	ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา :	1/2560

บทคัดย่อ

การศึกษาโครงการเรื่อง การพัฒนา Pearl Mobile Application เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน โปรแกรมท่องเที่ยวทั้งหมดของบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด และเสนอแนวทางการให้บริการลูกค้าในรูปแบบใหม่ผ่านทาง Application ของบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากโครงการนี้คือการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการแก่พนักงาน และลูกค้าของบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด ในการเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์ของบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่ให้บริการทางด้านธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ (Outbound) ให้บริการ โปรแกรมทัวร์ที่ จัดไว้หรือจัดขึ้นตามแต่ลูกค้าสั่งแล้วส่งต่อไปให้บริษัททัวร์ (Travel Agent) ไปจำหน่าย และยังให้บริการ ทางด้านของ (Land Operation) รับผิดชอบที่จัดการทุกสิ่งอย่างเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยว โดยเส้นทางที่เปิด ให้บริการคือประเทศในแถบเอเชียและประเทศแถบตะวันออกกลางเป็นหลัก และเป็นหนึ่งในบริษัทธุรกิจ นำเที่ยวที่มีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์เกี่ยวกับการท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีช่องทางการจัด จำหน่ายหลากหลายช่องทาง เช่น Social Media (ทางเพจ Facebook ,Line) และ Website แต่ยังไม่สามารถ ตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างครบถ้วน โครงการนี้จะช่วยเติมเต็มจุดบกพร่องในส่วนนี้เพื่อพัฒนาการบริการใน ช่องทางแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่ายสำหรับลูกค้าบริษัททัวร์

คำสำคัญ: การพัฒนา โบบาย แอปพลิเคชัน บริการ

Project Title: Development of Pearl Mobile Application for customers of Pearl Vacation Co., Ltd.

Credits: 5

By: Ms.Manita Tangwutthiphalakorn
Ms.Areeya Rattanakun
Ms.Mayrin Chawueewattanasakun

Advisor: Ms.Pattaraporn Jiramahapoka

Degree: Bachelor of Arts

Major: Tourism

Faculty: Liberal Arts

Semester / Academic year: 1/2017

ABSTRACT

This study investigated Pearl Mobile Application development for serving the customers of Pearl Vacation Co.,Ltd. The objective aims to study basic information of all travel programs of the company and offer a new process for customer service to the company's application. Anticipated benefit gain from this research project was to increase capabilities of service to employees and customers of the company and to access the output information of Pearl Vacation Co.,Ltd. It was revealed that a large company offers the existing travel program or arranged by customer requirements, then forward to travel agents to offer the program and also service providers (Land operation). This was one of the leading tour companies where they are expertised and experienced about tourism. Moreover, there were various distribution channels, such as Social Media (Facebook page, Line@) and websites, but they cannot completely fulfill the customer requirements.

Keywords: Development, Mobile, Application, Service

Approved by

.....

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด (กรุงเทพฯ) ตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม ถึง วันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ.2560 เป็นเวลาทั้งสิ้น 16 สัปดาห์ ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์รวมถึงทักษะต่างๆในการทำงาน จึงส่งผลให้เกิดโครงการงาน “การพัฒนา Pearl Mobile Application เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด” ในการสร้างแอปพลิเคชัน รวมถึงระบบภายในแอปพลิเคชัน เพื่อเกิดประโยชน์สืบไปแก่บริษัทเพิร์ล เวเคชั่น จำกัด สำหรับโครงการฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. อาจารย์ภัทรกร จิรมหาโกคา อาจารย์ที่ปรึกษา
2. นายทศศักดิ์ มะละปะที พนักงานที่ปรึกษา

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการจัดทำโครงการ คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษา ตลอดจนการดูแลและให้ประสบการณ์ในชีวิตการทำงาน ซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำโครงการ
นางสาวมานิตา ตั้งวุฒิพลากร
นางสาวอารีญา รัตนกุล
นางสาวเมรินทร์ ฉวีวัฒนสกุล
วันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2560

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
1.3 ขอบเขตโครงการ	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
บทที่ 2 แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	3
2.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท เพิร์ล เวคชั่น จำกัด	3
2.2 ความหมายโดยทั่วไปของ Mobile Application	4
2.3 เปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของ Mobile Application	21
2.4 Pearl Mobile Application	24
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	28
3.1 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ	28
3.2 ลักษณะของสถานประกอบการ	29
3.3 รูปแบบตำแหน่งการบริหารจัดการขององค์กร	31
3.4 ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน	31
3.5 ชื่อ-นามสกุลและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	32
3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	32
3.7 หน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.8 ขั้นตอนระยะเวลาและวิธีการดำเนินงาน	38
3.9 กำหนดหัวข้อและรายละเอียดของโครงการ	38
3.10 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้	38
บทที่ 4 ผลการดำเนินโครงการ	45
4.1 สรุป Pearl Mobile Application	56
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	57
5.1 สรุปผลการศึกษา	57
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	57
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก ก.	
ภาคผนวก ข.	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ตารางเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแอปพลิเคชัน	21
ตารางที่ 2.2 ตารางสรุปแอปพลิเคชัน	24
ตารางที่ 3.1 รูปแบบตำแหน่งการบริหารจัดการขององค์กร	31
ตารางที่ 3.2 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงาน	38



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 2.1 รูปภาพโมบายแอปพลิเคชันสายการบินแอร์เอเชีย	5
รูปภาพที่ 2.2 การเข้าสู่ระบบ โมบายแอปพลิเคชันสายการบินแอร์เอเชีย	6
รูปภาพที่ 2.3 ตัวเลือกโปร โมชั่นบนแอปพลิเคชัน	7
รูปภาพที่ 2.4 ตัวเลือกการใช้งานของแอปพลิเคชัน	7
รูปภาพที่ 2.5 รูปภาพการใช้งานต่างๆของแอปพลิเคชัน ทราเวลโลกา	8
รูปภาพที่ 2.6 การกรอกข้อมูลการค้นหาต่างๆลงในแอปพลิเคชัน	8
รูปภาพที่ 2.7 หน้าแสดงที่พักต่างๆในแอปพลิเคชันพร้อมบอกราคาที่ชัดเจน	9
รูปภาพที่ 2.8 รายละเอียดการจองในแอปพลิเคชันพร้อมราคาที่ต้องจ่าย	9
รูปภาพที่ 2.9 ตัวเลือกการชำระเงินการจองที่พักหรือเที่ยวบินผ่านช่องทางต่างๆ	10
รูปภาพที่ 2.10 การค้นหาที่พักและ โรงแรมของแอปพลิเคชัน	11
รูปภาพที่ 2.11 การค้นหาเที่ยวบินของแอปพลิเคชัน	11
รูปภาพที่ 2.12 การชำระเงินจากการจองเที่ยวบิน	12
รูปภาพที่ 2.13 หน้าหลักหรือหน้าเริ่มต้นการใช้งานของแอปพลิเคชัน อโกต้า	14
รูปภาพที่ 2.14 การค้นหาและการกรอกข้อมูลการค้นหาในแอปพลิเคชัน อโกต้า	15
รูปภาพที่ 2.15 ชื่อที่ตั้งและตำแหน่งของ โรงแรมที่เลือกไว้ผ่านทางแผนที่ดาวเทียม	16
รูปภาพที่ 2.16 แสดงรายละเอียดการจองและรายละเอียดการเลือกช่องทางชำระเงิน	17
รูปภาพที่ 2.17 สถิติการใช้โมบายแอปพลิเคชันกลุ่มประชากรทวีปต่างๆในปี 2016	18
รูปภาพที่ 2.18 สถิติการใช้โมบายแอปพลิเคชันของประเทศไทยตามช่วงอายุ	19
รูปภาพที่ 2.19 สถิติแอปพลิเคชันที่คนทั่วโลกนิยมใช้มากที่สุด	20
รูปภาพที่ 2.20 ภาพจำลองการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน	25
รูปภาพที่ 2.21 ภาพจำลอง Pearl Mobile Application เมื่อดาวน์โหลดบนสมาร์ตโฟน	26
รูปภาพที่ 3.1 ตราสัญลักษณ์ของบริษัท เวิร์ด เวเคชั่น จำกัด	28
รูปภาพที่ 3.2 แผนที่การเดินทางสถานประกอบการ บริษัท เวิร์ด เวเคชั่น จำกัด	28
รูปภาพที่ 3.3 ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวเลขที่ 11/05228	30
รูปภาพที่ 3.4 เขียนใบตรวจคนเข้าเมืองทั้งขาเข้าและขาออกของประเทศพม่า	33
รูปภาพที่ 3.5 เขียนใบตรวจคนเข้าเมืองทั้งขาเข้าและขาออกของประเทศไทย	33

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

	หน้า
รูปภาพที่ 3.6 จัดเตรียมตะกร้าโปรแกรมทัวร์เป็นกลุ่มๆตามกำหนด	33
รูปภาพที่ 3.7 กรอกวีซ่าของประเทศคาซัคสถาน	34
รูปภาพที่ 3.8 เขียนรายชื่อลูกค้าตามหมายเลขห้องพัก	34
รูปภาพที่ 3.9 เรียบเรียงและเย็บเล่มหนังสือโปรแกรมท่องเที่ยว	35
รูปภาพที่ 3.10 รับมอบหมายถ่ายเอกสารหนังสือเดินทางของลูกค้า	35
รูปภาพที่ 3.11 ตรวจสอบรายชื่อลูกค้าจากหน้าพาสปอร์ต	36
รูปภาพที่ 3.12 กรอบข้อมูลของลูกค้าลงในโปรแกรมของบริษัท	36
รูปภาพที่ 3.13 จัดเรียง แก้ไข เพิ่มเติม ข้อมูลโปรแกรมท่องเที่ยวของบริษัท	37
รูปภาพที่ 3.14 ปรับปรุงและเพิ่มรายละเอียดโปรแกรมท่องเที่ยว	37
รูปภาพที่ 3.15 ภาพแสดงการค้นหาเว็บไซต์เพื่อทำแอปพลิเคชันจำลอง	40
รูปภาพที่ 3.16 หน้าเว็บไซต์ iBuildApp และการเลือกลงทะเบียนสมัครเป็นสมาชิก	41
รูปภาพที่ 3.17 การสมัครสมาชิกและช่องทางการเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานเว็บไซต์	41
รูปภาพที่ 3.18 ใช้ตัวเลือกสร้างแอปพลิเคชันเพื่อสร้างแอปพลิเคชันจำลอง	42
รูปภาพที่ 3.19 ตัวเลือกประเภทและรูปแบบของแอปพลิเคชันสำเร็จรูป	42
รูปภาพที่ 3.20 แอปพลิเคชันสำเร็จรูปที่คณะผู้จัดทำเลือกใช้	43
รูปภาพที่ 3.21 หน้าแอปพลิเคชันสำเร็จรูปที่สามารถดัดแปลงแก้ไขได้	44
รูปภาพที่ 4.1 รูปแอปพลิเคชันที่แสดงบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน	45
รูปภาพที่ 4.2 หน้าหลักของแอปพลิเคชัน	46
รูปภาพที่ 4.3 แอปพลิเคชันตัวเลือก Program	47
รูปภาพที่ 4.4 รายละเอียดตัวเลือกโปรแกรมทัวร์ทวีปเอเชีย	48
รูปภาพที่ 4.5 รายละเอียดตัวเลือกโปรแกรมทัวร์ทวีปตะวันออกกลาง	49
รูปภาพที่ 4.6 ตัวเลือก อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา (Exchange Rate)	50
รูปภาพที่ 4.7 ตัวเลือก สภาพอากาศ (Weather)	51
รูปภาพที่ 4.8 ตัวเลือก การจอง (Booking)	52
รูปภาพที่ 4.9 ตัวเลือก About us เกี่ยวกับบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด	53
รูปภาพที่ 4.10 ตัวเลือก Contact Us ช่องทางการติดต่อบริษัท	54
รูปภาพที่ 4.11 ตัวเลือก Payment ช่องทางการชำระเงิน	55

บทที่ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท Pearl Vacation เป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่ให้บริการทางด้านธุรกิจนำเที่ยวต่างประเทศ (Outbound) ให้บริการทางด้านของ (Wholesale) คือ คิดและเสนอโปรแกรมทัวร์ที่จัดไว้หรือจัดขึ้นตามแต่ลูกค้าสั่งแล้วส่งต่อไปให้บริษัททัวร์ (Travel Agent) ไปขายต่อ และยังให้บริการทางด้านของตัวแทนบริษัทท่องเที่ยว (Land Operation) คือรับหน้าที่จัดการทุกสิ่งอย่างเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวให้กับบริษัททัวร์หรือตัวแทนจำหน่ายบริษัทนำเที่ยว ไม่ว่าจะเป็น จองตั๋วเครื่องบิน จองที่พัก โรงแรม จองร้านอาหาร รถรับส่ง และการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ โดยเส้นทางที่เปิดให้บริการคือประเทศในแถบเอเชียและประเทศแถบตะวันออกกลางเป็นหลัก โดยจะเน้นไปที่ประเทศที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ ได้แก่ เวียดนาม พม่า สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ บรูไน ศรีลังกา ภูฏาน มัลดีฟส์ จอร์แดน อียิปต์ ซีเรีย เลบานอน สาธารณรัฐอาหรับเอมิเรตส์ โอมาน อิสราเอล รัสเซีย ยูเครน ตุรกี คาซัคสถาน กรีซ ไชปรัส จอร์เจีย เกาหลี ญี่ปุ่น อเมริกาและแคนาดา เป็นต้น

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้มีการพัฒนาและเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วมาก ซึ่งถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสร้างรายได้อย่างมหาศาลให้กับประเทศก็ได้ เหล่าผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวต่างก็ผลิตสินค้าและบริการออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในรูปแบบใหม่ๆ และน่าสนใจอยู่เสมอ ซึ่งในปัจจุบันคือ Internet และ Social Media เริ่มเข้ามามีบทบาทและกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกซื้อสินค้าและบริการต่างๆ ตามความต้องการผ่านช่องทาง Internet ได้อย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเลือกซื้อสินค้าบริการได้เป็นอย่างดี (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2554)

บริษัท เฟิร์ล เวคชั่น จำกัด ก็เป็นอีกหนึ่งบริษัทธุรกิจนำเที่ยวที่มีความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ มีประสบการณ์รู้ลึกจริงเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยจากการที่คณะผู้จัดทำได้สังเกตและได้สอบถามข้อมูลจากพนักงาน/เจ้าหน้าที่ในบริษัท เฟิร์ล เวคชั่น จำกัด เกี่ยวกับช่องทางการจัดจำหน่ายโปรแกรมทัวร์ต่างๆ ที่บริษัทได้ผลิตขึ้น คณะผู้จัดทำได้สังเกตเห็นว่ามีช่องทางการจัดจำหน่ายหลากหลายช่องทางที่บริษัทได้ผลิตไว้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนใหญ่จะเป็นการเสนอขายผ่านทางสื่อ Social Media (ทางเพจ facebook, กลุ่ม Line@, โปรแกรมสำเร็จรูปของทางบริษัท และ Website ของบริษัท) แต่ดูเหมือนว่าช่องทางการขายเหล่านี้ยังให้ข้อมูลและบอกรายละเอียดของโปรแกรมทัวร์ต่างๆ ไว้ไม่ครบถ้วนและไม่เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า อีกทั้งลูกค้าบางส่วนยังคงโทรติดต่อกลับมาทางบริษัท เพื่อสอบถามข้อมูล สอบถามรายละเอียดและขั้นตอนการสั่งซื้อ โปรแกรมทัวร์ต่างๆ เพิ่มเติมอยู่บ่อยครั้ง

ดังนั้นคณะผู้จัดทำจึงมีความสนใจที่จะนำ Application มาใช้ในการให้บริการลูกค้าของบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด เพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ข้อมูลและรายละเอียดของโปรแกรมทัวร์ทั้งหมดที่ต้องการซื้ออย่างถูกต้องครบถ้วน อีกทั้งลูกค้ายังสามารถส่งจองและสั่งซื้อ โปรแกรมทัวร์ผ่านทาง Application ของบริษัทได้ทันที

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐาน โปรแกรมท่องเที่ยวทั้งหมดของบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด
2. เพื่อเสนอแนวทางการให้บริการลูกค้าในรูปแบบใหม่ผ่านทาง Application ของบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด

ขอบเขตของโครงการ

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาภายในพื้นที่บริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าที่ต้องการซื้อ โปรแกรมท่องเที่ยวของบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด เพื่อนำเสนอช่องทางการขายผ่านทาง Application รูปแบบใหม่ ที่ียบพร้อมไปด้วยข้อมูลรายละเอียดต่างๆ เช่น ลักษณะทางภูมิศาสตร์ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ สกุดเงิน สภาพอากาศ สถานการณ์ทางการเมืองและข้อมูลอื่นๆ เพื่อเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจเลือกซื้อบริการของบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้กำหนดระยะเวลาศึกษา ตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม – 8 ธันวาคม 2560 รวมระยะเวลาที่ศึกษาทั้งหมด 4 เดือน

ขอบเขตด้านประชากร พนักงานและลูกค้าในบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- ให้ลูกค้าได้รับรู้ข้อมูลและรายละเอียดทั้งหมดของ โปรแกรมท่องเที่ยวที่สนใจซื้ออย่างถูกต้องครบถ้วน
- ให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการเลือกใช้บริการ
- บริษัททัวร์ได้พัฒนารูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้าได้ดีขึ้น



บทที่ 2

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าเรื่อง การพัฒนา Pearl Mobile Application เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด ในครั้งนี้ดำเนินไปตามขั้นตอน คณะผู้จัดทำจึงได้ศึกษาแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด
2. ความหมายโดยทั่วไปของโมบายแอปพลิเคชัน
3. ข้อดีและเสียของโมบายแอปพลิเคชัน
4. Pearl Mobile Application

2.1 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด

บริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด (Pearl Vacations) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2547 ภายใต้แนวคิดความมุ่งมั่นที่จะเป็น Wholesale คือการให้บริการคิดและเสนอ โปรแกรมทัวร์ที่จัดไว้หรือจัดขึ้นตามแต่ลูกค้าสั่งแล้วส่งต่อไปบริษัททัวร์ Travel Agent ไปขายต่อ และตัวแทนบริษัทนำเที่ยว Land Operator คือการรับหน้าที่จัดการทุกสิ่งอย่างเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวให้กับบริษัททัวร์หรือตัวแทนจำหน่ายบริษัทนำเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นจองตั๋วเครื่องบิน จองที่พัก/โรงแรม จองร้านอาหาร รถรับส่ง และการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ให้บริการแก่บริษัททัวร์ Outbound ทุกขนาด ทุกระดับ ได้ประสบความสำเร็จในการขาย โดยเส้นทางที่เปิดให้บริการในช่วงแรก ได้แก่ประเทศ เวียดนาม จอร์แดน อียิปต์ ซีเรีย และประเทศในแถบตะวันออกกลางอื่นๆ รวมไปถึงอเมริกา และแคนาดา

ปัจจุบันบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด ได้ขยายเส้นทางให้บริการไปอีกหลากหลายประเทศ โดยเน้นไปที่ประเทศที่มีเอกลักษณ์เฉพาะที่คนไทยยังค่อนข้างรู้จักน้อยอยู่ บริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด ให้ความสำคัญกับความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ ที่รู้ลึก รู้จริง และการบริการ 24 ชม. คู่กับการบริการครบครันในครั้งเดียว เรียกได้ว่ามาที่เดียวได้ครบทุกสิ่ง และที่สำคัญที่สุดทางบริษัทยังให้ความสำคัญกับความคุ้มค่า คุ่มราคาของโปรแกรมท่องเที่ยวที่ต้องราคาดีที่สุดในตลาด จึงมั่นใจได้ว่าท่องเที่ยวกับ Pearl Vacations ลูกค้าจะได้ท่องเที่ยวกับโปรแกรมที่ดีที่สุด โดยในขณะนี้ทาง บริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด มีโปรแกรมในเส้นทางที่หลากหลายและครอบคลุมยิ่งขึ้น ได้แก่ เวียดนาม พม่า สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ บรูไน

ศรีลังกา ภูฏาน มัลดีฟส์ จอร์แดน อียิปต์ ซีเรีย เลบานอน สาธารณรัฐอาหรับเอมิเรตส์ โอมาน อิสราเอล รัสเซีย ยูเครน ตุรกี คาซัคสถาน กรีซ ไชปรัส จอร์เจีย เกาหลี ญี่ปุ่น อเมริกาและแคนาดา

2.2 ความหมายโดยทั่วไปของ Mobile Application

Mobile Application ประกอบขึ้นด้วยคำสองคำ คือ Mobile กับ Application มีความหมายดังนี้ Mobile คืออุปกรณ์สื่อสารที่ใช้ในการพกพา ซึ่งนอกจากจะใช้งานได้ตามพื้นฐานของโทรศัพท์แล้ว ยังทำงานได้เหมือนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นอุปกรณ์ที่พกพาได้จึงมีคุณสมบัติเด่น คือ ขนาดเล็ก น้ำหนักเบา ใช้พลังงานค่อนข้างน้อย ปัจจุบันมักใช้ทำหน้าที่ได้หลายอย่างในการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกับคอมพิวเตอร์ สำหรับ Application หมายถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้เพื่อช่วยการทำงานของผู้ใช้ (User) โดย Application จะต้องมีสิ่งที่เรียกว่า ส่วนติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface หรือ UI) เพื่อเป็นตัวกลางการใช้งานต่าง ๆ (สุชาติ ภาลชัยภิรมย์ศิลป์ 2554)

โมบายแอปพลิเคชันเป็นการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์เคลื่อนที่ต่าง เช่น โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน ไอแพด แท็บเล็ต หรือแม้แต่คอมพิวเตอร์แบบพกพาได้ โดยในปัจจุบันผู้บริโภคมีความต้องการและนิยมใช้อุปกรณ์เคลื่อนที่เหล่านี้เป็นอย่างมาก มีหลากหลายระบบปฏิบัติการเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งระบบ iOS และระบบ Android ร่วมกับระบบปฏิบัติการ Internet ไร้สาย กลุ่มนักพัฒนาจึงได้พัฒนาระบบ Application ลงบนสมาร์ทโฟนอย่างมากมาย ทั้งในรูปแบบของ โปรแกรม Social Media Facebook Line เกมส์ แผนที่ หรือแม้แต่ธุรกิจต่างๆก็หันมาใช้โมบายแอปพลิเคชันเป็นช่องทางการจัดจำหน่ายในอีกรูปแบบหนึ่ง เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจท่องเที่ยว ธุรกิจการขนส่งต่างๆ ร้านอาหาร ร้านขนม ธุรกิจโทรทัศน์และวิทยุแบบออนไลน์ และธุรกิจอื่นๆอีกมากมายซึ่งกำลังพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้การติดต่อสื่อสาร การซื้อขายต่างๆ สะดวกและง่ายขึ้นเป็นอย่างมาก (สุชาติ ภาลชัยภิรมย์ศิลป์ 2554)

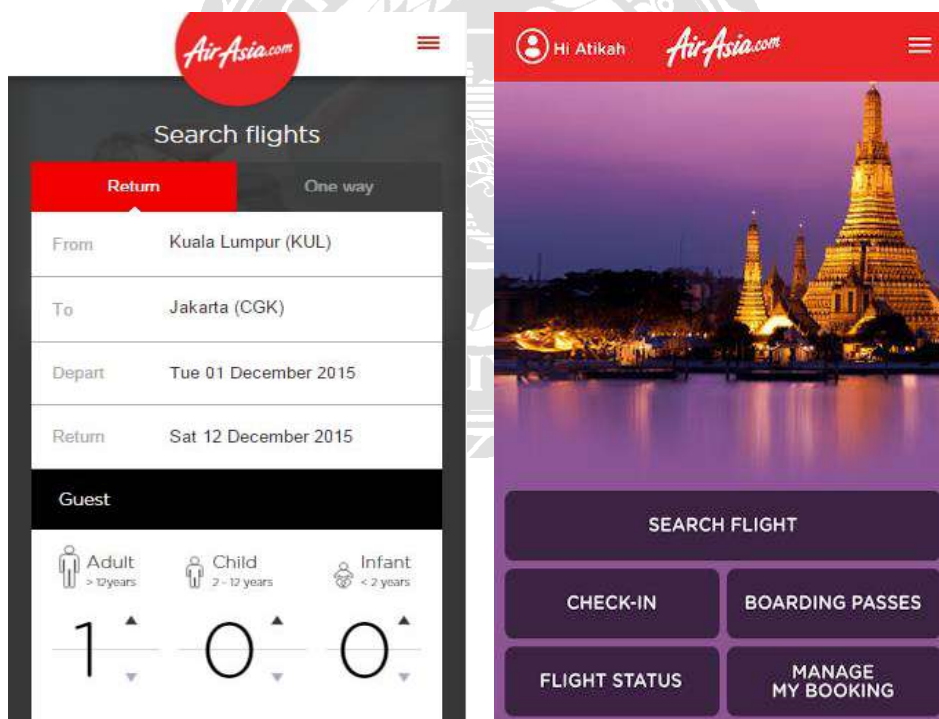
โมบายแอปพลิเคชันเหมาะสำหรับธุรกิจและองค์กรต่างๆในการเข้าถึงกลุ่มคนรุ่นใหม่ รวมถึงขยายการให้บริการผ่านมือถือ สะดวกง่าย ทุกที่ ทุกเวลา ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ เช่น Web application (เว็บแอปพลิเคชัน) คือ การพัฒนาระบบงานบนเว็บ ซึ่งมีระบบมีการไหลเวียนในแบบ Online (ออนไลน์) ทั้งแบบ Local (โลคอลล) ภายในวง LAN (แลน) และ Global (โกลบอล) ออกไปยังเครือข่ายอินเทอร์เน็ตส่งไปยังผู้ใช้อย่างรวดเร็ว (ออนไลน์ <https://sites.google.com> สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กันยายน 2560)

ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ Mobile Application

Mobile Application For Airline

Air Asia Mobile Application

จากข้อมูลของเว็บไซต์แอร์เอเชียได้ให้คำอธิบายแอปพลิเคชันสายการบินแอร์เอเชียไว้ว่า นวัตกรรมใหม่ของแอร์เอเชียที่พัฒนาการให้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือสำหรับผู้โดยสาร โดยผู้โดยสารสามารถเข้าถึงช่องทางเหล่านี้ผ่านเบราว์เซอร์ในโทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟน (เช่น Safari, Chrome และอื่นๆ) หรือสามารถดาวน์โหลดแอร์เอเชียโมบายแอปพลิเคชันได้จาก Apple App Store ผ่านระบบ iOS และ Google Play Store ในระบบ Android แอร์เอเชียโมบายแอปพลิเคชันรองรับการใช้งานกับอุปกรณ์โทรศัพท์ในระบบ iOS และ Android แอปพลิเคชันดังกล่าวอาจไม่รองรับกับการใช้งานกับระบบปฏิบัติการเวอร์ชันเก่าและในอุปกรณ์โทรศัพท์รุ่นเก่า ขอแนะนำการอัปเดตระบบปฏิบัติการในอุปกรณ์โทรศัพท์ของผู้ใช้งานให้เป็นเวอร์ชันล่าสุดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการใช้งาน



รูปภาพที่ 2.1 รูปภาพโมบายแอปพลิเคชันสายการบินแอร์เอเชีย

ที่มารูปภาพ: <https://www.airasia.com>

การใช้งานแอร์เอเชีย โมบายแอปพลิเคชันต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือไม่

การดาวน์โหลดแอปพลิเคชันผ่านโทรศัพท์มือถือสามารถทำได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชัน แต่หากต้องการเชื่อมต่อ Internet ด้วยสัญญาณ Wi-Fi อาจมีค่าใช้จ่ายในการใช้ข้อมูลตามที่ผู้ให้บริการเครือข่ายมือถือกำหนดไว้

ข้อมูลเพิ่มเติมในแอร์เอเชียโมบายแอปพลิเคชัน

แอปพลิเคชันรูปแบบใหม่ได้รับการพัฒนาเพื่อประสบการณ์การใช้งานที่ดีขึ้น ผู้ใช้งานต้องเข้าสู่ระบบด้วยการกรอกข้อมูลและรหัสผ่านของสมาชิก เพื่อการใช้งานได้อย่างเต็มรูปแบบ หากยังไม่ได้เป็นสมาชิกก็สามารถลงชื่อสมัครได้ผ่านทางโมบายแอปพลิเคชันหรือ www.airasia.com

วิธีการชำระเงินผ่านทางรูปแบบใดได้บ้าง

สามารถชำระเงินผ่านทางบัตรเครดิต บัตรเดบิต หักบัญชีอัตโนมัติ หรือชำระเงินสดที่เคาน์เตอร์ตามร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น และยังมีวิธีการชำระเงินในรูปแบบอื่นๆอีก เช่น ผ่าน PayPal เฉพาะในออสเตรเลีย หรือ ผ่าน JCB เฉพาะในญี่ปุ่น หากต้องการใช้บัตรเครดิต การอนุมัติการชำระเงินจะขึ้นอยู่กับข้อกำหนดของธนาคารผู้ออกบัตร

จำเป็นต้องลงทะเบียนสมาชิกก่อนใช้งานแอร์เอเชียโมบายแอปพลิเคชันหรือไม่

การลงทะเบียนเป็นสมาชิกแอร์เอเชียแอปพลิเคชันเพื่อการเข้าใช้งานใช้งานนั้น สามารถลงทะเบียนผ่านแอปพลิเคชันได้เลยหรือจะสมัครผ่านเว็บไซต์ของสายการบินก็ได้ ผู้ลงทะเบียนใหม่จำเป็นต้องเปิดใช้งานบัญชีโดยการใส่ข้อมูลอีเมลล์ของผู้ลงทะเบียนเพื่อเปิดใช้งานบัญชีซึ่งรายละเอียดจะถูกส่งไปตามที่อยู่อีเมลล์ของผู้ลงทะเบียน เมื่อลงทะเบียนและเปิดใช้งานบัญชีสมาชิกเสร็จแล้วก็จะสามารถเข้าสู่ระบบสมาชิกเพื่อเข้าใช้งานแอปพลิเคชันได้ทันที

รูปภาพที่ 2.2 การเข้าสู่ระบบโมบายแอปพลิเคชันสายการบินแอร์เอเชีย

ที่มารูปภาพ: <https://www.airasia.com>

แอร์เอเชีย โอบายแอปพลิเคชันรองรับการใช้งานภาษาอะไรบ้าง

แอร์เอเชียโอบายแอปพลิเคชันรองรับการใช้งานภาษาอังกฤษ บาฮาซามาเลเซีย ไทย บาฮาซาอินโดนีเซีย จีนตัวย่อ จีนตัวเต็ม (ไต้หวันและฮ่องกง) เกาหลี ญี่ปุ่น อารบิก และเวียดนาม

สามารถจองบัตรโดยสารราคาโปร โมชั่นผ่านแอร์เอเชียโอบายแอปพลิเคชันได้หรือไม่

ผู้ใช้งานสามารถจองตั๋วราคาโปร โมชั่นผ่านทางแอปพลิเคชันได้ทันที และยังสามารถตรวจสอบรายละเอียดและข้อมูลโปร โมชั่นในเว็บไซต์ของแอร์เอเชียได้เช่นกัน

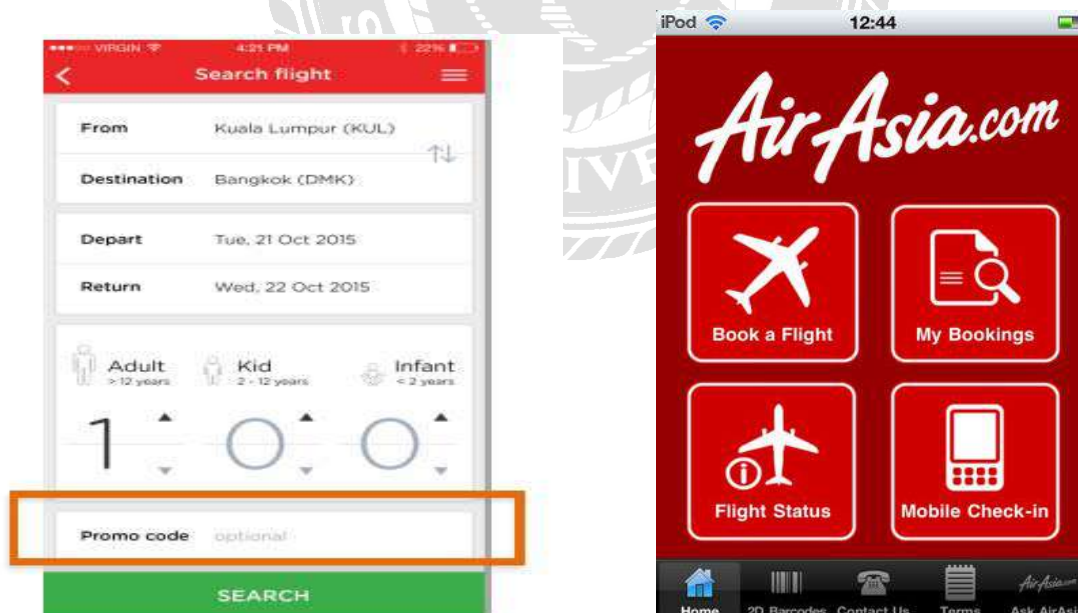
การใช้โปร โมชั่นโค้ดในแอร์เอเชียโอบายแอปพลิเคชันทำได้อย่างไร

สามารถใส่โปร โมชั่นโค้ดในช่องกรอกโปร โมชั่นโค้ดในหน้าค้นหาการจอง(ด้านล่างของหน้า)

ติดต่อความช่วยเหลือได้อย่างไร

มีช่องทางเปิดให้บริการมากมาย เช่น

- ไลฟ์แชท
- ส่งข้อความผ่านทางแบบฟอร์มตอบรับออนไลน์
- ทวิตหาแอร์เอเชียได้ที่ <http://twitter.com/AskAirAsia> เพื่อการตอบกลับที่รวดเร็วและง่ายขึ้น



รูปภาพที่ 2.3 ตัวเลือกโปร โมชั่นบนแอปพลิเคชัน

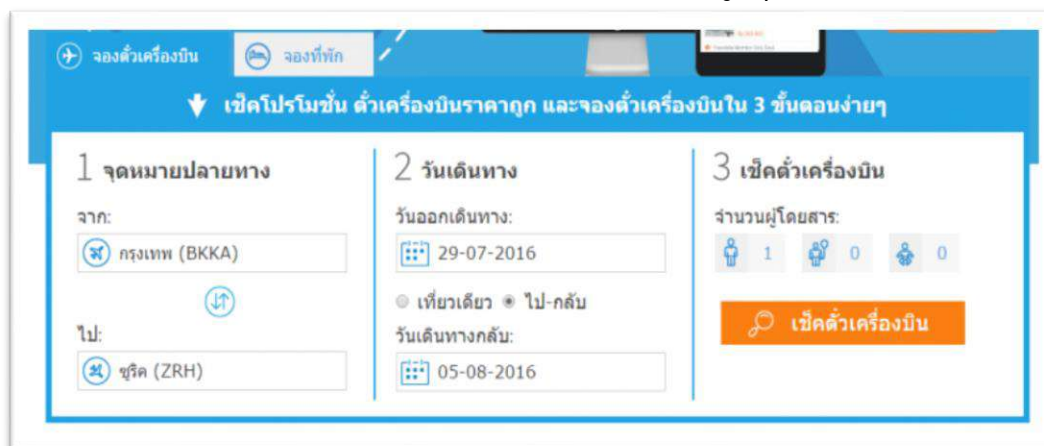
รูปภาพที่ 2.4 ตัวเลือกการใช้งานของแอปพลิเคชัน

ที่มีรูปภาพ 2.3/2.4: <https://www.airasia.com>

Mobile Application For Traveler

Traveloka Mobile Application

จากข้อมูลของเว็บไซต์ traveloka.com ได้ให้คำอธิบายลักษณะของ Traveloka เป็น Online Travel Agency (OTA) ผู้ให้บริการจองตั๋วเครื่องบินและโรงแรมผ่านออนไลน์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศอินโดนีเซีย โดยมีการขยายตลาดให้บริการเพิ่มเติมในประเทศแถบ SEA ได้แก่ สิงคโปร์ เวียดนาม มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ และประเทศไทย รวมเป็น 6 ประเทศที่ให้บริการ ซึ่งเป็น OTA ที่ใหญ่ที่สุดใน SEA อีกด้วย



รูปภาพที่ 2.5 รูปภาพการใช้งานต่างๆของแอปพลิเคชัน

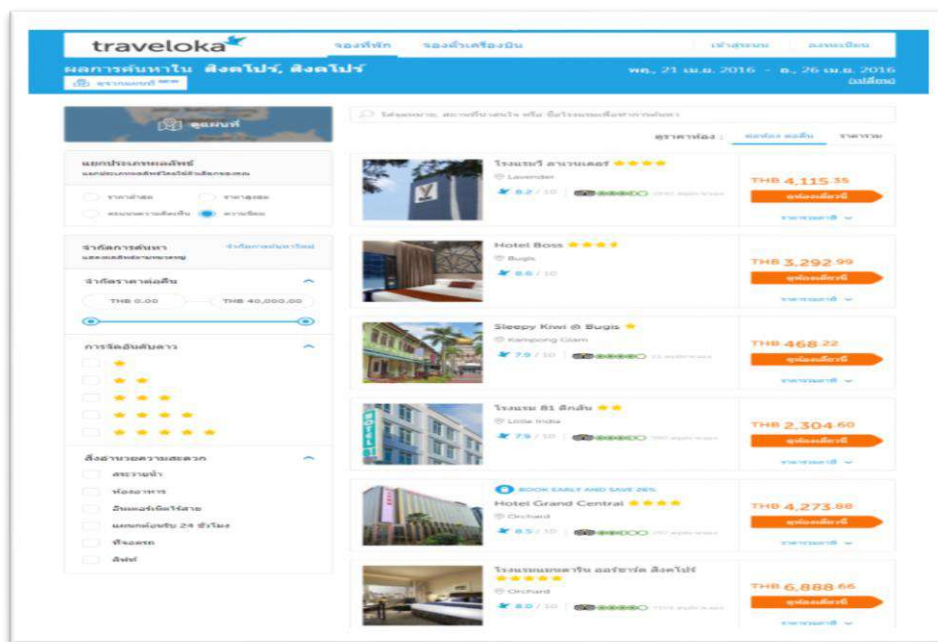
ที่มารูปภาพ: <https://www.traveloka.com>

บริการหลักของ Traveloka ประกอบไปด้วยการค้นหาและซื้อตั๋วเครื่องบินและการจองห้องพักของโรงแรม 2 ฟังก์ชันหลัก โดยการค้นหาตั๋วเครื่องบิน หรือหาโรงแรมที่พัก โดยเลือกผ่าน 3 ขั้นตอน ได้แก่ เลือกต้นทางและปลายทาง วันเดินทางและวันกลับ จำนวนคนที่จะเดินทาง



รูปภาพที่ 2.6 การกรอกข้อมูลการค้นหาต่างๆลงในแอปพลิเคชัน

ที่มารูปภาพ: <https://www.traveloka.com>



รูปภาพที่ 2.7 หน้าแสดงที่พักต่างๆในแอปพลิเคชันพร้อมบอกราคาที่ชัดเจน

ที่มารูปภาพ: <https://www.traveloka.com>

แหล่งที่มาของราคาที่ทาง Traveloka ใช้แสดงผล มาจากเว็บไซต์หน้าหลักของสายการบินนั้นๆ ทำให้สามารถตรวจสอบได้ง่ายและมีความถูกต้องสูง



รูปภาพที่ 2.8 รายละเอียดการจองในแอปพลิเคชันพร้อมราคาที่ต้องจ่าย

ที่มารูปภาพ: <https://www.traveloka.com>

ความปลอดภัยในการชำระเงิน

แม้การชำระเงินแบบออนไลน์จะทำให้ผู้ใช้งานกังวลน้อยกว่าเมื่อก่อน แต่เมื่อต้องชำระเงินที่เป็นหลักพันหลักหมื่นบาท ผู้ใช้งานก็ยังคงเป็นที่กังวลอยู่ แต่ Traveloka มีการรองรับความปลอดภัยถึง 2 ระบบ ได้แก่ Verisign Secured และเทคโนโลยี RapidSSL ทั้งสองระบบมีความปลอดภัยสูงมากและเป็นมาตรฐานในการชำระเงิน ทำให้ไม่ต้องเป็นห่วงว่าเมื่อจ่ายเงินไปแล้วจะมีความเสี่ยงและทำให้ไม่ได้ตัวเครื่องบิน



รูปภาพที่ 2.9 ตัวเลือกการชำระเงินการจองที่พักหรือเที่ยวบินผ่านช่องทางต่างๆ

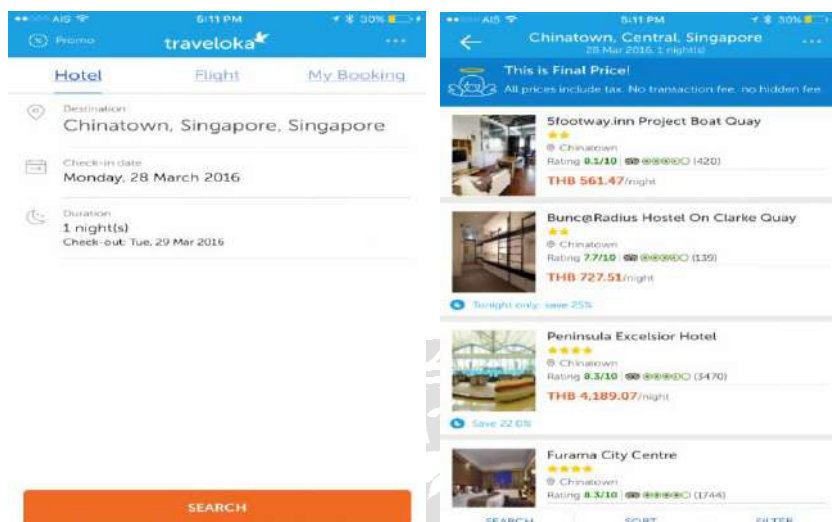
ที่มารูปภาพ: <https://www.traveloka.com>

อีกหนึ่งสิ่งสำหรับการบริการก็คือการชำระเงินผ่านช่องทางที่มีให้ สำหรับ Traveloka ครอบคลุมทุกความสะดวกทั้ง บัตรเครดิต เดบิต บัตรเอทีเอ็ม Counter Service และ Internet Banking โดยอีกไม่นานจะเพิ่มบริการอีกหนึ่งช่องทางก็คือ การโอนเงิน เพื่อตอบสนองพฤติกรรมของผู้ใช้งาน สำหรับวิธีการชำระเงินสามารถอ่านเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.traveloka.com> ให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง

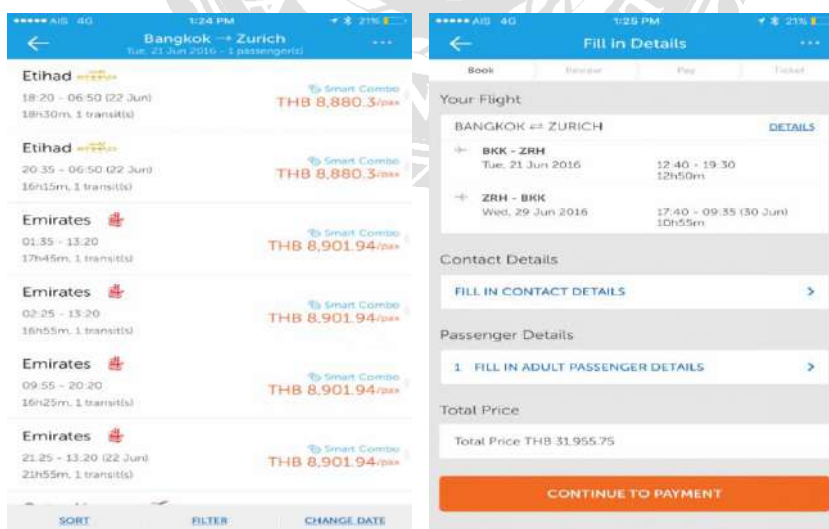
Customer Service (บริการช่วยเหลือลูกค้า) คือสิ่งจำเป็นที่หลายๆองค์กรพลาดหรือละเลย โดยเฉพาะบริการแบบออนไลน์ สำหรับ Traveloka มีบริการช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีช่องทางในการติดต่อได้แก่ อีเมลล์ โทรศัพท์ ซึ่งเป็นบริการมาตรฐาน และ Live Chat ที่สามารถพูดคุยกับทีมผู้ดูแลผ่านหน้าเว็บไซต์และหน้าแอปพลิเคชันได้ บริการทั้งหมดนี้ช่วยให้การค้นหา การซื้อตั๋วเครื่องบิน และการจองโรงแรมเป็นไปได้อย่างราบรื่น

แอปพลิเคชันมีทั้งระบบ iOS และระบบ Android

ในยุคสมัยที่แอปพลิเคชันกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตเพราะช่วยอำนวยความสะดวกในการเดินทาง แอปพลิเคชันTraveloka บนมือถือก็มีให้ใช้งานเช่นเดียวกัน ผู้ใช้งานสามารถทำได้ทุกอย่างตั้งแต่เริ่มต้น ค้นหา จ่ายเงิน และเอาไปใช้งานจริง



รูปภาพที่ 2.10 การค้นหาที่พักและ โรงแรมของแอปพลิเคชัน
ที่มารูปภาพ: <https://www.traveloka.com>



รูปภาพที่ 2.11 การค้นหาเที่ยวบินของแอปพลิเคชัน

ที่มารูปภาพ: <https://www.traveloka.com>

เริ่มการค้นหาโดยรายละเอียดเที่ยวบิน

- เลือกและจองเที่ยวบิน รายละเอียดเที่ยวบิน (สายการบิน ตารางบิน ค่าโดยสาร ฯลฯ) จะปรากฏอยู่บนหน้าผลลัพธ์การค้นหา
- กรอกข้อมูลการติดต่อและข้อมูลผู้โดยสาร หลังจากที่ผู้ใช้งานเลือกเที่ยวบินที่ต้องการแล้ว จำเป็นต้องกรอกข้อมูลการติดต่อและข้อมูลผู้โดยสาร
- ดำเนินการชำระเงิน เรามีช่องทางการชำระเงินหลากหลายให้ผู้ใช้งานเลือกช่องทางตามต้องการ Proceed with payment
- รับตัวอิเล็กทรอนิกส์ หลังจากที่ได้รับชำระเงินของผู้ใช้งานแล้ว ทางแอปพลิเคชันจะส่งตัวอิเล็กทรอนิกส์ไปยังอีเมลของผู้ใช้งานภายใน 60 นาที หากผู้ใช้งานต้องการความช่วยเหลือหรือไม่ได้รับตัวอิเล็กทรอนิกส์หรือใบยืนยันการจองโรงแรมภายใน 60 นาที ภายหลังจากการชำระเงิน สามารถติดต่อฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ของแอปพลิเคชัน ได้ซึ่งให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ทำไมควรเลือกใช้แอปพลิเคชัน Traveloka

- ราคาที่แสดง = ราคาที่ต้องชำระ
- ราคาที่แสดงอยู่ทั้งหมด เป็นราคาที่รวมค่าภาษีสนามบินและค่าธรรมเนียมต่างๆ แล้ว



รูปภาพที่ 2.12 การชำระเงินจากการจองเที่ยวบิน

ที่มารูปภาพ: <https://www.traveloka.com>

- TravelokaQuick ช่วยทำการจอง ชำระ และรับเอกสารการจองได้อย่างรวดเร็ว ภายในเวลาไม่ถึง 1 นาที ผู้ใช้งานจะพบประสบการณ์ความเร็วนี้ได้ทุกที่ ทุกเวลา เพียงสัมผัสจากปลายนิ้ว
- จองตั๋วเครื่องบินไปและกลับผ่านแอปพลิเคชัน Traveloka แล้วเลือกสายการบินที่มีสัญลักษณ์ “Smart Combo” แค่นี้ก็ประหยัดเงินกว่า 40%

ไม่ต้องพกเอกสารการจอง

แสดงตั๋วอิเล็กทรอนิกส์หรือใบยืนยันการจองผ่านแอปพลิเคชัน Traveloka สามารถทำการเช็คอินและเข้าสู่ข้อมูลได้ตลอดเวลาแม้ไม่ได้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังมีตัวเลือกสายการบินและโรงแรมมากมาย ผู้ใช้งานจะพบกับเที่ยวบินมากกว่า 100,000 เส้นทาง จากสายการบินทั้งในและต่างประเทศ และโรงแรมที่พักอีกมากกว่า 70,000 แห่ง ทั่วโลกไม่ว่าจะเป็นระดับ 5 ดาว จนถึงราคาประหยัด

สายการบินบน Traveloka

AirAsia, Jetstar, Tigerair, Lion Air, Citilink, Firefly, Nok Air, Singapore Airlines, Malaysia Airlines, Cathay Pacific, Garuda Indonesia, Emirates, Thai Airways, Lufthansa, KLM, Air France, Etihad Airways ฯลฯ

โรงแรมบน Traveloka

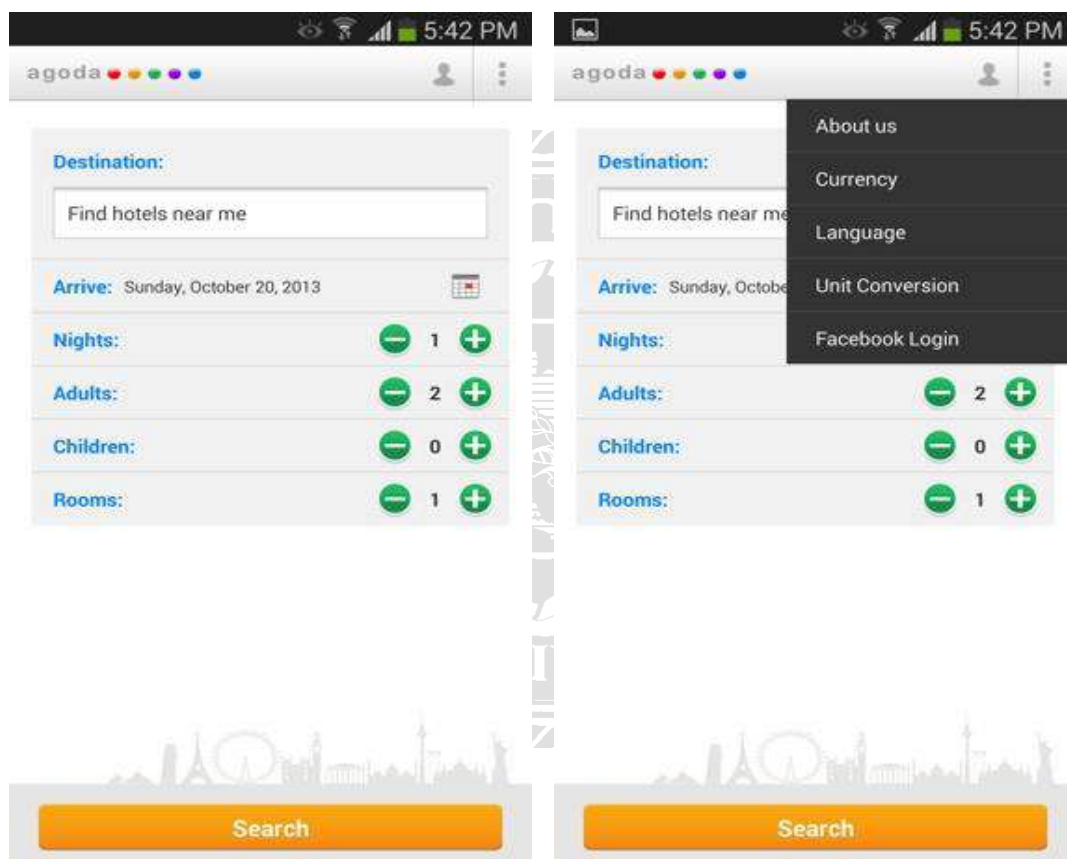
Hilton, Red Planet Hotel, Ibis, Novotel, Aston, Best Western, Fragrance Hotel, Marriott, Santika, Millennium & Copthorne ฯลฯ

สามารถดูข้อมูลการจองทั้งหมดได้บนอุปกรณ์สื่อสาร เพียงเข้าสู่ระบบแล้วไปที่บัญชี Traveloka ของผู้ใช้งาน ข้อมูลการจองทั้งหมดจะถูกทำการเชื่อมต่อและคัดลอกเนื้อหาโดยอัตโนมัติบนอุปกรณ์สื่อสารของผู้ใช้งานทั้งหมด

Mobile Application For Hotel

Agoda Mobile Application

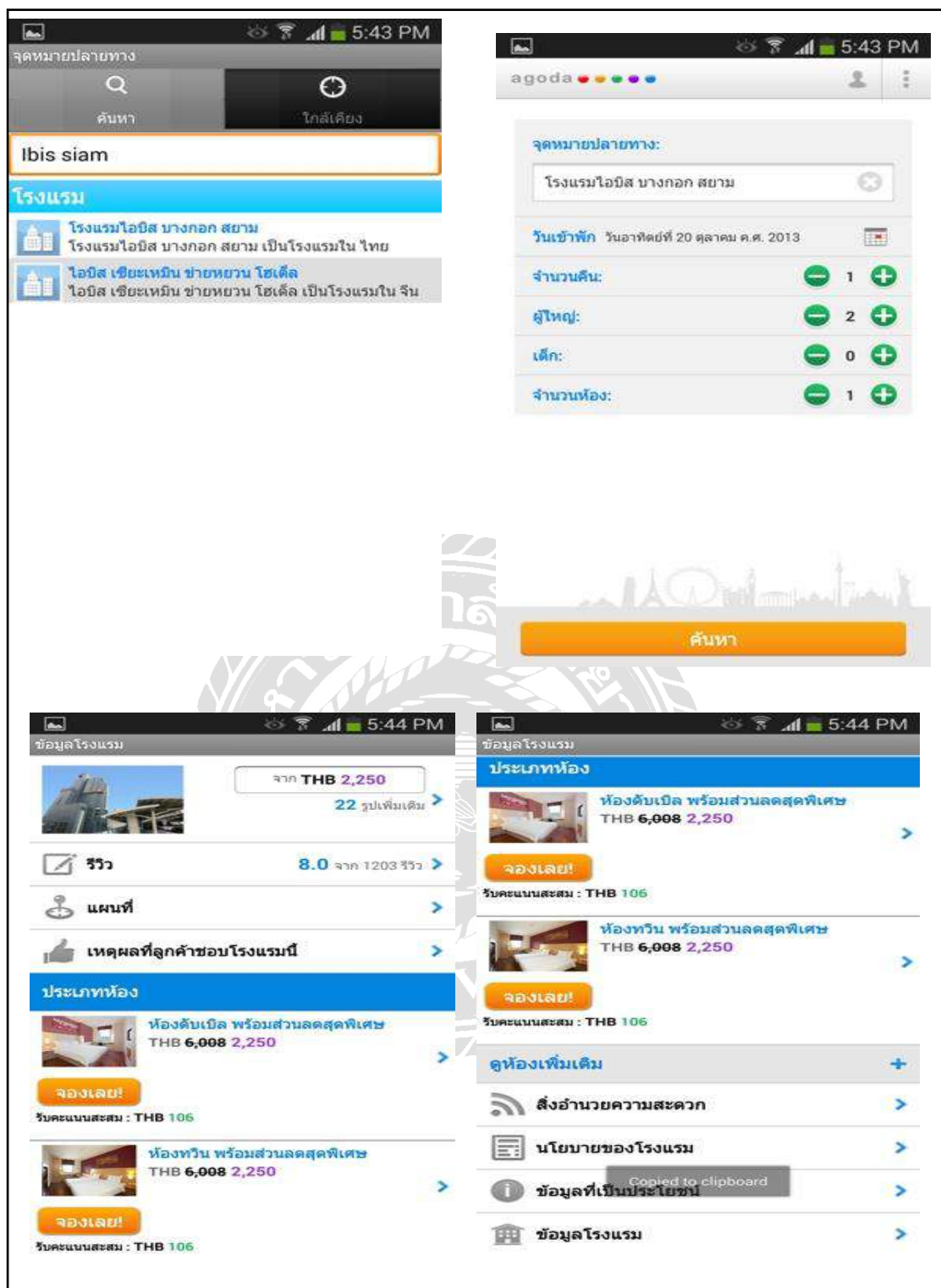
จากข้อมูลของ <https://www.agoda.com> ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า โกด้าสามารถเริ่มใช้งานได้โดยไม่ต้องสมัครสมาชิก อาจจะเข้าสู่ระบบผ่านบัญชี Facebook ก็ได้ หรือจะสมัครสมาชิกเพื่อจะได้รับข่าวสาร หรือสิทธิพิเศษก็ได้เช่นกัน และอีกรูปแบบเป็นการใช้งานโดยไม่ต้องสมัครสมาชิก แต่ถ้าจะใช้แอปพลิเคชันนี้บ่อยๆก็ต้องตามไปสมัครสมาชิกภายหลัง ก่อนอื่นหากยังไม่มีแอปพลิเคชันในมือถือให้พิมพ์คำว่า Agoda ในแอปพลิเคชัน Google Play หรือ กดดาวน์โหลดได้ตามแอปพลิเคชัน agoda



รูปภาพที่ 2.13 หน้าหลักหรือหน้าเริ่มต้นการใช้งานของแอปพลิเคชันโกด้า

ที่มารูปภาพ: <https://itunes.apple.com>

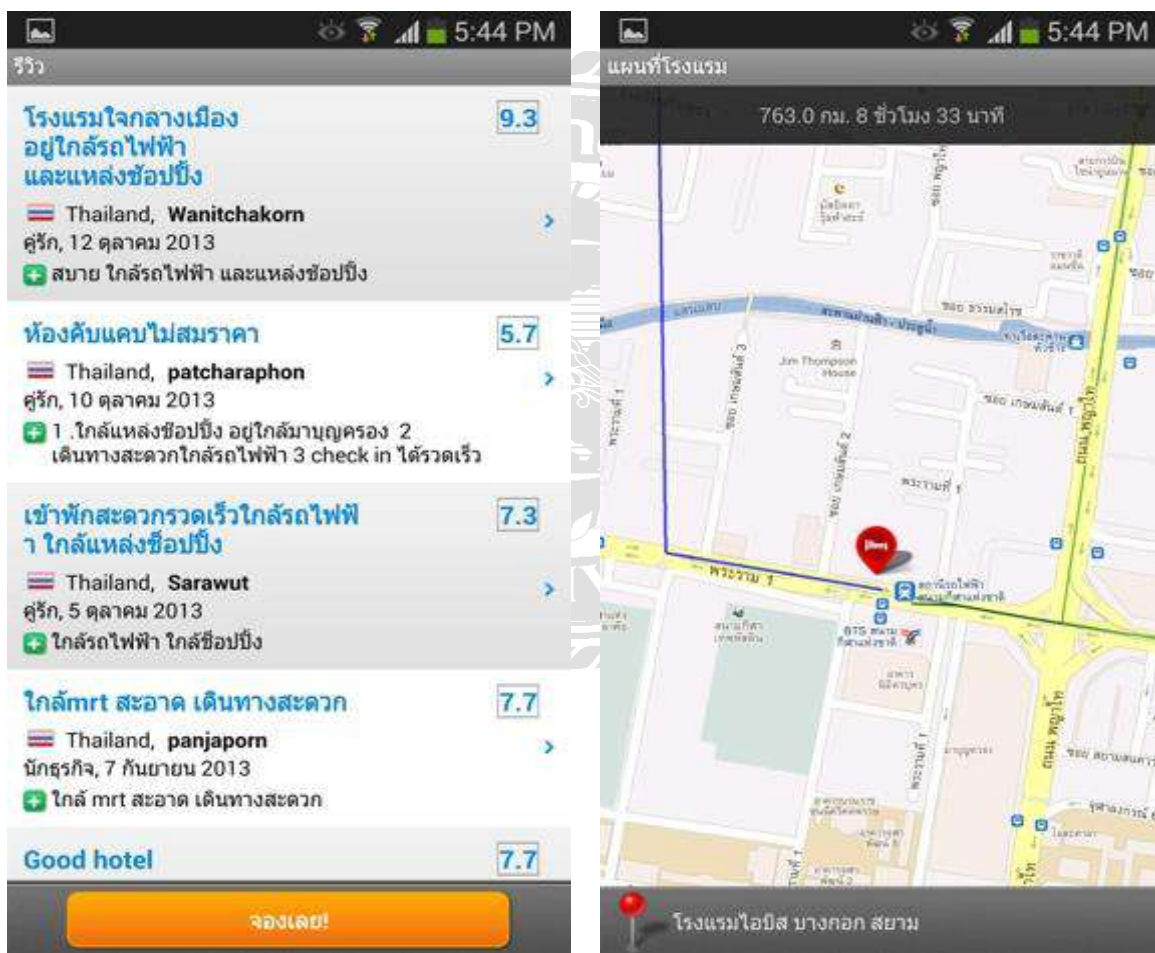
เมื่อเปิดเข้ามาภายในแอปพลิเคชันจะมีหน้าจอการใช้งานที่เรียบง่าย ผู้ใช้งานสามารถตั้งค่าต่างๆให้เหมาะกับการใช้งานได้ที่มุมขวามือด้านบน สามารถเปลี่ยนได้ทั้งหน่วยของเงินที่ผู้ใช้งานต้องการ (เลือกหน่วยเงินบาทได้) ภาษาของตัวแอปพลิเคชัน และถ้าจะเข้าสู่ระบบผ่านบัญชี Facebook ก็ทำได้เช่นกัน



รูปภาพที่ 2.14 การค้นหาและการกรอกข้อมูลการค้นหาในแอปพลิเคชันอโกต้า

ที่มารูปภาพ: <https://itunes.apple.com>

วิธีการใช้งานง่ายมาก ทางแอปพลิเคชันจะมีให้เลือกระหว่าง ต้องการรู้โรงแรมในกรณีที่ผู้ใช้งานรู้ชื่ออยู่แล้วหรือจะค้นหาตามพื้นที่ใกล้เคียงว่ามีที่พักอะไรบ้าง ถ้าต้องการพักที่โรงแรม Centara ก็กดค้นหาในช่องว่างจากภาพซ้ายมือ ถ้าที่พักโรงแรมที่ต้องการว่าง ก็ทำการจองโรงแรมดังกล่าวตามที่ต้องการ ถ้าผู้ใช้งานไม่เคยไปจะรู้ได้อย่างไรว่าดีหรือไม่ดี หน้าตาเป็นแบบไหน แล้วจะไปอย่างไร ในส่วนนี้จะตอบคำถามให้ทั้งหมด สามารถเข้ามาอ่านความคิดเห็นจากคนที่เคยใช้บริการแล้วได้ หรือจะดูแผนที่การเดินทางไปโรงแรมก็ได้เช่นกัน นอกจากนี้ถ้าโรงแรมที่เลือกมีห้องให้เลือกมากกว่า 1 ประเภทก็สามารถเลือกรายละเอียดได้ว่าต้องการห้องแบบไหน อย่างเช่น โรงแรม Centara จะมีห้องให้เลือกเพียงแค่ขนาดเดียวเท่านั้น (ผู้ใหญ่นอนได้ 2 คน ถ้ามีเด็กเล็กๆ 1 คน) แต่จะมีเตียงให้เลือกสองแบบระหว่างเตียงใหญ่ 1 เตียง หรือจะเลือกแบบเตียงธรรมดา 2 เตียงdHwfh



รูปภาพที่ 2.15 ภาพแสดงชื่อที่ตั้งและตำแหน่งของ โรงแรมที่เลือกไว้ผ่านทางแผนที่ดาวเทียม

ที่มารูปภาพ: <https://itunes.apple.com>

ขั้นตอนที่ 1 จาก 3

รายละเอียดการจอง

โรงแรมไอบิส บางกอก สยาม
ห้องดีเบิ้ล พร้อมส่วนลดสุดพิเศษ
จำนวนห้อง: 1, ผู้ใหญ่: 2, เด็ก: 0
ศ. 25 ต.ค. 2013 - อ. 27 ต.ค. 2013

เงื่อนไขการจอง +

รายละเอียดราคา -

ค่าห้องพัก (ต่อคืน)	THB 2,250.00
ภาษีโรงแรมและค่าธรรมเนียมบริการ	THB 398.25
ราคารวม	THB 5,296.50

รายละเอียดผู้เข้าพัก

ชื่อจริง Thaiandroidphone

นามสกุล TAP

อีเมล thaiandroidphone@gmail.coi

หมายเลขโทรศัพท์ 0811111111

ประเทศของหนังสือเดินทาง อันดอร์รา >

คำร้องขอพิเศษ >

โปรดทราบ: คำขอพิเศษขึ้นอยู่กับความพร้อมของโรงแรมและไม่สามารถรับประกันได้

สมาชิกโกดังวีรอร์ดกรณาโลกอื่น >

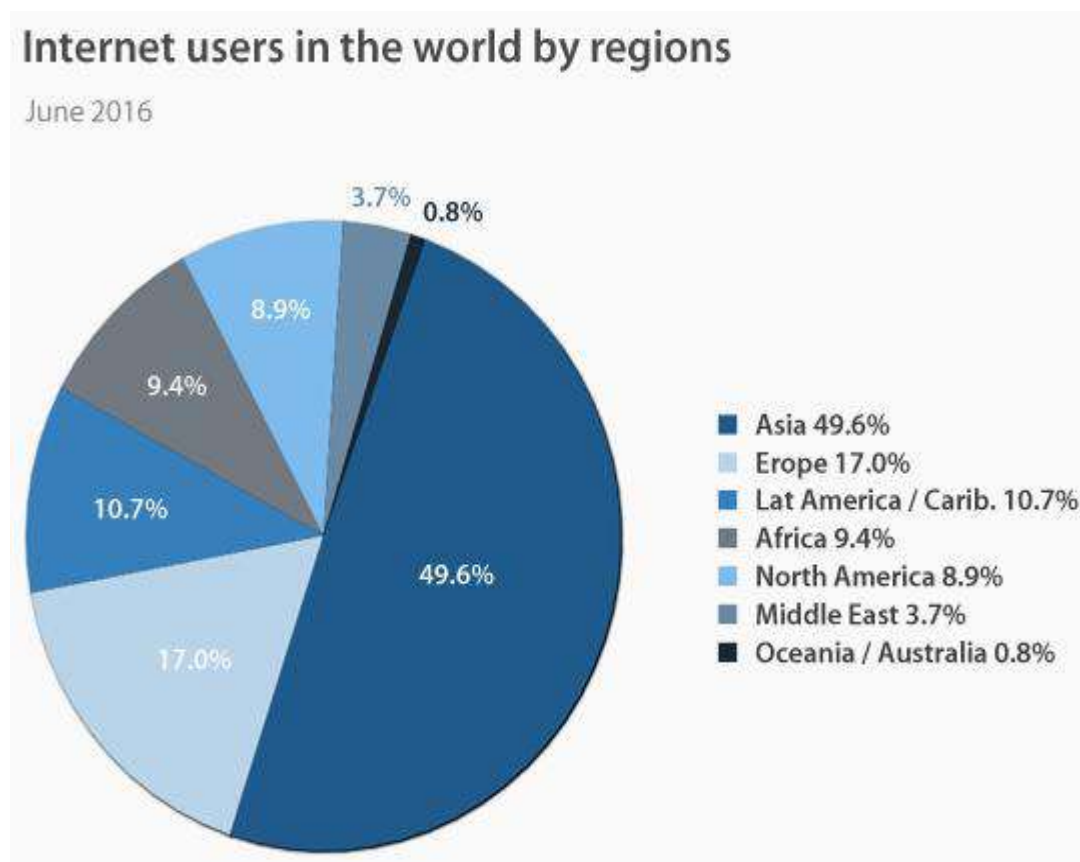
ดำเนินการต่อ

รูปภาพที่ 2.16 ภาพแสดงรายละเอียดการจองและรายละเอียดการเลือกช่องทางชำระเงิน

ที่มารูปภาพ: <https://itunes.apple.com>

หลังจากเลือกห้องและโรงแรมที่ต้องการแล้ว จากนั้นก็กดปุ่มจองก็จะเข้ามาขั้นตอนในการกรอกรายละเอียด หน้าแอปพลิเคชันจะมีสรุปรายละเอียดการจองให้ แนะนำให้อ่านซ้ำอีกครั้งกันข้อผิดพลาด ตรวจวัน จำนวนห้อง จำนวนคนว่าถูกต้องหรือไม่ ในส่วนของเงื่อนไขการจองจะบอกรายละเอียดบางอย่างเพิ่มเติม เช่น ถ้าไม่ได้เข้าพักจะมีการคืนเงินหรือไม่คืนเงินในการจองระบุไว้ภายในเงื่อนไข และในส่วนของรายละเอียดของผู้เข้าพักก็จะให้กรอกรายละเอียดผู้ใช้งานหรือคนที่เข้าพัก เช่น ชื่อ นามสกุล อีเมล เบอร์โทรศัพท์ ประเทศของหนังสือเดินทาง หรือจะเพิ่มเติมรายละเอียดอื่นๆที่สามารถพิมพ์เข้าไปในส่วนนี้ได้ แล้วให้กด ดำเนินการต่อ เพื่อชำระเงิน การชำระเงินสามารถเลือกจ่ายได้ทั้ง Visa , MasterCard , AMEX , Carte Bleue , JCB หรือ PayPal หลังจากการชำระเงินเรียบร้อยแล้วจะมีเมลยืนยันการจองให้ผู้ใช้งานเก็บไว้เป็นหลักฐาน

สถิติการใช้ โบบายแอปพลิเคชัน ของกลุ่มทวีปต่างๆ

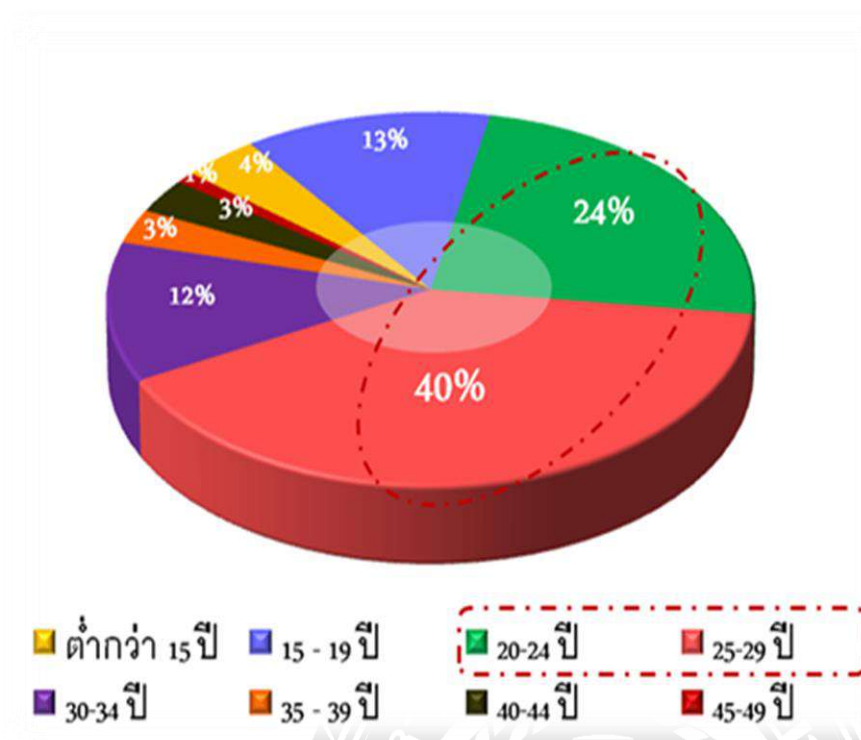


รูปภาพที่ 2.17 รูปภาพสถิติการใช้ โบบายแอปพลิเคชัน ของกลุ่มประชากรทวีปต่างๆในปี 2016

ที่มารูปภาพ: <https://www.vpnmentor.com>

จากรูปภาพที่ 2.17 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มประชากรที่มีการใช้โบบายแอปพลิเคชันมากที่สุดถึง 49.6% คือกลุ่มประชากรในทวีปเอเชีย ในขณะที่กลุ่มประชากรในแถบทวีปยุโรปมีสถิติการใช้ที่รองลงมาคือ 17% กลุ่มประชากรทวีปแอฟริกา 9.4% ทวีปอเมริกาเหนือ 8.9% แถบตะวันออกกลาง 3.7% และกลุ่มประชากรแถบทวีปโอเชียเนียและออสเตรเลีย มีสถิติการใช้โบบายแอปพลิเคชันน้อยที่สุด 0.8%

สถิติการใช้ โมบายแอปพลิเคชัน ของประเทศไทย



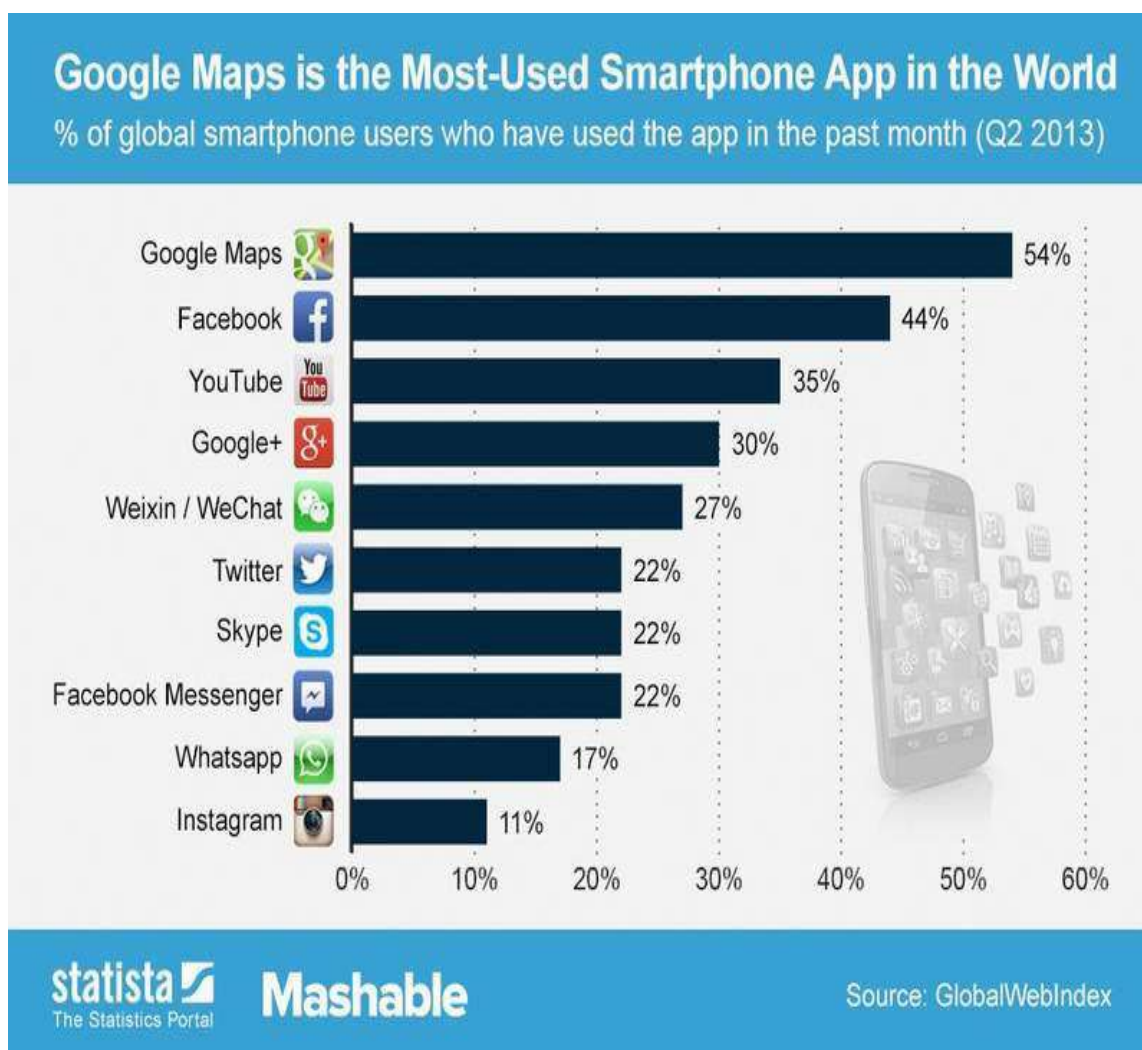
อายุ/ปี	จำนวน
ต่ำกว่า 15	4%
15-19	13%
20-24	24%
25-29	40%
30-34	12%
35-39	3%
40-44	3%
45-49	1%

รูปภาพที่ 2.18 สถิติการใช้ โมบายแอปพลิเคชัน ของประเทศไทยตามช่วงอายุ

ที่มารูปภาพ: <https://positioningmag.com/14921>

จากรูปภาพที่ 2.18 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มช่วงอายุของประชากรในประเทศไทยที่นิยมใช้โมบายแอปพลิเคชันมากที่สุด คือประชากรกลุ่มช่วงอายุระหว่าง 25-29 ปี รองลงมาจะเป็นประชากรกลุ่มช่วงอายุระหว่าง 20-24 ปี ส่วนช่วงอายุระหว่าง 15-29 ปี 30-34 ปี 35-39 ปี เด็กต่ำกว่า 15 ปี และผู้ใหญ่ช่วงอายุ 40-44 ปี จะสถิติมีการใช้ที่ลดลงตามลำดับ ส่วนช่วงอายุที่มีสถิติการใช้น้อยที่สุดคือช่วงอายุระหว่าง 45-49 ปี

โหมบายแอปพลิเคชัน ที่คนทั่วโลกนิยมใช้มากที่สุด




รูปภาพที่ 2.19 สถิติแอปพลิเคชันที่คนทั่วโลกนิยมใช้มากที่สุด


ที่มารูปภาพ: <https://www.pohchae.com/>

จากรูปภาพที่ 2.19 แสดงให้เห็นว่า แอปพลิเคชันที่คนทั่วโลกนิยมใช้มากที่สุดคือแอปพลิเคชัน Google Map เป็นแอปพลิเคชันเกี่ยวกับแผนที่ที่อำนวยความสะดวกให้กับคนเดินทาง เป็นแอปพลิเคชันระบบนำทางที่ดีเยี่ยมที่สุด รองลงมาจะเป็นแอปพลิเคชันที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกันและเป็นที่นิยมอย่างทั่วโลกชื่อว่าแอปพลิเคชัน Facebook แอปพลิเคชันนี้ไม่มีใครไม่รู้จัก หลากหลายคนใช้เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสาร แสดงความรู้สึกหรือเรื่องราวของตนเอง แต่อีกหลายคนก็ใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันในอีกช่องทางหนึ่งคือ ช่องทางธุรกิจหรือการขายสินค้าออนไลน์ซึ่งในประเทศไทยถือได้ว่าเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก และแอปพลิเคชันอื่นที่ได้รับความนิยมรองลงมาซึ่งก็มีรูปแบบการใช้หรือความสามารถของแอปพลิเคชันแตกต่างกันไปตามความนิยมเรียงตามสถิติดังรูปภาพ

2.3 เปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของ โมบายแอปพลิเคชัน

Application	ข้อดี	ข้อเสีย
<p>Traveloka</p> 	<p>ราคาถูก</p> <p>ไม่ว่าจะเป็นที่พักหรือตั๋วเครื่องบิน ประหยัดกว่าเว็บอื่นแล้ว ทราเวลโลโก้ ยังมีโปรโมชั่นสุดคุ้ม ออกมาให้ได้ประหยัดกันอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็น Hi Season/ Low Season มีโปรโมชั่นให้ได้เลือกกันตลอด</p> <p>เปรียบเทียบราคาได้ง่ายๆ</p> <p>เข้าเว็บเดียวจบ เช็คราคา เปรียบเทียบราคาของทุกไฟล์ท์ ของแต่ละสายการบิน ที่อยู่</p> <p>ในฐานระบบของ ทราเวล โลโก้ และแสดงผลพัช้การค้นหาของทุกสายการบินให้ในครั้งเดียว นอกจากนี้การเปลี่ยนเครื่อง แบบคนละสายการบิน ก็สามารถตรวจสอบราคาได้ง่ายขึ้น</p> <p>ครอบคลุมสายการบินหลัก ทั้ง Low Cost หรือ Full Service นอกจากนี้ยังมี Function Smart Combo ช่วยจับคู่เที่ยวบินให้ประหยัดกว่า สามารถเลือกบินกับสายการบินชั้นนำได้ในราคาที่แสนประหยัดด้วยฟังก์ชั่น Smart Combo ที่ช่วยจับคู่เที่ยวบินไป-กลับโดยอัตโนมัติพร้อมให้ราคาที่ประหยัดกว่าถึง 40%</p> <p>จองเที่ยวบินและที่พักได้บนเว็บเดียว</p> <p>สามารถ ค้นหา เปรียบเทียบราคา และจองได้ทั้งเที่ยวบินและที่พักได้เลยทีเดียว</p>	<p>มีการปรับปรุงระบบบ่อย</p> <p>ระบบปรับปรุงบ่อยครั้ง ผู้ที่ต้องการใช้งานในบางครั้งเข้าแอปพลิเคชันไม่ได้</p>

Application	ข้อดี	ข้อเสีย
	<p><u>ช่องทางการชำระเงินที่หลากหลาย</u> สะดวกสบาย</p> <p>Internet Banking, ATM, Credit Debit หรือ Counter Service</p> <p><u>สะดวกด้วยปฏิทินวันหยุดของไทย</u> <u>บริการ 24 ชั่วโมง</u></p> <p>มีศูนย์ให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง</p> <p>ลูกค้าสามารถพูดคุยสอบถามข้อมูลและขอความช่วยเหลือได้ทั้งผ่านทางโทรศัพท์ 02-118-5400 และผ่านทางแชททั้งบน Live Chat ที่หน้าเว็บไซต์ และบนเฟสบุ๊ค Fanpage</p>	
<p>Agoda</p> 	<p><u>ที่พัก</u></p> <p>ภายในแอป Agoda มีรายละเอียดของ โรงแรมที่ครอบคลุมทุกพื้นที่</p> <p><u>ระบบการจ่ายเงิน</u></p> <p>มีความน่าเชื่อถือและมีช่องทางให้เลือกชำระ จะชำระตอนจองหรือจะจองก่อน และชำระทีหลัง แต่ทั้ง 2วิธี จะมีการหักผ่านบัตรเครดิตที่มีเครื่องหมาย Visa หรือ Master card ซึ่งบัตรเครดิต และเดบิต นอกจากนั้นยังมีจ่ายผ่าน Paypal และอื่นๆ อีกมากมายค่ะ สะดวก</p>	<p><u>ราคา</u></p> <p>ราคาระบุไม่ชัดเจน มีการซับซ้อนการเปลี่ยนแปลงราคาเข้าใจยาก</p> <p><u>ให้บริการเพียงที่พักโรงแรม</u></p> <p><u>เงื่อนไขการยกเลิกการจอง</u></p> <p>มีมากเกินไป ซึ่งต้องระวังดีๆ เวลาจอง ไม่เงิ่นอาจโดนค่ายกเลิกไปไม่น้อย</p>
<p>Air Asia</p> 	<p><u>ภาษาให้เลือกถึง 6 ภาษา และปรับค่าเงินได้</u></p> <p>ไม่ว่าจะเป็นมาเลเซีย ไทย อินโดนีเซีย จีนฮ่องกง หรือสิงคโปร์</p> <p><u>โปรโมชั่นพิเศษ</u></p> <p>สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการผ่านสมาร์ตโฟน</p> <p>ไม่ว่าจะเป็นส่วนลดค่าโรงแรม สูงสุดถึง 40% เมื่อเทียบกับราคาบนหน้าเว็บไซต์</p>	<p>Application ระบบผิดพลาดบ่อย</p> <p>ทั้งสกุลเงินเปลี่ยนไปเอง เดือนที่จองเปลี่ยนไปเอง</p> <p>ระบบ Error</p>

Application	ข้อดี	ข้อเสีย
	<p><u>ออกแบบมาให้ใช้งานง่าย ให้ข้อมูลครบ</u> <u>ครั้น</u></p> <p>สามารถกำหนดฟังก์ชันเลือกราคา เวลาเดินทางออก เวลาเดินทางถึง หรือระยะเวลาในการเดินทางได้</p> <p><u>โรงแรม</u></p> <p>มีโรงแรมให้เลือกกว่า 365,000 แห่ง หรือหลายล้านห้องทั่วโลก ไม่ว่าจะเป็นรีสอร์ท วิลล่า ที่พักสำหรับครอบครัว โรงแรมสำหรับพักผ่อน หรือโรงแรมสำหรับผู้เดินทางเพื่อธุรกิจ</p> <p>สามารถจองแบบกระชั้นชิดได้</p>	
<p>Pearl</p> 	<p><u>ให้ข้อมูลพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว</u></p> <p>สามารถบอกข้อมูลพื้นฐานของ โปรแกรมท่องเที่ยวตาม โปรแกรมที่บริษัทกำหนดไว้</p> <p>ไม่ว่าจะเป็น สถานที่ท่องเที่ยว อุณหภูมิ สกุลเงิน</p> <p><u>ระบบชำระเงิน</u></p> <p>ครบครัน ทั้ง Visa credit card</p> <p><u>ข้อมูลบริษัท</u></p> <p>บอกข้อมูลของบริษัทชัดเจน ทั้งข้อมูลการติดต่อ สถานที่ตั้ง</p> <p><u>ระบบสมาชิก</u></p> <p>เก็บประวัติและข้อมูลสำคัญของสมาชิก</p> <p>จดจำประวัติการซื้อ การชำระเงิน และการใช้งานต่างๆภายในแอป</p>	<p>เป็น Application ที่ให้ข้อมูลเฉพาะ โปรแกรมท่องเที่ยวที่บริษัทจัดขึ้น</p>

ตารางที่ 2.1 ตารางเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแอปพลิเคชัน

สรุปการเปรียบเทียบข้อดีและข้อเสียของแต่ละแอปพลิเคชัน

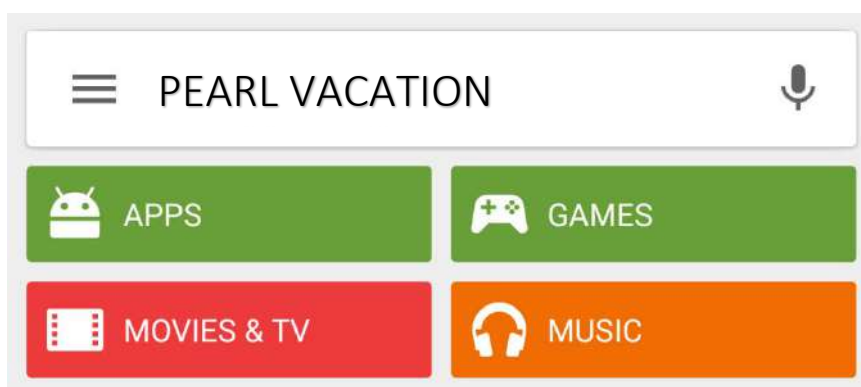
Application	ข้อมูลพื้นฐาน	ราคาถูก	ที่พัก	ภาษา	ช่องทางการชำระหลากหลาย	โปรโมชั่น
Traveloka	●	●	●		●	
Agoda		●	●	●		
Air Asia	●	●	●	●		●
Pearl application	●	●	●	●	●	●

ตารางที่ 2.2 ตารางสรุปแอปพลิเคชัน

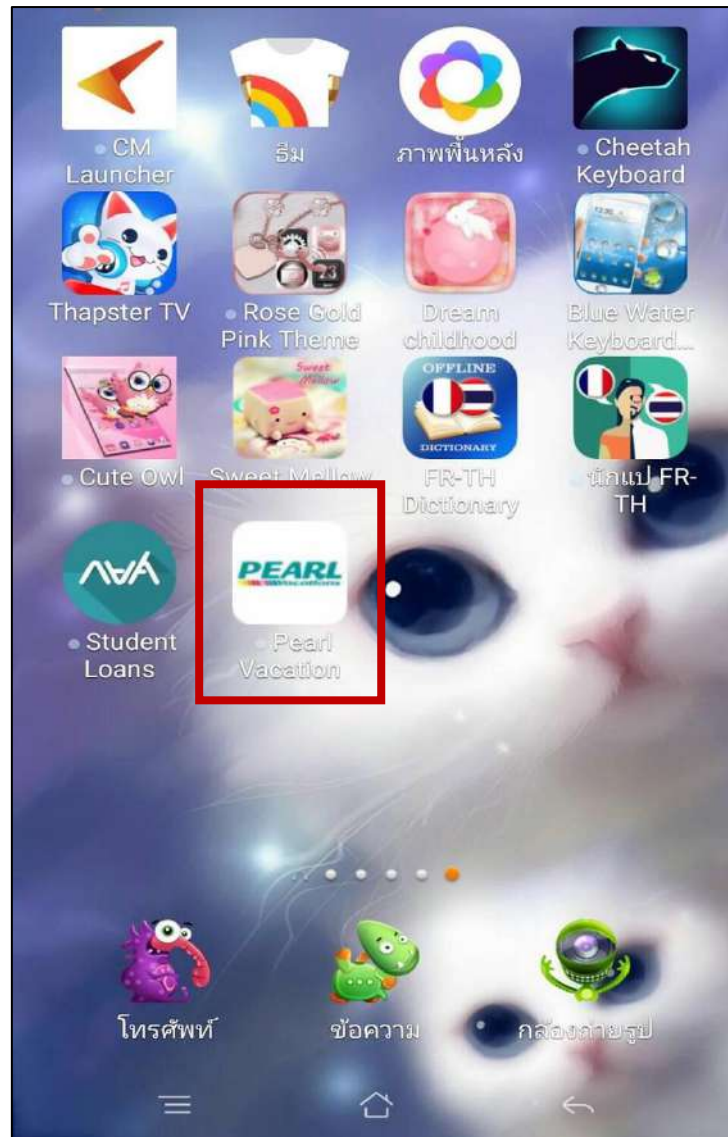
2.4 Pearl Mobile Application

จากการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง จากสถิติการใช้โมบายแอปพลิเคชัน และตัวอย่างการประยุกต์ใช้โมบายแอปพลิเคชันในข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในปัจจุบันประชากรทั่วโลกไม่ว่าจะอยู่ในแถบทวีปประเทศไหนต่างก็มีความสนใจและนิยมใช้โมบายแอปพลิเคชันเป็นอย่างมาก สมาร์ทโฟนและสัญญาณอินเทอร์เน็ตจึงเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในชีวิตประจำวัน ผู้คนใช้แอปพลิเคชันเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกสบายในการประกอบกิจกรรมต่างๆ บ้างก็ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร และส่วนมากก็ใช้ไปในทางธุรกิจ คณะผู้จัดทำจึงได้เสนอแนวทางการเพิ่มยอดขายและเพิ่มช่องทางในการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการให้แก่บริษัท เพิร์ลเวเคชั่น จำกัด ซึ่งได้ประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยว โดยเสนอให้สร้าง Pearl Mobile Application ที่เป็นของบริษัท เสนอให้สร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้าของบริษัท แต่เดิมที่ทางบริษัทมีช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่แล้วคือ การจัดจำหน่ายสินค้าและบริการผ่านทาง Website ของบริษัทและผ่านทางสื่อ Social Media แต่คณะผู้จัดทำได้สังเกตเห็นและพบเจอปัญหาจากช่องทางการจัดจำหน่ายเหล่านี้อยู่บ่อยครั้ง เช่น ปัญหาเกี่ยวกับข้อมูลรายละเอียดของสินค้าและบริการไม่เพียงพอแก่การเข้าใจของลูกค้า ราคาตกหล่น เนื้อหาบางส่วนขาดหายไป ฯลฯ เป็นเหตุให้ลูกค้าต้องติดต่อกลับมาทางบริษัทเพื่อขอรายละเอียดและข้อมูลเพิ่มเติม

คณะผู้จัดทำจึงเสนอช่องทางการแก้ไขปัญหาเหล่านี้ให้แก่ทางบริษัท เพิร์ล เวคชั่น จำกัด โดยเสนอให้สร้าง Pearl Mobile Application ในข้างต้น ภายในแอปพลิเคชันจะมีข้อมูลรายละเอียดทุกอย่างที่ลูกค้าต้องรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ลูกค้าจะเลือกซื้อ จะมีรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ทุกๆ โปรแกรมที่บริษัทผลิตเพื่อจำหน่าย มีระบบสมาชิกที่ถูกต้อง มีรายละเอียดสภาพอากาศแต่ละประเทศทั่วโลก อัตราการแลกเปลี่ยนค่าเงินทั่วโลก การจองที่พักทุกประเภทหรือแม้แต่การจองตั๋วเครื่องบิน รายละเอียดทุกอย่างที่ลูกค้าควรรู้ก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการจะรวมอยู่ในแอปพลิเคชันนี้ทั้งหมด ช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า ค่าประหยัดเวลาและรวดเร็วต่อการเข้าถึง เพียงแค่ลูกค้าดาวน์โหลดแอปพลิเคชันของบริษัทไว้ในสมาร์ตโฟนของตนเอง อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาในการให้บริการแก่บริษัทอีกด้วย



รูปภาพที่ 2.20 ภาพจำลองการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน



รูปภาพที่ 2.21 ภาพจำลอง Pearl Mobile Application เมื่อดาวน์โหลดบนสมาร์ตโฟนแล้ว

สรุปได้ว่า จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พบว่าโมบายแอปพลิเคชันที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนั้น คณะผู้จัดทำได้สังเกตเห็นประโยชน์จากการทำธุรกิจผ่านทางโมบายแอปพลิเคชัน โดยการคิดริเริ่มให้นำโมบายแอปพลิเคชันมาพัฒนาและประยุกต์ใช้และสร้างประโยชน์ให้แก่บริษัท เฟิร์ล เวคชั่น จำกัด ซึ่งทางบริษัทยังไม่เคยใช้ช่องทางนี้ในการดำเนินธุรกิจมาก่อน โดยคณะผู้จัดทำเสนอให้สร้าง Pearl Mobile Application ให้เป็นของบริษัทเอง เพื่อตอบสนองความต้องการความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า ช่วยเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายและเพิ่มแนวทางการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อยให้แก่บริษัท

สรุปข้อคิดเห็นจากการสัมภาษณ์พนักงานบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น เกี่ยวกับ Pearl Mobile Application

การจัดจำหน่ายผ่านแอปพลิเคชันความยากก็คือทำอย่างไรให้ลูกค้ามองเห็นถึงความสมบูรณ์ของสินค้า ทำอย่างไรให้ลูกค้าเห็นภาพเห็นสิ่งที่จะได้รับจากแอปพลิเคชันจากการเข้าถึงแอปพลิเคชันในครั้งเดียวก่อนที่ตัดสินใจในการจ่ายเงิน ความท้าทายในการพัฒนาแอปพลิเคชันให้เหมาะสมกับสินค้าทัวร์ ความสามารถหลักๆของแอปพลิเคชันจะต้องเป็นแอปพลิเคชันที่เข้าถึงได้ง่ายทางสมาร์ทโฟน โทรศัพท์ต่างๆ โดยผู้ซื้อจะต้องทำการศึกษาสินค้าให้เข้าใจก่อนชำระเงิน ลูกค้าต้องอ่านรายละเอียดของโปรแกรมทัวร์ เช่น ไปเที่ยวไหน ทำอะไร ได้รับอะไรบ้าง โดยฟังก์ชันหลักๆ ควรเป็นฟังก์ชันการดาวน์โหลดโปรแกรม และฟังก์ชันการส่งปรีนข้อมูล สามารถส่งโปรแกรมทัวร์ไปให้เพื่อนที่สนใจได้ และฟังก์ชันการสั่งซื้อการชำระเงิน โดยการชำระเงินก็ต้องอำนวยความสะดวกสบายต่อลูกค้าทุกกลุ่ม เช่น การชำระเงินผ่านบัตรเครดิต เซอร์วิสหรือช่องทางการชำระเงินอื่นๆ ที่ไม่ใช่แค่จ่ายผ่านบัตรเครดิต หรือบัตรเครดิต

สรุปข้อคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ลูกค้าบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น เกี่ยวกับ Pearl Mobile Application

โปรแกรมทัวร์ที่ลูกค้าใช้บริการส่วนมากจะเป็นทัวร์ประเทศพม่า เวียดนาม คุรกี โดยมีความเหมาะสมในด้านราคาที่ถูกลงกับประเทศที่เดินทางไปท่องเที่ยว ทางบริษัทมีการส่งเสริมเป็นอย่างดี หากวันเดินทางที่เราต้องการเต็มทางบริษัทก็จะมีส่งเสริม แนะนำเป็นวันเดินทางอื่นเพิ่มเติม แต่ช่องทางการจัดจำหน่ายยังไม่เพียงพอ เพราะช่องทางการเข้าถึงในการซื้อสินค้าไม่ครอบคลุม ไม่เป็นที่รู้จักมากพอและทางบริษัทให้ข้อมูลพื้นฐานไม่เพียงพอ ลูกค้าจึงต้องโทรมาสอบถามเอง

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน



รูปภาพที่ 3.1 ตราสัญลักษณ์ของบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ : บริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด (Pearl Vacation)

สถานที่ตั้ง : เลขที่ 246/24 หมู่บ้านกลางกรุง ถนนเฉลิมนิมิต (ฝั่งขวา) แขวงบางโคล่ เขตบางคอแหลม กรุงเทพมหานคร 10120

โทรศัพท์ : 02 291 7888

โทรศัพท์เคลื่อนที่ : 085 844 4994 , 080 925 7888

โทรสาร/Fax : 02 291 1818 , 02 291 8181

วันเวลาที่เปิดทำการ : วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 09:00 น. – 18:00 น. หยุดทุกวันหยุด นักชัตฤกษ์

E – mail : pearlvtc@ksc.co.th

Facebook : www.facebook.com/pearlwholesale/

Website : http://www.pearlvacations.co.th



รูปภาพที่ 3.2 แผนที่การเดินทางสถานประกอบการ บริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด

3.2 ลักษณะของสถานประกอบการ

บริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด (Pearl Vacations) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2547 ภายใต้แนวคิดความมุ่งมั่นที่จะเป็น Wholesale คือการให้บริการคิดและเสนอโปรแกรมทัวร์ที่จัดไว้หรือจัดขึ้นตามแต่ลูกค้าสั่งแล้วส่งต่อให้บริษัททัวร์ (Travel Agent) ไปขายต่อ และตัวแทนบริษัทนำเที่ยว (Land Operator) คือการรับหน้าที่จัดการทุกสิ่งอย่างเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวให้กับบริษัททัวร์หรือตัวแทนจำหน่ายบริษัทนำเที่ยว ไม่ว่าจะเป็น จองตั๋วเครื่องบิน จองที่พัก/โรงแรม จองร้านอาหาร รถรับส่ง และการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ให้บริการแก่บริษัททัวร์ (Outbound) ทุกขนาด ทุกระดับ ได้ประสบความสำเร็จในการขาย โดยเส้นทางที่เปิดให้บริการในช่วงแรก ได้แก่ประเทศ เวียดนาม จอร์แดน อียิปต์ ซีเรีย และประเทศในแถบตะวันออกกลางอื่นๆ รวมไปถึงอเมริกา และแคนาดา

ปัจจุบันบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด ได้ขยายเส้นทางให้บริการไปอีกหลากหลายประเทศ โดยเน้นไปที่ประเทศที่มีเอกลักษณ์เฉพาะที่คนไทยยังค่อนข้างรู้จักน้อยอยู่ บริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด ให้ความสำคัญกับความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ ที่รู้ลึก รู้จริง การบริการ แบบ 24 ชม. เรียกได้ว่ามาที่เดียวได้ครบทุกสิ่ง และที่สำคัญที่สุดทางบริษัทยังให้ความสำคัญกับความคุ้มค่าคุ้มราคาของโปรแกรมท่องเที่ยวที่ต้องราคาดีที่สุดในตลาด จึงมั่นใจได้ว่าท่องเที่ยวกับ Pearl Vacations ลูกค้าจะได้ท่องเที่ยวกับโปรแกรมที่ดีที่สุด โดยในขณะนี้ทางบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด มีโปรแกรมในเส้นทางที่หลากหลายและครอบคลุมยิ่งขึ้น ได้แก่ เวียดนาม พม่า สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ บรูไน ศรีลังกา ภูฏาน มัลดีฟส์ จอร์แดน อียิปต์ ซีเรีย เลบานอน สาธารณรัฐอาหรับเอมิเรตส์ โอมาน อิสราเอล รัสเซีย ยูเครน ตุรกี คาซัคสถาน กรีซ ไชปรัส จอร์เจีย เกาหลี ญี่ปุ่น อเมริกาและแคนาดา

ทางบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด ยึดมั่นปณิธานในมาตรฐานการให้บริการที่ดีเป็นสำคัญ ด้วยการตระหนักเป็นอย่างยิ่งสำหรับลูกค้าที่จะเดินทางแต่ไม่มีประสบการณ์ในการเที่ยวต่างประเทศ ทางบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด สามารถจัดโปรแกรมเดินทางให้ทางลูกค้า ลดทุกขั้นตอนอันยุ่งยาก ทั้งการวางแผนการท่องเที่ยว การจัดการเรื่องการเดินทาง การจองที่พัก การขอวีซ่า การหาข้อมูลที่เชื่อ ที่กิน ที่เที่ยว หรือข้อมูลการเตรียมตัวต่างๆและเรื่องการทำให้ทุกอย่างสมบูรณ์ในครั้งเดียวเป็นสิ่งที่ดีที่สุดให้ลูกค้าสามารถไปเที่ยวได้อย่างสะดวกสบายโดยที่ลูกค้าจะได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการท่องเที่ยวครั้งนั้นๆลูกค้าองค์กรหรือบริษัทที่มีการเดินทางเป็นประจำนอกจากความพิเศษในด้านราคาที่ลูกค้าจะได้รับแล้ว สำหรับลูกค้าที่เดินทางเป็นกลุ่มที่มีข้อข้อในเกณฑ์ที่กำหนด ทางบริษัทจะมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการและดูแลลูกค้าอย่างมืออาชีพ และรวดเร็วตลอดการเดินทาง เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดตั้งแต่วันแรกที่ลูกค้าเข้ามาซื้อบริการของบริษัทหรือจนถึงเมื่อการเดินทางของท่านสิ้นสุดและจบลงแล้ว



กรมการท่องเที่ยว

ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว

ใบอนุญาต เลขที่ 11/05228

นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง

ออกใบอนุญาตให้ บริษัท เพิร์ล เวคชั่น จำกัด

ทะเบียนนิติบุคคลเลขที่ 0105547016640

ประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรา 15 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551

ประเภท OUTBOUND

โดยใช้ชื่อเป็นภาษาไทยว่า บริษัท เพิร์ล เวคชั่น จำกัด

หรือใช้ชื่อภาษาต่างประเทศว่า PEARL VACATIONS CO.,LTD.

ซึ่งอ่านเป็นภาษาไทยว่า เพิร์ล เวคชั่น คัมปะนี ลิมิเต็ด

สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 246/24 ชั้น 2 หมู่บ้าน กลางกรุง

ตรอก/ซอย - ถนน แฉดมนิมิตร

ตำบล/แขวง บางโกลน อำเภอ/เขต บางคอแหลม

จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10120

ออกให้ ณ วันที่ 29 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557

(นางธิดา จงกองเกียรติ)

นายทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง

ให้ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวชำระค่าธรรมเนียมประกอบธุรกิจนำเที่ยวทุก ๒ ปี

ตามมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. ๒๕๕๑

ภายในวันที่ ๓๑ มิ.ย. ๒๕๕๗

รูปภาพที่ 3.3 ใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวเลขที่ 11/05228

ออกโดย กรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ของบริษัท เพิร์ล เวคชั่น จำกัด

3.3 รูปแบบตำแหน่งการบริหารจัดการขององค์กร

ตารางที่ 3.1 รูปแบบตำแหน่งการบริหารจัดการขององค์กร

CEO Pearl Vacation			
คุณคมตัน ตั้งธีรสุข		คุณอำพร ตั้งธีรสุข	
Operation Manager	Sale Manager	Ticketing Manager	Super Manager
คุณสรกฤษ อารีพันธุ์	คุณทนศักดิ์ มะละปะเท	คุณลลิตา กัดบ้านห้วย	คุณชมพูนุท บุญจันทร์
Tour Operation	Sale	Ticketing	IT
คุณจิราพร ใจพั้น คุณศิริภา เก่งกล้า คุณสาลินี อินสม	คุณสุมาลี ยศเรือง คุณนายนลิน ชูรอด คุณกิตติพงษ์ บุญมาพิลา คุณธนาทิป รุ่งรัตนรังษี คุณอังกรัตน์ ปัญญาเลิศ คุณอัจฉราพร คำอ่อน คุณประไพพร ฉิม เศรษฐกุล คุณจิราภรณ์ สกุลชีพ	คุณชญาพร อัมพพานิก	คุณธนชัย แซ่คู Accounting คุณจรินทร์พร บริรักษ์

3.4 ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน

- ฝ่ายปฏิบัติการ (Tour Operation) มีหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวต่างๆ ให้แก่ลูกค้า เช่น ข้อมูลโปรแกรมทัวร์ การจองห้องพัก/โรงแรม การจองร้านอาหาร วิธีการเดินทางท่องเที่ยว การเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวและข้อมูลอื่นๆ อีกทั้งยังทำหน้าที่ดูแลทัวร์กรุ๊ปเหมาแบบเป็นหมู่คณะอีกด้วย
- ฝ่ายการตลาด (Sale) มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับโปรแกรมทัวร์ทั้งหมดของบริษัท ได้แก่ ทัวร์พม่า เวียดนาม จีน คูไบ ตุรกี ซิมบับเว อิหร่าน รัสเซีย จอร์แดน อียิปต์ บาห์ลี และบรูไน ซึ่งพนักงานในส่วนงานนี้จะต้องรับผิดชอบและจัดเตรียมทุกอย่างให้แก่ลูกค้า ตั้งแต่ จัดทำและเสนอขายโปรแกรมทัวร์ จัดทำ Booklet (หนังสือข้อมูลโปรแกรมการท่องเที่ยวของประเทศนั้นๆ) จัดเตรียมเอกสารการเดินทางของลูกค้า (รวมทั้งพาสปอร์ตและวีซ่า) จองที่พัก จัดหารถรับส่งลูกค้า จัดหาไกด์ผู้เชี่ยวชาญในการร่วมเดินทางไปกับลูกค้า ไปส่งและไปรับลูกค้าที่สนามบิน

- ฝ่ายตั๋วเดินทาง (Ticketing) มีหน้าที่จัดหาและจองตั๋วเครื่องบินทุกเส้นทางท่องเที่ยวที่อยู่ในโปรแกรมท่องเที่ยวให้แก่ลูกค้า หรือตามแต่ลูกค้าสั่ง
- ฝ่ายคอมพิวเตอร์ (IT) มีหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์และเว็บไซต์ของบริษัท
- ฝ่ายบัญชีการเงิน (Accounting) มีหน้าที่ดูแลงบประมาณค่าใช้จ่ายทั้งหมดของบริษัท
- รองผู้บริหาร (Super Manager) มีหน้าที่รับมอบอำนาจหรือรับมอบคำสั่งการดูแลรับผิดชอบในเรื่องต่างๆเกี่ยวกับบริษัทแทนผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารติดภารกิจต่างๆที่ไม่สามารถติดต่อ หรือให้ข้อมูลหรือตัดสินใจเรื่องใดๆเกี่ยวกับบริษัทได้

3.5 ชื่อ-นามสกุลและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

นายทนศักดิ์ มะละปะที ตำแหน่ง ฝ่ายการตลาดอาวุโส (Sale Manager)

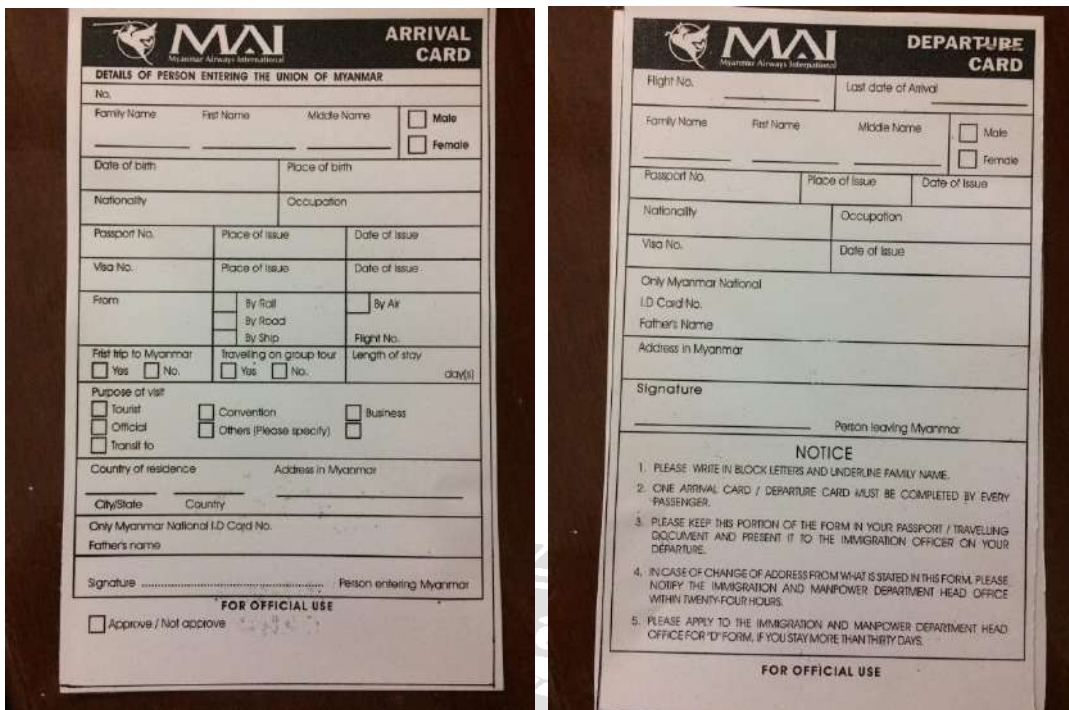
3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม ถึงวันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2560

3.7 หน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย

- ตรวจสอบรายชื่อลูกค้าตามพาสปอร์ต
- เขียนใบ ตม. ให้กับลูกค้า (ใบตรวจคนเข้าเมืองของประเทศนั้นๆ)
- พิมพ์ใบ Rooming List (ใบรายชื่อเกี่ยวกับประเภทห้องนอนของลูกค้า)
- ตัดกระดาษรายชื่อ Tag ของลูกค้า
- จัดเตรียมซองใส่ให้แก่ลูกค้า (ภายในจะมี ใบ ตม. ปากกา Tag King Power วีซ่า/บางประเทศ หนังสือสวดมนต์/เฉพาะที่ไปประเทศพม่า และขนมขบเคี้ยวเล็กน้อย)
- จัดเรียงข้อมูลโปรแกรมทัวร์ของประเทศต่างๆให้ถูกต้อง (Booklet)
- จัดเรียงพาสปอร์ตใส่ตะกร้า
- ตัดกระดาษรายชื่อเพื่อเตรียมใส่ Tag
- จัดเสื่อยัดและเสื่อกันฝนใส่ถุงแยกเป็นกรุ๊ปทัวร์ (เฉพาะทัวร์พม่า)
- ใส่ซองกาแฟเป็นเซตเพื่อไปออกบูทที่เซ็นทรัลเวิร์ล

รูปภาพภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายระหว่างการทำงาน



รูปภาพที่ 3.4 เขียนใบตรวจคนเข้าเมืองทั้งขาเข้าและขาออกของประเทศพม่า



รูปภาพที่ 3.5 เขียนใบตรวจคนเข้าเมืองทั้งขาเข้าและขาออกของประเทศไทย



รูปภาพที่ 3.6 จัดเตรียมตะกร้าโปรแกรมทัวร์เป็นกลุ่มๆตามกำหนด



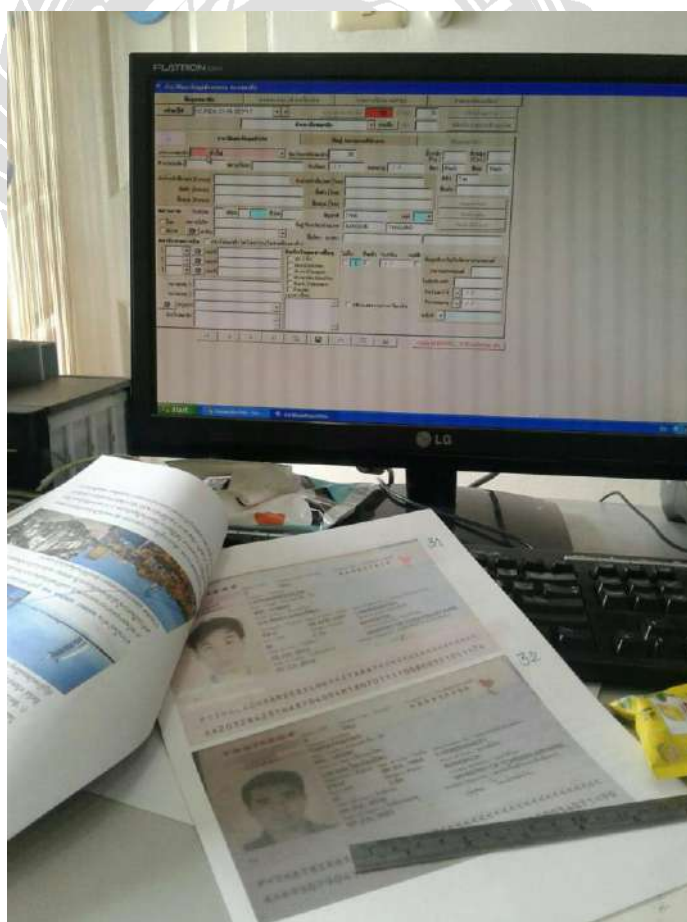
รูปภาพที่ 3.9 เรียบเรียงและเย็บเล่มหนังสือ โปรแกรมท่องเที่ยว



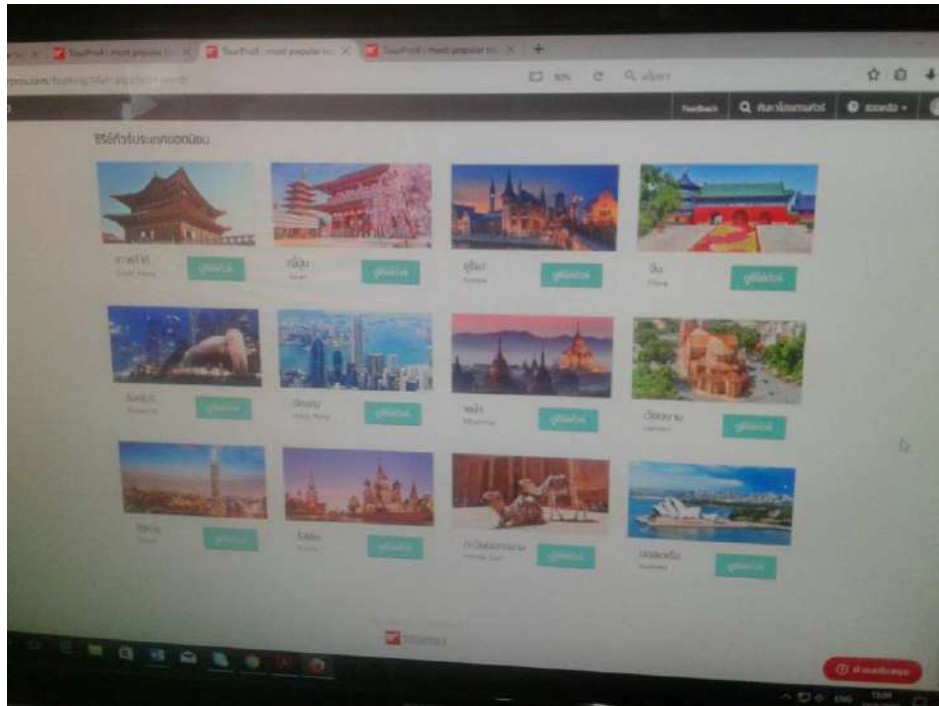
รูปภาพที่ 3.10 รับมอบหมายถ่ายเอกสารหนังสือเดินทางของลูกค้า



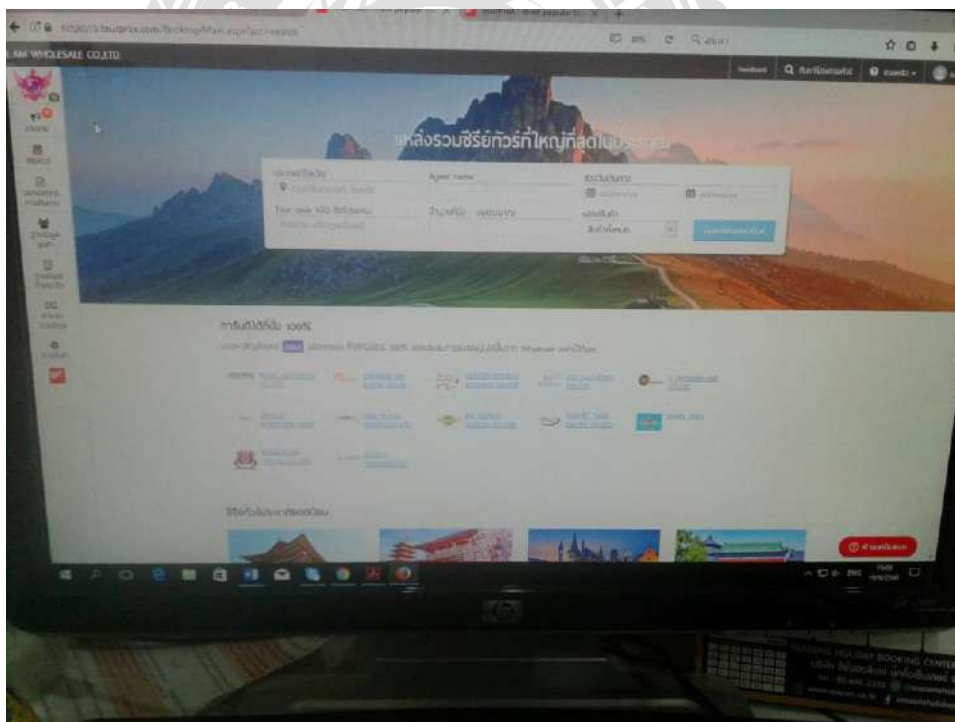
รูปภาพที่ 3.11 ตรวจสอบรายชื่อลูกค้าจากหน้าพาสปอร์ต



รูปภาพที่ 3.12 กรอบข้อมูลของลูกค้าลงในโปรแกรมของบริษัท



รูปภาพที่ 3.13 จัดเรียง แก้ไข เพิ่มเติม ข้อมูล โปรแกรมท่องเที่ยวของบริษัท



รูปภาพที่ 3.14 ปรับปรุงและเพิ่มรายละเอียดโปรแกรมท่องเที่ยวลงในสื่อการขายออนไลน์ของบริษัทตามที่ได้รับมอบหมาย

3.8 ขั้นตอน/ระยะเวลา/และวิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	วันที่ 21 สิงหาคม – วันที่ 8 ธันวาคม พ.ศ. 2560				
	ส.ค. 60	ก.ย. 60	ต.ค. 60	พ.ย. 60	ธ.ค. 60
นิยามปัญหาของโครงการ	← →				
ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง		← →			
ออกแบบและวางแผนการทำโครงการ		← →			
เก็บรวบรวมข้อมูล		← →			
วิเคราะห์ข้อมูล			← →		
ตรวจสอบข้อมูลและการนำเสนอ				← →	

ตารางที่ 3.2 ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงาน

3.9 กำหนดหัวข้อและรายละเอียดของโครงการ

โครงการเรื่อง “การพัฒนา Pearl Mobile Application เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด”

กลุ่มประชากร พนักงานและลูกค้าของบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด

3.10 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

3.10.1 ด้านอุปกรณ์ในการทำโครงการ

- เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับจัดทำเนื้อหาของโครงการ
- โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ทโฟน
- โทรศัพท์ประจำสำนักงานของสถานประกอบการ
- สมุดจดบันทึกรายละเอียดจากบทสัมภาษณ์ของพนักงานและลูกค้าของบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด

3.10.2 ด้านเครื่องมือที่ใช้ในการทำโครงการ

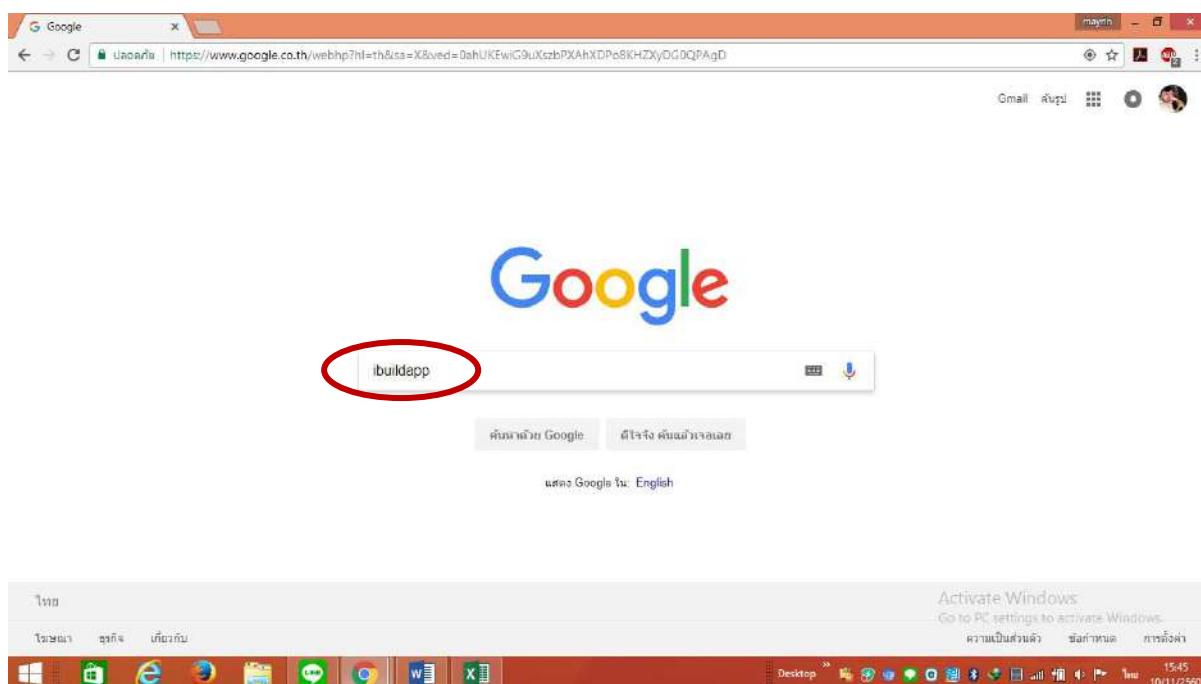
- คำถามในการสัมภาษณ์พนักงานของบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด มี 10 ข้อดังนี้
 1. ให้แนะนำบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด
 2. บริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัด มีช่องทางการจัดจำหน่ายทางใดบ้าง

3. คิดว่าช่องทางการจัดจำหน่ายที่บริษัทมีอยู่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าดีแค่ไหน
4. ปัญหาที่พบบ่อยจากช่องทางการจัดจำหน่ายเหล่านั้น
5. คิดว่าควรจะปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัทในด้านใดบ้าง
6. คิดอย่างไรกับ Application บนมือถือในปัจจุบัน
7. ถ้าทางนักศึกษาจะเสนอให้สร้าง Pearl Mobile Application ขึ้น ทางพนักงานมีข้อคิดเห็นอย่างไร
8. อยากให้มีข้อมูลใดหรือความสามารถใดบ้างใน Pearl Mobile Application นี้
9. คิดว่า Pearl Mobile Application จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างไรบ้าง
10. ถ้าทางบริษัทสร้าง Pearl Mobile Application สำเร็จจริง พนักงานคิดว่าจะมีข้อดีข้อเสียอย่างไร

● คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ลูกค้าของบริษัท เฟิร์ล เวคชั่น จำกัด จำนวน 7 ข้อ

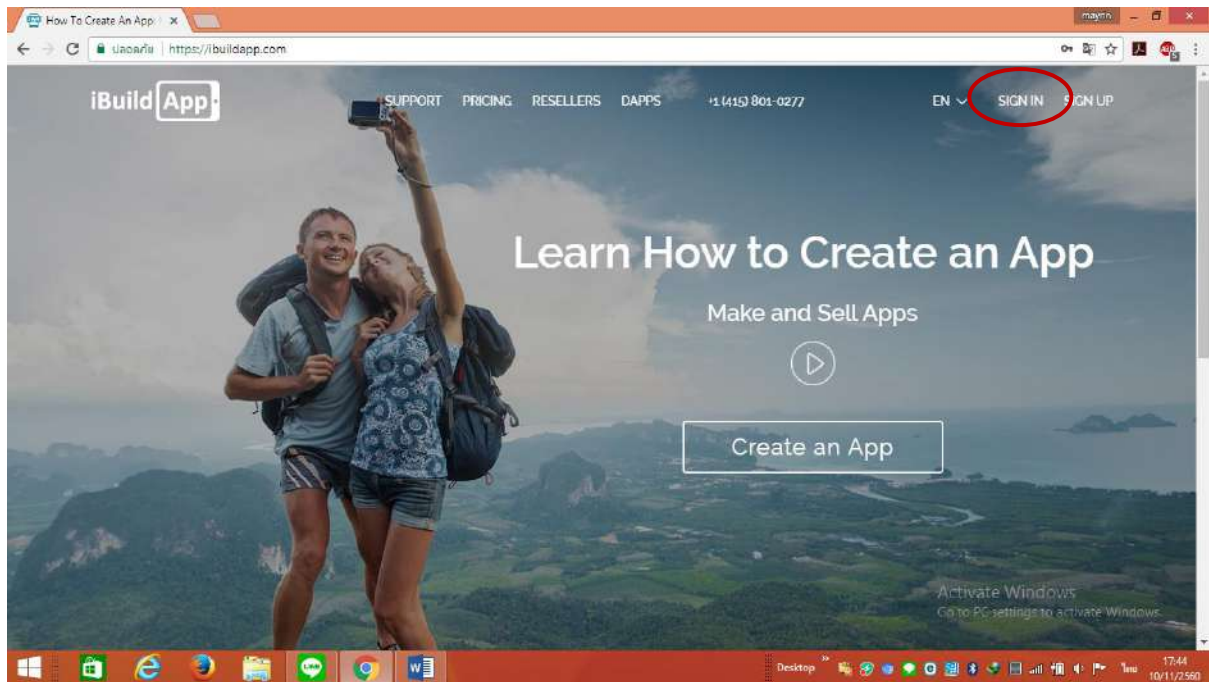
1. สินค้าส่วนใหญ่ที่ลูกค้าเลือกซื้อเลือกใช้บริการเป็นสินค้าประเภทใด
2. ราคาของสินค้ามีความเหมาะสมหรือไม่
3. ลูกค้าคิดว่าทางบริษัทมีการส่งเสริมการขายเป็นอย่างไรบ้าง
4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าของบริษัทเพียงพอกับความต้องการของลูกค้าหรือไม่ พร้อมเหตุผล
5. ลูกค้าประสบปัญหาใดบ้างในการเลือกซื้อสินค้าและบริการของบริษัท เฟิร์ล เวคชั่น จำกัด
6. ลูกค้าเคยซื้อสินค้าและบริการของบริษัทอื่นหรือไม่ ถ้าเคย เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร
7. ลูกค้าอยากให้ทางบริษัทปรับปรุงหรือเพิ่มเติมในส่วนใดบ้างเกี่ยวกับตัวสินค้าและช่องทางการจัดจำหน่าย

หลังจากที่ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานและลูกค้าของบริษัท เวิร์ด เวคชั่น จำกัดแล้ว คณะผู้จัดทำได้รวบรวมข้อมูลปัญหาต่างๆ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ไว้ในสมุดจดบันทึก จากนั้นคณะผู้จัดทำได้เริ่มสร้าง Pearl Mobile Application แบบจำลองขึ้นมาเพื่อให้พนักงานในบริษัทได้ทดลองใช้ก่อนว่า ถ้าทางบริษัทสร้าง Pearl Mobile Application นี้ขึ้นเพื่อใช้งานจริง แอปพลิเคชันนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์มากเพียงใดแก่บริษัท และควรที่จะเพิ่มเติมในส่วนไหนบ้างเพื่อให้แอปพลิเคชันนี้ใช้งานได้สมบูรณ์



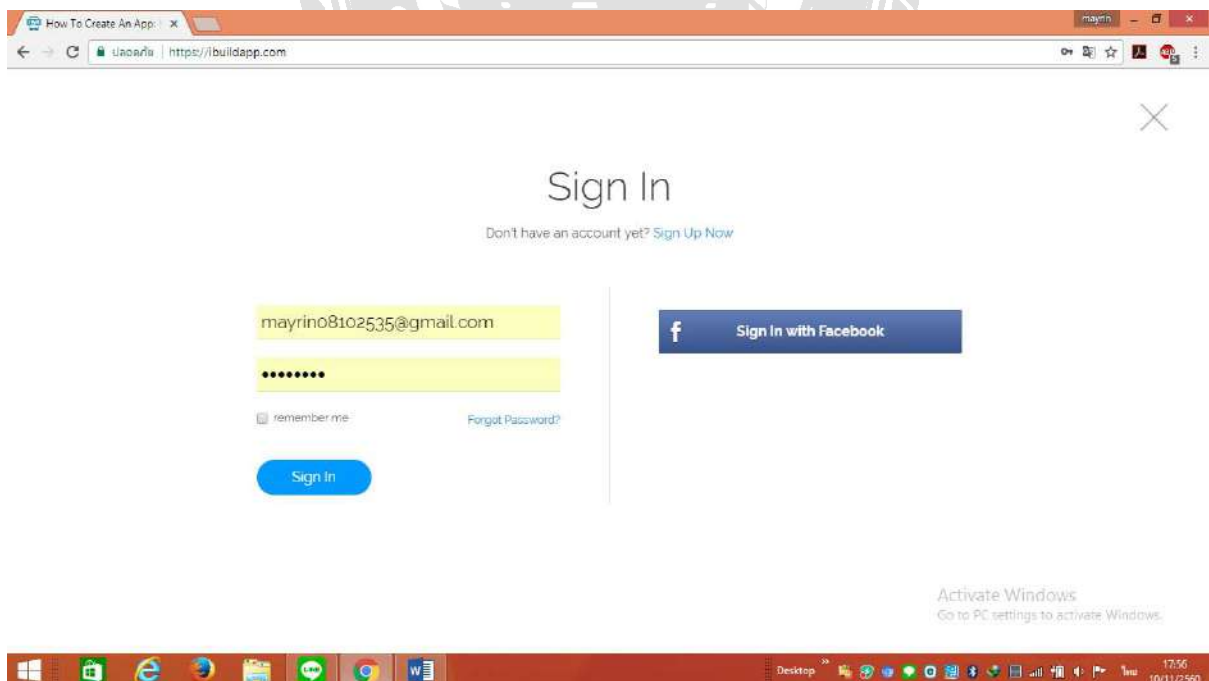
รูปภาพที่ 3.15 ภาพแสดงการค้นหาเว็บไซต์เพื่อทำแอปพลิเคชันจำลอง

จากนั้นคณะผู้จัดทำได้ลงมือสร้าง Pearl Mobile Application แบบจำลองขึ้น โดยเข้าไปที่เว็บไซต์ www.google.com ค้นหาคำว่า ibuildapp ในช่องค้นหา แล้วกดค้นหา หน้าจอจะปรากฏหน้าเว็บไซต์ iBuildApp ขึ้นมา เว็บไซต์นี้เป็นเว็บไซต์ที่เปิดให้ทดลองสร้างแอปพลิเคชันฟรี ไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่จะจำกัดการใช้งานเพียงแค่ 15 วันเท่านั้น หลังจากครบกำหนดทางเว็บไซต์จะให้เสียค่าบริการหากต้องการใช้งานแอปพลิเคชันที่สร้างต่อไป แต่หากไม่ต้องการก็สามารถปล่อยทิ้งไปได้ หลังจากเข้าสู่หน้าเว็บไซต์แล้ว ต้องสมัครเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ก่อนถึงจะสร้างแอปพลิเคชันได้ โดยการใส่ที่อยู่อีเมลและสร้างรหัสผ่านให้ กดตัวเลือก SIGN IN ทางมุมขวาด้านบน



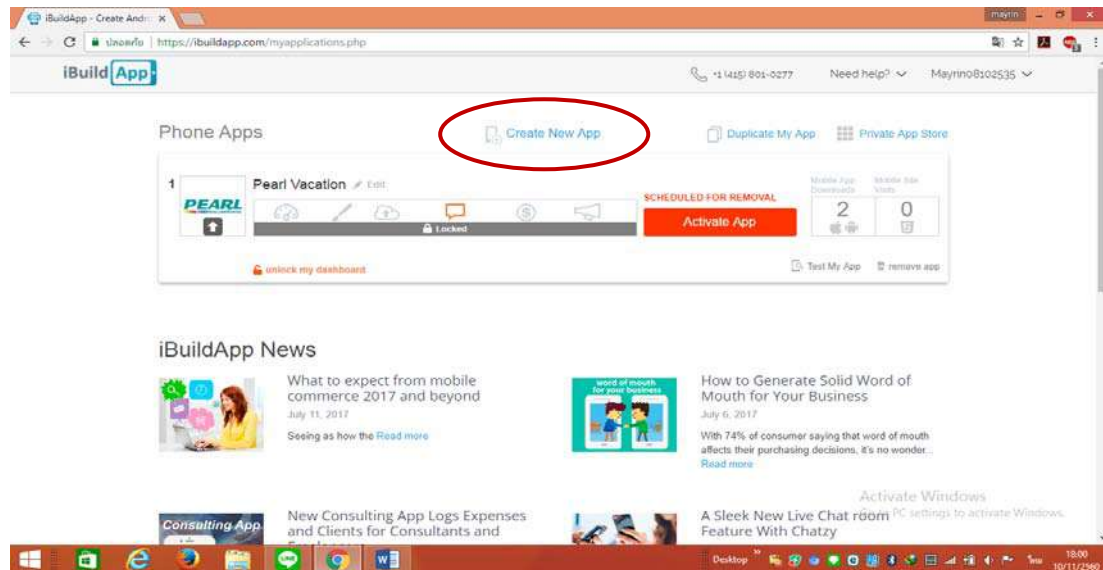
รูปภาพที่ 3.16 รูปภาพหน้าเว็บไซต์ iBuildApp และการเลือกลงทะเบียนสมัครเป็นสมาชิก

หลังจากกด SING IN แล้ว ให้กรอกที่อยู่อีเมล และสร้างพาสเวิร์ดรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบการใช้งานเว็บไซต์ การเข้าสู่ระบบสามารถทำได้ 2 ช่องทาง คือ การเข้าสู่ระบบแบบ 1. ใช้ที่อยู่อีเมลและรหัสผ่าน 2. เข้าสู่ระบบผ่าน Facebook



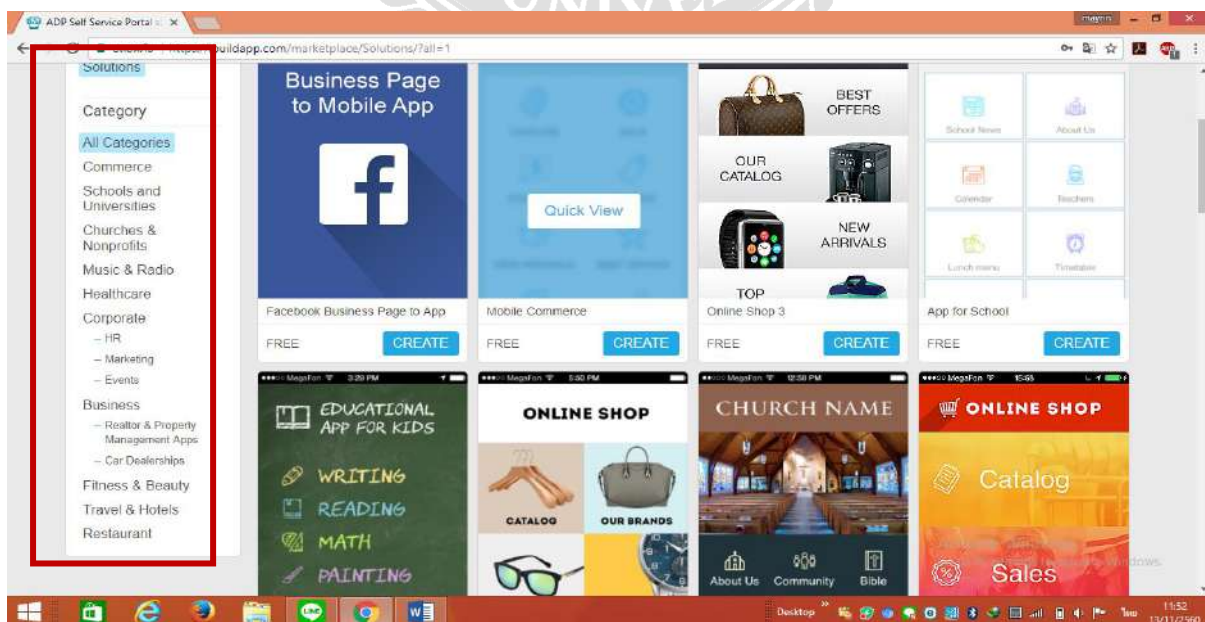
รูปภาพที่ 3.17 การสมัครสมาชิกและช่องทางการเข้าสู่ระบบเพื่อใช้งานเว็บไซต์

เมื่อทำการเข้าสู่ระบบแล้ว ให้กดคำว่า Create New App เพื่อสร้าง Pearl Mobile Application จำลอง และจัดเตรียมข้อมูล เนื้อหา และรูปภาพ เพื่อสร้างรายละเอียดแอปพลิเคชัน ข้อมูลรายละเอียดดังกล่าวได้นำมาจากโปรแกรม Tour Pro X ของบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด



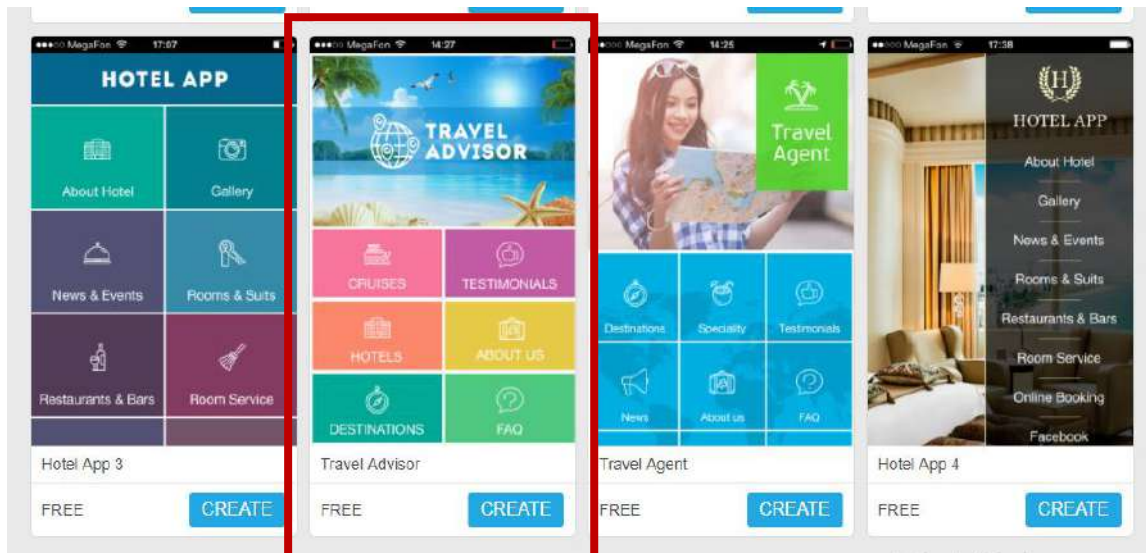
รูปภาพที่ 3.18 ใช้ตัวเลือกสร้างแอปพลิเคชันเพื่อสร้างแอปพลิเคชันจำลอง

เมื่อกดคำว่า Create New App แล้ว หน้าเว็บไซต์จะปรากฏให้เลือกรูปแบบแอปพลิเคชันสำเร็จรูป โดยทางเว็บไซต์จะมีแอปพลิเคชันสำเร็จรูปให้เลือกมากมายหลายรูปแบบหลายประเภทแล้วแต่จะเลือกใช้งานไปในทางใด มีทั้งประเภทธุรกิจ การเรียนการสอน ร้านอาหาร การท่องเที่ยว หรือโรงแรมและประเภทอื่นๆ โดยสามารถเลือกประเภทได้จากตัวเลือกด้านซ้ายมือของหน้าเว็บไซต์



รูปภาพที่ 3.19 ตัวเลือกประเภทและรูปแบบของแอปพลิเคชันสำเร็จรูปพร้อมภาพตัวอย่าง

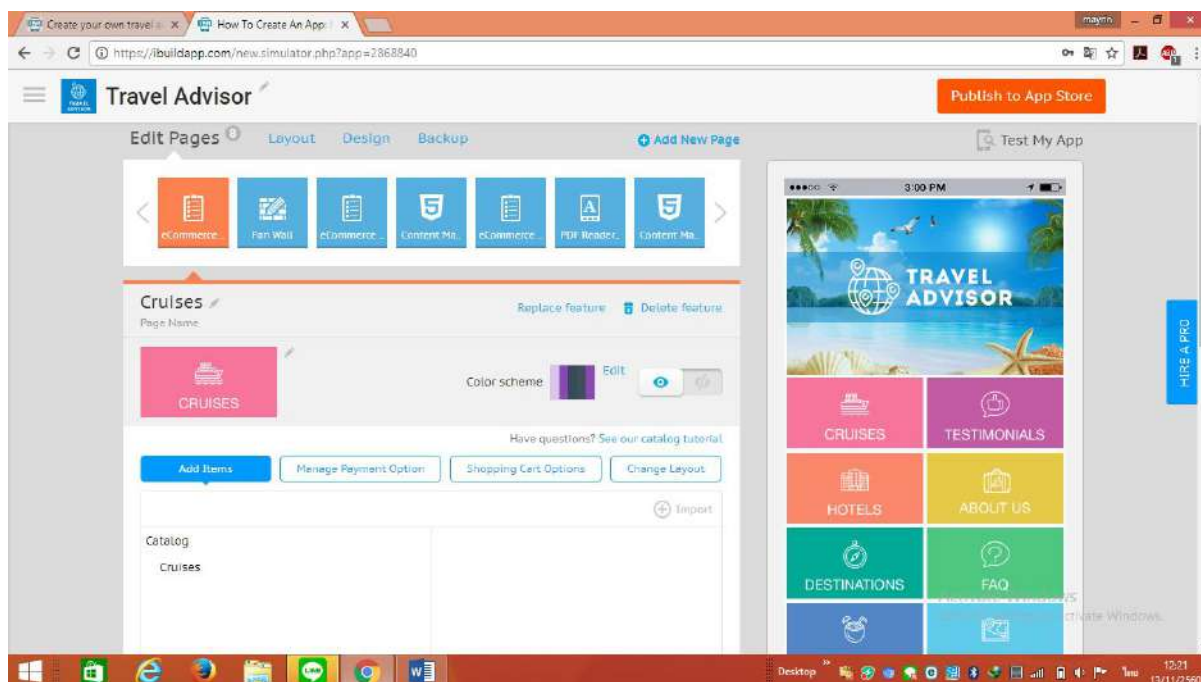
เมื่อเลือกรูปแบบของแอปพลิเคชันสำเร็จรูปได้แล้ว ให้กดที่คำว่า Create ตรงแอปพลิเคชันที่เลือกไว้ แอปพลิเคชันสำเร็จรูปจะแสดงเนื้อหาต่างๆ ในรูปแบบตัวอย่างให้ดูว่า เมื่อเราสร้างแอปพลิเคชันของเราเสร็จสมบูรณ์แล้ว จะปรากฏเป็นรูปร่างแบบใด



รูปภาพที่ 3.20 แอปพลิเคชันสำเร็จรูปที่คณะผู้จัดทำเลือกใช้

ขั้นตอนต่อไป เมื่อแอปพลิเคชันสำเร็จรูปปรากฏขึ้นก็จะเป็นขั้นตอนการใส่ข้อมูลซึ่งคณะผู้จัดทำได้จัดเตรียมข้อมูลทั้งเนื้อหาและรูปภาพไว้เรียบร้อยแล้ว โดยเทียบข้อมูล เนื้อหา และรูปภาพจากโปรแกรม **Tour Pro X** ซึ่งเป็นโปรแกรมการขายสินค้าที่บริษัทใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยจะเริ่มปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

- เปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนรูปภาพแอปพลิเคชันให้เป็นชื่อของบริษัท เวิร์ด เวเกชั่น จำกัด
- แก้ไขเนื้อหาแต่ละประเภท และกำหนดว่าจะให้ตัวเลือกใดอยู่ในตำแหน่งใด
- ใส่ข้อมูลเนื้อหาและใส่รูปภาพตามลำดับตำแหน่งของชื่อเรื่องที่วางไว้
- เลือกสีของแต่ละตัวเลือกให้แตกต่างกันออกไป
- เมื่อใส่เนื้อหาและข้อมูลครบทุกๆ ตัวเลือกแล้ว ตรวจสอบข้อมูลซ้ำอีกหนึ่งรอบ
- บันทึกแอปพลิเคชันที่สร้างไว้
- แอปพลิเคชันสำเร็จรูปที่ได้จากการสร้างผ่านเว็บไซต์จะถูกบันทึกเป็นไฟล์ของเว็บไซต์เท่านั้น
- ส่งไฟล์ที่บันทึกได้ผ่านทางอีเมลเพื่อทดลองใช้แอปพลิเคชัน



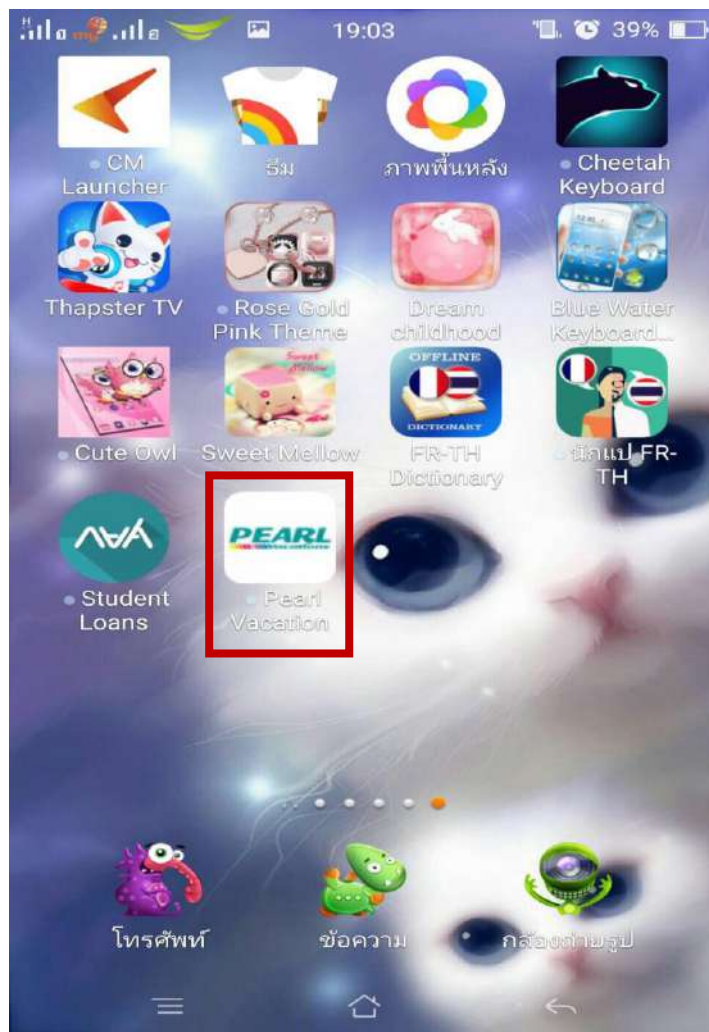
รูปภาพที่ 3.21 หน้าแอปพลิเคชันสำเร็จรูปที่สามารถดัดแปลงแก้ไขได้

ดังนั้นแอปพลิเคชันสำเร็จรูปที่คณะผู้จัดทำได้สร้างขึ้นผ่านเว็บไซต์มีระยะเวลาการทดลองใช้งาน 15 วันเท่านั้น และการทดลองใช้ผ่านสมาร์ตโฟนนั้น ทางเว็บไซต์มีวิธีการโหลดแอปพลิเคชันเพื่อทดลองใช้ที่แตกต่างกันไปตามระบบปฏิบัติการของสมาร์ตโฟน โดยระบบ Android จะโหลดข้อมูลผ่านทางอีเมลและติดตั้งแอปพลิเคชันได้เลย แต่ระบบ IOS จะต้องทำการโหลดแอปพลิเคชัน iBuildApp ผ่านทาง App Store ก่อนจึงจะสามารถติดตั้งแอปพลิเคชันได้

บทที่ 4

ผลการดำเนินโครงการ

การพัฒนาแอปพลิเคชันที่ผู้จัดทำได้ดำเนินงานตามขั้นตอนการดำเนินงานที่เสนอในบทที่ 3 แล้ว
ได้ผลการดำเนินงาน ดังนี้



รูปภาพที่ 4.1 รูปแอปพลิเคชันที่แสดงบนโทรศัพท์สมาร์ทโฟน

เป็นรูปที่แสดงแอปพลิเคชัน Pearl Mobile Application จากการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันผ่านทาง
App Store หรือ Android ก็จะปรากฏขึ้นที่หน้าจอโทรศัพท์



รูปภาพที่ 4.2 หน้าหลักของแอปพลิเคชัน

เมื่อดาวน์โหลด Pearl Mobile Application จะเข้าสู่หน้าตาซึ่งนี้เป็นหน้าหลักของ Pearl Mobile Application หน้าจอจะแสดงตัวเลือกต่างๆภายในแอปพลิเคชัน มีให้เลือกใช้งานหลากหลายตามความต้องการ ดังตัวเลือกต่อไปนี้ Program ,Booking ,Hot Price ,About Us ,Exchange Rate , Contact Us , Weather , Payment เมื่อกดเลือกตัวเลือกใดก็ตาม ระบบจะทำการบันทึกทุกขั้นตอนที่ลูกค้าได้เลือกใช้งานโดยอัตโนมัติ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดต่างๆ เช่น หน้าจอดับในขณะที่ใช้งาน แอปพลิเคชันหลุดในขณะที่ใช้งาน สัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้องในขณะที่ใช้งาน เป็นต้น และเมื่อลูกค้าเข้าสู่ระบบเพื่อกลับมาใช้งานซ้ำอีกครั้งข้อมูลการทำรายการเหล่านั้นก็จะยังคงอยู่เพื่อให้ลูกค้าได้ทำรายการแก้ไขและดำเนินงานซื้อสินค้าต่อไป



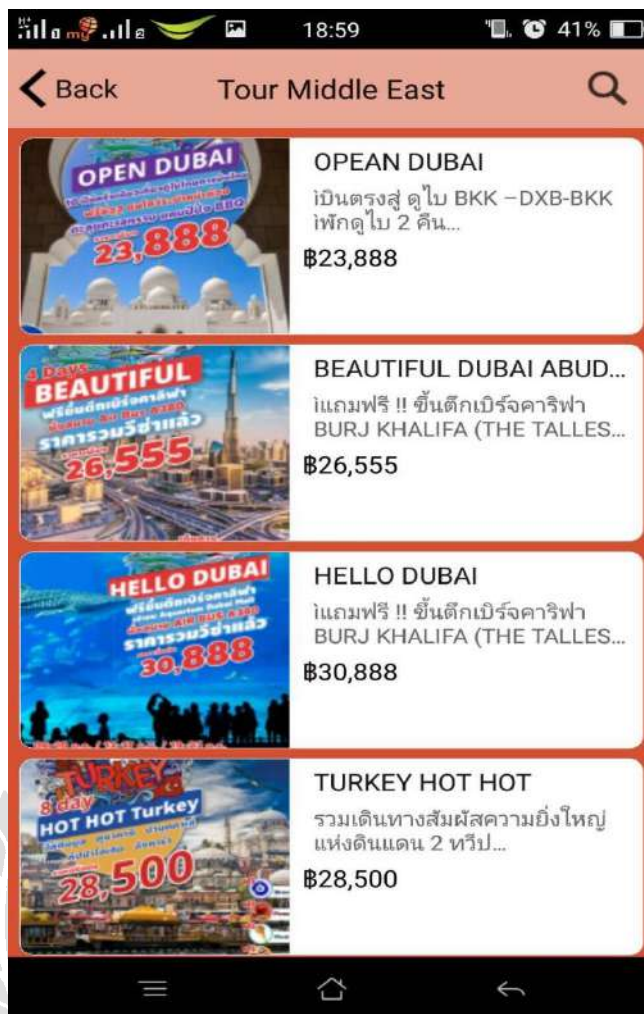
รูปภาพที่ 4.3 แอปพลิเคชันตัวเลือก Program

ตัวเลือก Program หน้าจอจะแสดงตัวเลือกต่างๆของโปรแกรมทัวร์ที่ทางบริษัทได้จัดทำขึ้นเพื่อจำหน่ายไว้ โดยมีการแบ่งเป็นโปรแกรมทัวร์ทวีปต่างๆ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา เช่น Tour Asia โปรแกรมทัวร์ทวีปเอเชีย , Tour Middle East โปรแกรมทัวร์ทวีปตะวันออกกลาง , Tour Europe โปรแกรมทัวร์ทวีปยุโรป , Tour Domestic โปรแกรมทัวร์ภายในประเทศ ลูกค้าสามารถเลือกทวีปที่ตนเองต้องการซื้อเพื่อเข้าดูรายละเอียดโปรแกรมทัวร์ในหน้าถัดไป



รูปภาพที่ 4.4 รายละเอียดตัวเลือกโปรแกรมทัวร์ทวีปเอเชีย

เมื่อเลือกตัวเลือก Tour Asia จะปรากฏโปรแกรมทัวร์ที่บริษัทจัดจำหน่าย คือ พม่า เวียดนาม เป็นต้น และหากลูกค้ากดเลือกที่โปรแกรมทัวร์ใดๆ ภายในตัวเลือกโปรแกรมนั้นก็จะบอกรายละเอียดทั้งหมด ทั้งราคาโปรแกรมที่บริษัทจำหน่าย วันเดินทาง โปรแกรมการเดินทางไปที่ไหนบ้าง พักที่ไหน เดินทางโดยสายการบินอะไร โปรแกรมที่เลือกยังมีที่ว่างเหลือหรือไม่เป็นต้น และถ้าหากลูกค้าต้องการสิ่งใดเป็นพิเศษ ลูกค้าก็สามารถระบุไว้ในโปรแกรมทัวร์ที่เลือกซื้อได้ทันที



รูปภาพที่ 4.5 รายละเอียดตัวเลือกโปรแกรมทัวร์ทวีปตะวันออกกลาง

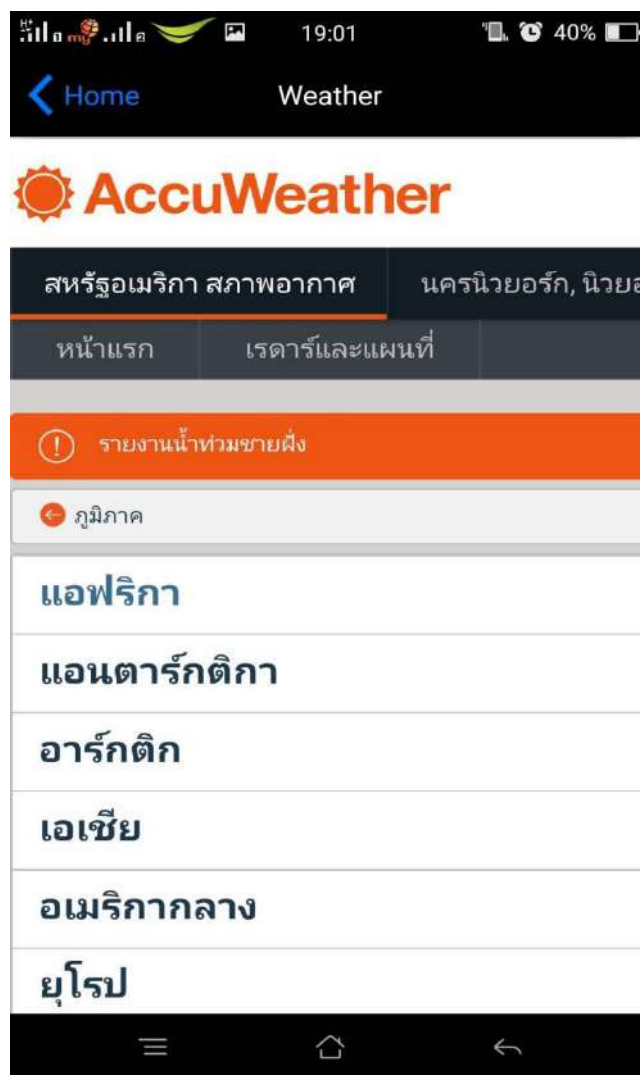
เมื่อกดที่ตัวเลือก Tour Middle East ก็จะปรากฏโปรแกรมทัวร์ที่บริษัทจัดจำหน่าย คือ โปรแกรมทัวร์ คูไบ ตุรกี อิหร่าน จอร์แดน จอร์เจีย เป็นต้น หากลูกค้าคัดเลือกที่โปรแกรมทัวร์ใดๆ ภายในตัวเลือกโปรแกรมทัวร์นั้นก็จะบอกรายละเอียดทั้งหมด ทั้งราคาโปรแกรมที่บริษัทจำหน่าย วันเดินทาง โปรแกรมการเดินทางไปที่ไหนบ้าง พักที่ไหน เดินทางโดยสายการบินอะไร โปรแกรมที่เลือกยังมีที่ว่างเหลือหรือไม่ เป็นต้น และถ้าหากลูกค้าต้องการสิ่งใดเป็นพิเศษลูกค้าก็สามารถระบุไว้ในโปรแกรมทัวร์ที่เลือกซื้อได้ทันที ตัวเลือกทวีปอื่นๆก็จะมีรายละเอียดที่คล้ายคลึงเช่นกันกับสองทวีปที่ได้ยกตัวอย่างมา



รูปภาพที่ 4.6 ตัวเลือก อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา (Exchange Rate)

Pearl Mobile Application มีตัวเลือก Exchange Rate สำหรับแปลงค่าสกุลเงินของประเทศต่างๆทั่วโลกเพื่อตอบสนองตามความต้องการของลูกค้า คอยอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ลูกค้า เพียงแค่ลูกค้าเลือกสกุลเงินของประเทศที่ต้องการแปลง และเลือกสกุลเงินของประเทศที่ลูกค้าต้องเดินทางไปท่องเที่ยว กดคำว่า แปลง หน้าจอจะแสดงผลค่าเงินที่ลูกค้าค้นหาทันที ตัวอย่างเช่น

“นักท่องเที่ยวชาวไทยต้องการเดินทางไปยังประเทศสหรัฐอเมริกา ต้องการแลกเงิน Bath (สกุลเงินประเทศไทย) เป็น USD (สกุลเงินประเทศสหรัฐอเมริกา) ต้องการทราบค่าเงิน USD สามารถระบุตัวเลขที่ต้องการแลก และ แปลงค่าสกุลเงินที่ต้องการทราบได้ เช่น 10,000 Bath จะเท่ากับ 302.12 USD ทั้งนี้ค่าเงินของแต่ละประเทศสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา”



รูปภาพที่ 4.7 ตัวเลือก สภาพอากาศ (Weather)

Pearl Mobile Application มีตัวเลือก Weather เป็นตัวเลือกที่ให้ทราบถึงสภาพอากาศและอุณหภูมิ ก่อนออกเดินทาง หรือในระหว่างวันเดินทาง ไปยังประเทศนั้นๆ ไว้เพื่อเป็นข้อมูลเตรียมตัวเดินทางในการ จัดเตรียมเสื้อผ้าและอุปกรณ์ต่างๆ Pearl Mobile Application สามารถตอบ โจทย์ลูกค้าได้ เพียงแค่เลือกทวีป ที่ตั้งของประเทศนั้นๆ เลือกประเทศ ที่ลูกค้าต้องการทราบ หน้าจอก็จะแสดงอุณหภูมิและสภาพอากาศ ขึ้นมา ทั้งนี้อุณหภูมิและสภาพอากาศที่แสดงออกมาจะเป็นของวันที่ลูกค้าค้นหา ณ วันนั้น ทั้งนี้อุณหภูมิและ สภาพอากาศของแต่ละประเทศสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

The screenshot shows a mobile application interface for making a reservation. At the top, there is a status bar with signal strength, time (19:01), and battery level (40%). Below the status bar is a navigation bar with a back arrow, the text 'Home', the text 'Booking', and a hamburger menu icon. The main content area has the title 'Make a Reservation'. Underneath the title is a form with three input fields: 'Date' (with a calendar icon), 'Time (09:00 AM - 09:00 PM)' (with a clock icon), and 'Party size' (with a person icon). At the bottom of the form is a large green button labeled 'Submit'.



รูปภาพที่ 4.8 ตัวเลือก การจอง (Booking)

เมื่อลูกค้าศึกษารายละเอียดต่างๆของโปรแกรมทัวร์ที่ทางบริษัทได้จัดจำหน่ายไว้แล้ว หากลูกค้าสนใจโปรแกรมทัวร์ประเทศไหนก็สามารถสั่งจองสั่งซื้อผ่านแอปพลิเคชันนี้ได้ผ่านหน้า Booking เพียงแค่ใส่ชื่อและวันเดินทางของโปรแกรมนั้นๆ ใส่ชื่อบริษัททัวร์ที่ลูกค้าสังกัดอยู่ ใส่เบอร์โทรติดต่อกลับที่สามารถติดต่อได้หรืออาจจะเป็นเบอร์โทรติดต่อของบริษัทก็ได้ จากนั้นกด Summit เพื่อดำเนินการในรายละเอียดต่อไป



รูปภาพที่ 4.9 ตัวเลือก About us เกี่ยวกับบริษัท เพิร์ล เวคชั่น จำกัด

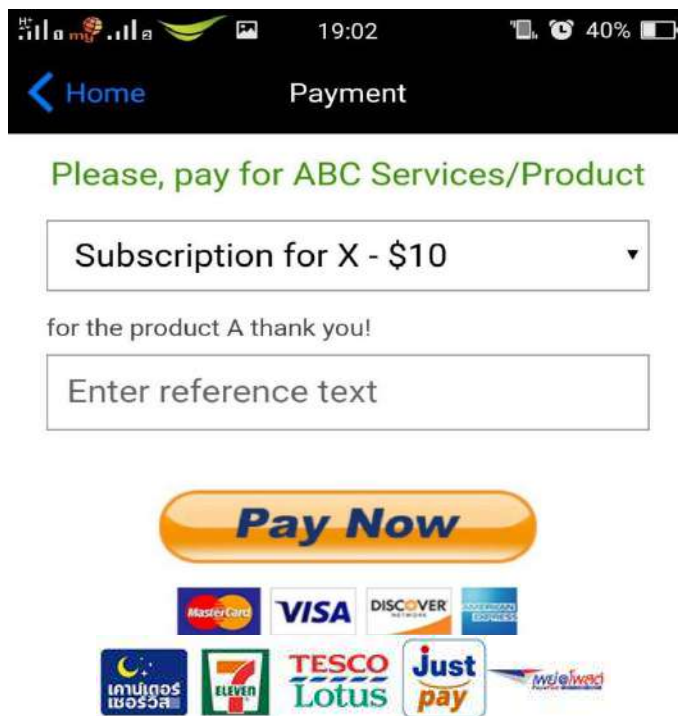
Pearl Mobile Application ยังเพิ่มความมั่นใจให้ลูกค้าได้รู้จักบริษัทมากขึ้น โดยภายในตัวเลือกได้บอกรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับบริษัท ทั้งผู้ก่อตั้ง วันก่อตั้ง ประวัติความเป็นมา วัตถุประสงค์ของบริษัท นิยามบริษัท วันจดทะเบียนเป็นบริษัททัวร์ ให้ลูกค้าได้ทราบ เป็นต้น



รูปภาพที่ 4.10 ตัวเลือก Contact Us ช่องทางการติดต่อบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด

Pearl Mobile Application ยังมีการใส่รายละเอียดให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางการติดต่อ หากลูกค้าอยู่ตรงหน้าหลักของแอปพลิเคชัน ลูกค้าสามารถกดตัวเลือก Contact Us ก็จะทราบรายถึงละเอียดการติดต่อบริษัทได้ทุกช่องทาง ซึ่งภายในตัวเลือกจะระบุข้อมูลดังนี้

- เบอร์โทรติดต่อ
- E-Mail
- เว็บไซต์
- สถานที่ตั้งของบริษัท เพิร์ล เวเคชั่น จำกัด



รูปภาพที่ 4.11 ตัวเลือก Payment ช่องทางการชำระเงิน

หากลูกค้าต้องการซื้อสินค้าที่บริษัทเสนอขาย Pearl Mobile Application ครอบคลุมทุกช่องทางการชำระเงิน และมีความปลอดภัยสูง ลูกค้าสามารถมั่นใจได้ว่าการชำระเงินจะไม่เกิดปัญหา เมื่อต้องการชำระเงิน ลูกค้าเพียงแค่เข้าไปที่หน้าหลัก แล้วกดเลือก Payment ลูกค้าจะสามารถเลือกได้ว่าต้องการชำระเงินรูปแบบไหน ผ่านช่องทางใด ตามความสะดวกของลูกค้าได้โดยทันที

4.1 สรุป Pearl Mobile Application

สรุป Pearl Mobile Application จากการที่คณะผู้จัดทำได้สร้างแอปพลิเคชันขึ้นมา โดยภายในแอปพลิเคชัน มีองค์ประกอบที่ครบครัน ที่คอยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า โดยมีตัวเลือกทั้งหมด 8 ตัวเลือก ได้แก่ ตัวเลือก Program ,Booking , Hot price , About Us ,Exchange Rate ,Contact Us, Weather ,Payment ซึ่งในแต่ละตัวเลือกก็จะมีประโยชน์ที่แตกต่างกันออกไป โดยตัวเลือก Program จะมีโปรแกรมทัวร์ที่บริษัทได้ขายมารวบรวมไว้ภายในตัวเลือกนี้ ตัวเลือก Booking ก็จะเป็นตัวเลือกที่เกี่ยวกับข้อมูลการจองของลูกค้า ตัวเลือก Hot price ก็จะเป็นตัวเลือกที่เกี่ยวกับโปรแกรมที่ขายดี โปรแกรมที่มีโปรโมชั่นตรงกับช่วงเทศกาล ตัวเลือก About Us ก็จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของบริษัท ข้อมูลการก่อตั้งบริษัท ซึ่งเป็นตัวเลือกในการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ตัวเลือก Exchange Rate จะเป็นตัวเลือกการแปลงอัตราการแลกเปลี่ยนเงินตรา ตัวเลือก Contact Us เป็นตัวเลือกที่บอกช่องทางการติดต่อไปยังบริษัท ตัวเลือก Weather เป็นตัวเลือกที่แสดงสภาพอากาศ โดยมีการรวบรวมสภาพอากาศของแต่ละประเทศและตัวเลือก Payment เป็นตัวเลือกของการชำระเงิน เป็นตัวเลือกที่บอกช่องทางของการชำระเงิน



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การที่คณะผู้จัดทำได้เข้ารับการฝึกงานมาตั้งแต่วันที่ 21 สิงหาคม ถึงวันที่ 8 ธันวาคม 2560 รวมระยะเวลา 4 เดือน ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่เอกสาร ทำให้ทราบถึงการปฏิบัติงานจริงๆของบริษัททัวร์ เรียนรู้ระบบงานอย่างเป็นแบบแผน โดยเรื่องที่สถานประกอบการให้ความสำคัญมากที่สุด คือเรื่องความละเอียดรอบคอบ ทุกคนจะต้องมีความรอบคอบอย่างมากในการทำงาน โดยจะต้องมีประสิทธิภาพควบคู่ไปด้วย ฝึกการทำงานร่วมกับผู้อื่น ฝึกความอดทนต่ออุปสรรคต่างๆในการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้คณะผู้จัดทำ ได้คิดค้นโมบาย แอปพลิเคชัน ขึ้นมาใหม่ คือ การพัฒนา Pearl Mobile Application เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทเพิร์ล เวคชั่น จำกัด โดยเป็นการดัดแปลงมาจากเว็บไซต์ Tourpro x ที่ทางบริษัทใช้อยู่ในปัจจุบัน เพื่อเป็นการเพิ่มความสะดวกสบายขึ้นพื้นฐานให้ลูกค้าศึกษาและเตรียมตัวในการเดินทาง ช่วยในการเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วขึ้นเพียงแค่เปิดแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์ ในการทำโครงการนี้ คณะผู้จัดทำได้ทำการสัมภาษณ์ โดยเป้าหมายคือ พนักงานในบริษัท เพิร์ล เวคชั่น จำกัด ซึ่งผลที่ได้รับคือความเห็นชอบของพนักงาน

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผลจากการทำ Pearl Mobile Application ปัญหาที่พบคือ

1. ทดลองครั้งแรกในเว็บไซด์ IBuildApp เป็นเว็บไซด์สร้างแอปพลิเคชันฟรี ซึ่งมีโครงสร้างของแอปพลิเคชันที่ตายตัวบางอย่างไม่สามารถเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการได้
2. เมื่อสร้างแอปพลิเคชันเสร็จ มีระยะเวลาทดลองใช้น้อยเกินไป

จากการสัมภาษณ์พนักงานในบริษัท เพิร์ล เวคชั่น จำกัด มีความเห็นชอบในการสร้างแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากสะดวกสบายขึ้นไม่ต้องเข้าเว็บไซต์ อีกทั้งยังมีตัวเลือกใหม่ๆขึ้นมา ได้แก่ ตัวเลือกอุณหภูมิ ตัวเลือกอัตราการแลกเปลี่ยนสกุลเงิน เป็นต้น

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การที่ได้ออกมาปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้ทำให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตการทำงาน เรียนรู้เคล็ดลับต่างๆและประสบการณ์ที่ไม่สามารถหาได้จากตำรา ได้ปฏิบัติงานจริง ทำให้มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ที่ได้รับมอบหมายมากยิ่งขึ้น ได้เรียนรู้ระบบการทำงานเป็นทีม จึงทำให้เกิดการรู้จักปรับตัว แก้ไขและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อให้ทำงานได้อย่างราบรื่นที่สุด ต้องช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆเฉพาะหน้าได้ อีกทั้งยังต้องฝึกการสื่อสาร เพื่อไว้รับโทรศัพท์ในเวลาคุยกับลูกค้า ฝึกความอดทนต่องานที่ทำเพราะบางครั้งงานที่ได้รับมอบหมายเป็นงานที่ยากและต้องใช้สมาธิจดจ่อกับงานอย่างมาก ฝึกการเป็นคนที่มีความละเอียดรอบคอบ เพราะงานไม่สามารถผิดพลาดได้ จึงทำให้นักศึกษาเป็นคนที่มีความละเอียดรอบคอบมากขึ้น ที่สำคัญในระยะเวลา 4 เดือนในการปฏิบัติงานนี้ นักศึกษาได้นำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ปรับใช้ได้จริง

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- ไม่ชำนาญอุปกรณ์บางอย่าง จึงทำให้เกิดอุบัติเหตุ
- นักศึกษายังมีความรอบคอบไม่เพียงพอ ทำให้งานบางชิ้นออกมาผิดพลาด
- เนื่องจากพนักงานมีภาระหน้าที่ในการทำงานค่อนข้างมาก ทำให้นักศึกษาไม่สามารถเข้าไปสอบถามถึงข้อมูลได้อย่างละเอียด
- สถานที่ฝึกงานของนักศึกษา มีพื้นที่ค่อนข้างเล็ก งานบางชิ้นนักศึกษาต้องการใช้พื้นที่ ทำให้บางครั้งนักศึกษาต้องอยู่กันอย่างคับแคบในการทำงาน

5.2.3 ปัญหาที่พบในการทำโครงการ

- เวลาทำโครงการค่อนข้างน้อย เนื่องจากมีเวลาว่างไม่ตรงกัน
- นักศึกษาแบ่งหน้าที่กันไม่ชัดเจน ทำให้งานสำเร็จช้ากว่าปกติ
- นักศึกษาขาดความเข้าใจในการทำโครงการ ทำให้การทำโครงการผิดพลาดอยู่บ่อยครั้ง

5.2.4 การแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ

- หาตัวอย่างและสอบถามรุ่นพี่เกี่ยวกับขั้นตอนการทำโครงการ
- สอบถามอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องโครงการสหกิจ

- สอบถามพนักงานที่เลี้ยงเกี่ยวกับข้อมูลของบริษัททัวร์ และขั้นตอนการปฏิบัติงานต้องทำด้วยความเข้าใจ เพื่อให้การทำงานถูกต้องและผิดพลาดน้อยที่สุด



บรรณานุกรม

สุชาดา พลาชัยภิรมย์ศิลป์. (2554). ความหมายของนโยบายแอปพลิเคชัน. เข้าถึงได้จาก

<https://sites.google.com>

Bljourney. (2560). ข้อดีข้อเสียของแอปพลิเคชันทราเวล โลโก้. เข้าถึงได้จาก <http://www.bljourney.com/traveloka-review-tutorial/>

Bljourney. (2560). 8 ข้อดีที่ใครๆก็ถูกใจ และ วิธีใช้แอป Traveloka แบบคุ้มค่าที่สุด. เข้าถึงได้จาก <http://www.bljourney.com/traveloka-review-tutorial/>

Pantip สมาชิกหมายเลข 736830. (2556, 26 กันยายน). ถามเกี่ยวกับ agoda กับ Booking และการให้ดาว. [กระทู้ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก <https://pantip.com/topic/31032229>

Six August Journey. (ม.ป.ป.). ข้อดีข้อเสียของแอปพลิเคชัน โอเค้อ. เข้าถึงได้จาก <http://www.sixaugust.com/index.php/tips-to-know/tipsreservhotel/>





ภาคผนวก ก

คำถามในการสัมภาษณ์พนักงานของบริษัท เพิร์ล เวคชั่น จำกัด มี 10 ข้อดังนี้

1. ให้แนะนำบริษัท เพิร์ล เวคชั่น จำกัด
2. บริษัท เพิร์ล เวคชั่น จำกัด มีช่องทางการจัดจำหน่ายทางใดบ้าง
3. คิดว่าช่องทางการจัดจำหน่ายที่บริษัทมีอยู่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าดีแค่ไหน
4. ปัญหาที่พบบ่อยจากช่องทางการจัดจำหน่ายเหล่านั้น
5. คิดว่าควรปรับปรุงแก้ไขหรือเพิ่มเติมช่องทางการจัดจำหน่ายของบริษัทในด้านใดบ้าง
6. คิดอย่างไรกับ Application บนมือถือในปัจจุบัน
7. ถ้าทางนักศึกษาจะเสนอให้สร้าง Pearl Mobile Application ขึ้น ทางพนักงานมีข้อคิดเห็นอย่างไร
8. อยากให้มีข้อมูลใดหรือความสามารถใดบ้างใน Pearl Mobile Application นี้
9. คิดว่า Pearl Mobile Application จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างไรบ้าง
10. ถ้าทางบริษัทสร้าง Pearl Mobile Application สำเร็จจริง พนักงานคิดว่าจะมีข้อดีข้อเสียอย่างไรบ้าง



คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ลูกค้าของบริษัท เฟิร์ล เวคชั่น จำกัด จำนวน 7 ข้อ (ใช้วิธีสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
ของบริษัท) ดังนี้

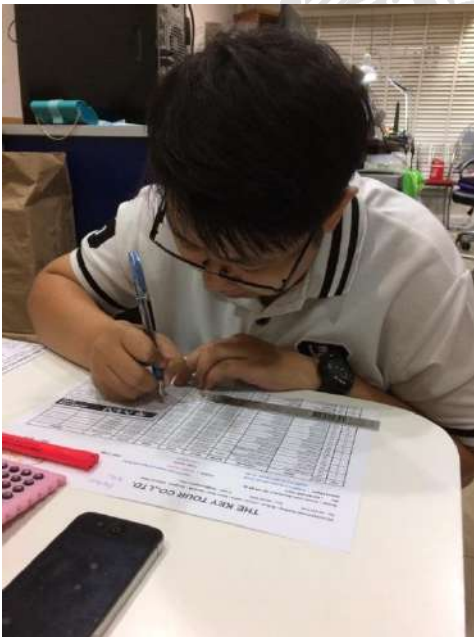
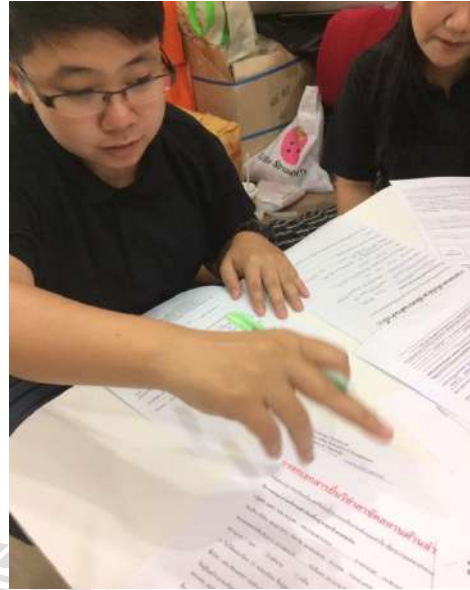
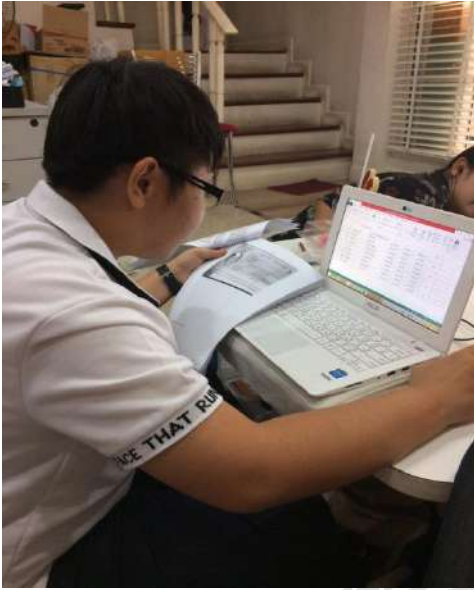
1. สินค้าส่วนใหญ่ที่ลูกค้าเลือกซื้อเลือกใช้บริการเป็นสินค้าประเภทใด
2. ราคาของสินค้ามีความเหมาะสมหรือไม่
3. ลูกค้าคิดว่าทางบริษัทมีการส่งเสริมการขายเป็นอย่างไรบ้าง
4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าของบริษัทเพียงพอกับความต้องการของลูกค้าหรือไม่ พร้อมเหตุผล
5. ลูกค้าประสบปัญหาใดบ้างในการเลือกซื้อสินค้าและบริการของบริษัท เฟิร์ล เวคชั่น จำกัด
6. ลูกค้าเคยซื้อสินค้าและบริการของบริษัทอื่นหรือไม่ ถ้าเคย เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร
7. ลูกค้าอยากให้ทางบริษัทปรับปรุงหรือเพิ่มเติมในส่วนใดบ้างเกี่ยวกับตัวสินค้าและช่องทางการจัดจำหน่าย



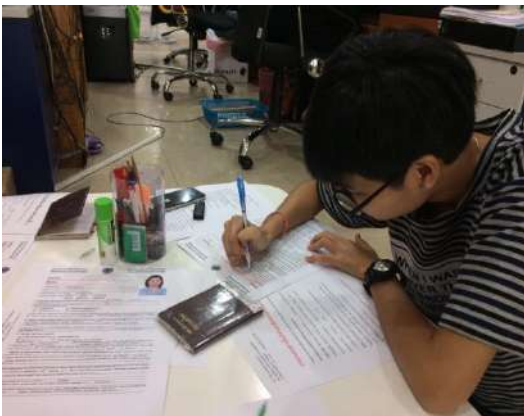


ภาคผนวก ข

รูปภาพการปฏิบัติงาน



นางสาวเมรินทร์ จิววัฒนสกุล



วุฒิ



นางสาว
พลากร



มานิตา ตั้ง

คณะผู้จัดทำ



รหัสนักศึกษา : 5814400003
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวเมรินทร์ จิววัฒนสกุล
คณะ : ศิลปศาสตร์
สาขาวิชา : การท่องเที่ยว
ที่อยู่ : 2/1 ถนนเทอดไท แขวงบางแค เขตบางแค
กรุงเทพฯ 10160

ผลงาน : การพัฒนา Pearl Mobile Application เพื่อ
ให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทเพิร์ล เวลเช่่นจำกัด



รหัสนักศึกษา : 5704400138
ชื่อ - นามสกุล : นางสาวมานิตา ตั้งวุฒิพลากร
คณะ : ศิลปศาสตร์
สาขาวิชา : การท่องเที่ยว
ที่อยู่ : 16/39 ถนนพระราม2/28 เขตจอมทอง
แขวงบางมด กรุงเทพฯ 10150

ผลงาน : การพัฒนา Pearl Mobile Application เพื่อ
ให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทเพิร์ล เวลเช่่นจำกัด



รหัสนักศึกษา : 5704400145

ชื่อ – นามสกุล : นางสาวอารีธา รัตนกุล

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขาวิชา : การท่องเที่ยว

ที่อยู่ : 68/2 ถนนเพชรเกษม ซอย 42 แขวงบางหว้า
เขต ภาษีเจริญ กรุงเทพฯ 10160

ผลงาน : การพัฒนา Pearl Mobile Application เพื่อ
ให้บริการแก่ลูกค้าของบริษัทเพิร์ล เวเคชั่นจำกัด

