



## รายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การประชาสัมพันธ์บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด  
ผ่านหัตถกรรมไทย

**PUBLIC RELATIONS OF H.Y.T. TRAVEL SERVICE CO. LTD.  
THROUGH THAI HANDICRAFTS**

โดย

นางสาว วริศรา ศรีแก้ว 5904400081

นางสาว ชลธิชา นามนัย 5904400082

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา 116-495 สหกิจศึกษา

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

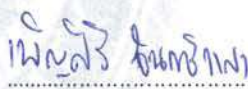
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562

หัวข้อโครงการ การประชาสัมพันธ์บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ผ่านหัตถกรรมไทย  
Public Relations Of H.Y.T. Travel Service Co. Ltd. Through Thai Handicrafts  
รายชื่อผู้จัดทำ นางสาว วริศรา ศรีแก้ว  
นางสาว ชลธิชา นามนัย  
ภาควิชา อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ  
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. กฤป จุระกะนิษฐ์


อนุมัติให้ทำโครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชา อุตสาหกรรมการ  
ท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ภาคเรียนศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562

คณะกรรมการสอบโครงการ

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ดร. กฤป จุระกะนิษฐ์)

  
.....พนักงานที่ปรึกษา  
(นางสาว เพ็ญศิริ จันทร์แสง)

  
.....กรรมการกลาง  
(อาจารย์ ปัญจมา เปมะโยชิน)

  
.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มารุจ ลิมปะวัฒน์)



ชื่อโครงการ	: การประชาสัมพันธ์บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ผ่านหัตถกรรมไทย
หน่วยกิต	: 5
ผู้จัดทำ	: นางสาว วริศรา ศรีแก้ว, นางสาว ชลธิชา นามนัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. กฤป จุระกะนิศย์
ระดับการศึกษา	: ปริญญาตรี
สาขาวิชา	: การท่องเที่ยว
คณะ	: ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา/ปีการศึกษา	: 2/2562

### บทคัดย่อ

บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด เป็นบริษัทจัดนำเที่ยวภายในและนอกประเทศ โดยผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านเส้นทางกรท่องเที่ยว มีบริการจัด โปรแกรมนำเที่ยวชมเมือง ดูงาน สัมมนา จัดแสดงนิทรรศการนานาชาติ (MICE)

คณะผู้จัดทำได้เล็งเห็น โอกาสที่จะทำให้คนรู้จักบริษัทมากขึ้น จึงได้จัดทำของที่ระลึกให้นักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวกับทางบริษัท อีกทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์บริษัท โดยการแนบคิวอาร์โค้ดและที่อยู่เว็บไซต์ของบริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ไว้กับของที่ระลึกด้วยในส่วนของการออกแบบของที่ระลึกนั้น คณะผู้จัดทำได้เลือกใช้รูปแบบของการจักสานพลาสติกเพื่อเป็นการเผยแพร่หัตถกรรมไทยและผสมผสานแนวคิดการนำวัสดุเหลือใช้กลับมาปรับเปลี่ยนรูปแบบ หรือพัฒนารูปร่างใหม่ ให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในรูปแบบอื่นๆ (Recycle) โดยใช้หลอดพลาสติกจากบริษัทที่ใช้งานแล้วมาสานเป็นพลาสติกซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของความอุดมสมบูรณ์ และทำเป็นพวงกุญแจแจกเป็นที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยว

จากการประเมินความพึงพอใจของพนักงานในบริษัทต่อของที่ระลึกนี้พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73

**คำสำคัญ:** ประชาสัมพันธ์ เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส หัตถกรรม

**Project Title** : Public Relations Of H.Y.T. Travel Service Co. Ltd. Through Thai Handicrafts

**Credits** : 5

**By** : Miss. Warisara Srikaew, Miss. Chonthicha Namnai

**Advisor** : Dr. Krip Jurakanit

**Degree** : Bachelor of Arts

**Major** : Tourism

**Faculty** : Liberal Arts

**Semester / Academic year** : 2/2019

### Abstract

H.Y.T. Travel Service Co. Ltd. is a company for domestic traveling and outbound tourism, and has experienced specialists for managing tourism and programming services such as sightseeing, seminars, and MICE (Meeting, Incentive, Conventions and Exhibition).

The author took the opportunity to raise the company's reputation and expand awareness by giving away souvenirs to tourists to impress and satisfy their journey. This tactic also created public relations between the customer by QR code and website of H.Y.T. Travel Service Co. Ltd. with souvenirs. The company made designer souvenirs for tourists with weaved Thai Carp, a symbol of abundance and a well known local Thai toy, to promote Thai handicrafts and the increased use of waste materials as a concept, modification of style, and development for recyclables by using old plastic straws and weaving them into a Thai carp, keychain.

Based on this assessment of employee satisfaction of the company's memorabilia, employees were at the highest level of satisfaction, with an average of 4.73.

**Keyword:** Public Relations, H.Y.T. Travel Service, Handicrafts

Approved by

.....



## กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

การที่คณะผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท เอช วาย ที เทรเวล เซอร์วิส จำกัด ตั้งแต่วันที่ 13 เดือนมกราคม พ.ศ. 2563 ถึง วันที่ 30 เดือนเมษายน พ.ศ. 2563 ทำให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆในการทำงานจริง โดยได้รับการดูแลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเป็นอย่างดีจากบุคคลหลายฝ่าย ดังนี้

- |                          |                             |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1. คุณวิฑูร นันทวงศ์     | ประธานบริษัท/หัวหน้าฝ่ายงาน |
| 2. คุณเพ็ญศิริ จันทร์แสง | พนักงานที่ปรึกษา            |
| 3. ดร. กฤป จุระกะนิษฐ์   | อาจารย์ที่ปรึกษา            |

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน

คณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลและให้ความเข้าใจในชีวิตการทำงานจริง ซึ่งผู้จัดทำขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ  
วันที่ 7 พฤษภาคม 2563

# สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
1.3 ขอบเขตโครงการ	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
<b>บทที่ 2 การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนำเข้า	3
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับของที่ระลึก	13
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการอนุรักษ์ ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาที่ยั่งยืน	17
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับหลัก CSR	20
2.6 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรีไซเคิล	21
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการจักสาน	29
2.8 แนวคิดเกี่ยวกับหลัก CRM	31
<b>บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน</b>	
3.1 ข้อมูลทั่วไป	36
3.2 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ	37
3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงาน	38
3.4 ตำแหน่งงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	40
3.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	42
3.6 ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา	42
3.7 ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน	43

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงานโครงการ</b>	
4.1 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้	44
4.2 ขั้นตอนและวิธีการทำปลาตะเพียน	46
4.3 สรุปผลโครงการสหกิจศึกษา	51
<b>บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลโครงการ	55
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	56
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก ก รูปภาพขณะปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถาม	
ภาคผนวก ค บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา	
ภาคผนวก ง บทความวิชาการ	
ภาคผนวก จ โปสเตอร์	
ภาคผนวก ฉ แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก ช ประวัติคณะผู้จัดทำ	



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.7 ขั้นตอนและวิธีดำเนินการนิงาน	43
ตารางที่ 4.3.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	51
ตารางที่ 4.3.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	52
ตารางที่ 4.3.3 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจ ของที่ระลึกพวงกุญแจปลาตะเพียน	54





## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.2.1 ธุรกิจนำเข้าเที่ยว	3
ภาพที่ 2.2.2 ลักษณะของธุรกิจนำเข้าเที่ยว	4
ภาพที่ 2.2.3 หนังสือเดินทาง	5
ภาพที่ 2.2.4 ธุรกิจการขนส่ง	6
ภาพที่ 2.2.5 ธุรกิจอาหารและที่พักแรม	8
ภาพที่ 2.2.6 ธุรกิจอาหารและที่พักแรม	9
ภาพที่ 2.2.7 การจัดหาเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล	9
ภาพที่ 2.2.8 ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว	10
ภาพที่ 2.4.1 การพัฒนาอย่างยั่งยืน	19
ภาพที่ 2.6.1 แก้ว	22
ภาพที่ 2.6.2 ขวด	22
ภาพที่ 2.6.3 กระจก	23
ภาพที่ 2.6.4 กระดาษ	23
ภาพที่ 2.6.5 พลาสติก	24
ภาพที่ 2.6.6 โลหะ	24
ภาพที่ 2.6.7 เหล็ก	25
ภาพที่ 2.6.8 ทองแดง	25
ภาพที่ 2.6.9 อะลูมิเนียม	26
ภาพที่ 2.6.10 คนสมัยก่อนดื่มเบียร์ในไหหมักด้วยหลอดก้านยาวๆ	26
ภาพที่ 2.6.11 ตัวอย่างโฆษณาหลอดกระดาษปิดได้ของ บริษัท Flex-Straw	27
ภาพที่ 2.6.12 หลอดพลาสติก	28
ภาพที่ 2.7.1 กระดาษเขียนสาน	29
ภาพที่ 2.7.2 กระดาษเขียนขาว	30
ภาพที่ 2.7.3 กระดาษเขียนเงิน กระดาษเขียนทอง	30
ภาพที่ 2.8.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลัก CRM	31
ภาพที่ 2.8.2 ระบบ ERP	32
ภาพที่ 2.8.3 หลักการทำงานของ CRM	33
ภาพที่ 3.1.1 บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด	36

## สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 3.2.1 แผนที่ของที่ตั้งสถานประกอบการ	37
ภาพที่ 3.3.1 แผนภูมิการจัดการองค์กรและการบริหาร บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด	38
ภาพที่ 3.3.2 ตัวอย่าง โปรแกรมทัวร์ของบริษัท	39
ภาพที่ 3.4.1 การเขียนวีซ่าเข้าประเทศจีน	40
ภาพที่ 3.4.2 การเขียนการ์ดเขียน ตม.	40
ภาพที่ 3.4.3 การทำ Room List	41
ภาพที่ 3.4.4 การหา Package Tour	41
ภาพที่ 3.6.1 พนักงานที่ปรึกษา	42



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ผ่อนคลายความเครียด และแสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่ มนุษย์เดินทางเพื่อการท่องเที่ยวด้วยความต้องการและเป้าหมายที่แตกต่างกันไป เช่น พักผ่อน ออกกำลังกาย เล่นกีฬา เรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม ช้อปปิ้ง สัมมนา และจัดแสดงนิทรรศการนานาชาติ ( MICE ) ท่องเที่ยวทำให้เกิดการลงทุนทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงและที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและการพักผ่อน ธุรกิจการค้าของที่ระลึก ส่งผลให้เศรษฐกิจมีการขยายตัวมากอย่างต่อเนื่อง

บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าและบริการ การท่องเที่ยว (Travel Agency) และธุรกิจจัดนำเที่ยว (Tour Operator หรือ Tour Company) มีบริการจัดคณะทัวร์ จัดโปรแกรมนำเที่ยวทัวร์ชมเมือง คูงาน สัมมนา เยี่ยมญาติหรือเพื่อแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม บริการในเรื่องของการจองตั๋วเครื่องบินและจองที่พักแรมเป็นตัวแทนขาย การขอ VISA เข้าจีน การจองโรงแรมในประเทศที่ไปเที่ยว และบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบตรงไปตรงมา

คณะผู้จัดทำได้สังเกตเห็นโอกาสที่จะทำให้คนรู้จักบริษัทมากขึ้น จึงได้จัดทำของที่ระลึกให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว ที่มาท่องเที่ยวเกี่ยวกับทางบริษัท อีกทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์บริษัท โดยการแนบคิวอาร์โค้ดและที่อยู่เว็บไซต์ของบริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ไว้กับของที่ระลึกด้วย ในส่วนของการออกแบบของที่ระลึกนั้น คณะผู้จัดทำได้เลือกใช้รูปแบบของการจักสานกระดาษเพื่อเป็นการเผยแพร่หัตถกรรมไทย และผสมผสานแนวคิดการนำวัสดุเหลือใช้กลับมาปรับเปลี่ยนรูปแบบ หรือพัฒนารูปร่างใหม่ ให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในรูปแบบอื่นๆ (Recycle) โดยใช้หลอดพลาสติกจากบริษัทที่ใช้งานแล้วมาสานเป็นกระดาษสานซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของความอุดมสมบูรณ์ และทำเป็นพวงกุญแจแจกเป็นที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยว

## 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อจัดทำของที่ระลึกสำหรับใช้ในการประชาสัมพันธ์บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ให้แก่นักท่องเที่ยว

## 1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านสถานที่บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา ดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 13 มกราคม ถึงวันที่ 30 เมษายน 2563

1.3.3 ขอบเขตด้านข้อมูล <https://www.hyt-travel.com>

1.3.4 ขอบเขตด้านประชากร พนักงานบริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด

## 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด มีของที่ระลึกเพื่อแจกให้แก่ลูกค้าพร้อมทั้งได้โฆษณาบริษัทผ่าน QR Code และเว็บไซต์ของบริษัท

1.4.2 นักท่องเที่ยวมีความประทับใจในบริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด



## บทที่ 2

### การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

โครงการเรื่อง การประชาสัมพันธ์บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ผ่านหัตถกรรมไทย คณะผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ข้อมูลต่างๆ แนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับของที่ระลึก
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการอนุรักษ์ ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาที่ยั่งยืน
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับหลัก CSR
- 2.6 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรีไซเคิล
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการจักสาน
- 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับหลัก CRM

#### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว



ภาพที่ 2.2.1 ธุรกิจนำเที่ยว

ที่มา : [http://www.praveetelearning.com/elearning\\_content.php?subject\\_id=2&chapter\\_id=3&page=3](http://www.praveetelearning.com/elearning_content.php?subject_id=2&chapter_id=3&page=3)

#### ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว (Tourism Business)

พ.ร.บ.ธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 มาตรา 3 นิยามคำว่า “ธุรกิจนำเที่ยว” หมายความว่า การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดหรือให้บริการ หรืออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง ที่พัก อาหาร ที่พักและหรือมัคคุเทศก์ให้แก่นักท่องเที่ยว

## ลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว

1. ธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศ ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีกิจการท่องเที่ยวอยู่ประมาณ 400 แห่ง กิจการดังกล่าวสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

1.1 กิจการนำเที่ยวรับเฉพาะนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศอย่างเดียว (In-bound Operator)

1.2 กิจการนำเที่ยวคนไทยในประเทศไปยังต่างประเทศ (Out-bound Operator)

1.3 กิจการนำเที่ยวภายในประเทศอย่างเดียว (Local Operator)

1.4 กิจการนำเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ (Local & World Wide Operator)

1.5 กิจการที่ดำเนินธุรกิจทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยว (General Travel Agent)



ภาพที่ 2.2.2 ลักษณะของธุรกิจนำเที่ยว

ที่มา : [http://www.praveetelearning.com/elearning\\_content.php?subject\\_id=2&chapter\\_id=3&page=3](http://www.praveetelearning.com/elearning_content.php?subject_id=2&chapter_id=3&page=3)

2. ธุรกิจท่องเที่ยวต่างประเทศ ควรพัฒนาในเรื่องของความรู้ความชำนาญในแหล่งท่องเที่ยว สภาพดินฟ้าอากาศภูมิประเทศ ขนบธรรมเนียมประเพณีค่าใช้จ่ายต่างๆ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต้องชี้แจงให้นักท่องเที่ยวได้รู้ก่อนที่จะไปเพื่อมิให้มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการท่องเที่ยว เนื่องจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของนักท่องเที่ยวซึ่งบริษัทนำเที่ยวต้องชี้แจง และดูแลอย่างใกล้ชิด โดยทั่วไปธุรกิจประเภทนี้จะจัดตั้งขึ้นในรูปของบริษัท ซึ่งจะร่วมมือกับบริษัทนำเที่ยวของต่างประเทศ ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในเรื่องของการทำหนังสือเดินทาง (Passport) ติดต่อขอวีซ่า (Vesa) ขายตั๋ว เครื่องบิน จัดรายการนำเที่ยว และบริการจัดหาที่พัก



ภาพที่ 2.2.3 หนังสือเดินทาง

ที่มา : [http://www.praveetelearning.com/elearning\\_content.php?subject\\_id=2&chapter\\_id=3&page=3](http://www.praveetelearning.com/elearning_content.php?subject_id=2&chapter_id=3&page=3)

ประเภทของธุรกิจนำเที่ยว แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

**1. Travel Agent** บุคคลหรือบริษัทที่มีความสามารถจัดการนำเที่ยว การขนส่งที่พัก อาหาร การรับส่ง ทั้งขาไปและขากลับ การนำสถานที่และงานอื่นๆ ของการเดินทางซึ่งเป็นการบริการให้แก่สาธารณชน เช่น บริษัท นำเที่ยว จำกัด มีความชำนาญเบ็ดเสร็จทุกอย่าง สามารถดำเนินการเองได้

**2. Tour Operator** บริษัทที่มีความชำนาญในการจัดและดำเนินการเกี่ยวกับการ ตลาดทางด้านการจัดการเดินทางไปพักผ่อน แบบ Inclusive Tour โดยเก็บเงินล่วงหน้าแล้วมอบให้ Travel Agent เป็นผู้ขาย แต่บางครั้งก็ลงมือขายแก่นักท่องเที่ยวโดยตรงเช่น บริษัทหรือกลุ่มคนในพื้นที่ที่มีอุปกรณ์เกี่ยวกับการดำน้ำ และเรือพร้อมในจังหวัดพังงา นำเที่ยวดำน้ำดูปะการังที่หมู่เกาะสิมิลัน-หมู่เกาะสุรินทร์ ก็ติดต่อกับบริษัทนำเที่ยวจำกัด เป็นผู้ขายบัตรเพราะมีลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวแพร่หลายอยู่แล้ว ส่วนตนก็เป็นผู้จัดรายการรับทัวร์ชุดนี้ต่ออยู่ที่พังงา

**3. Wholesaler** บริษัทที่มีความชำนาญงานในงานเดินทาง คิดและเสนอโปรแกรมที่จัดไว้แบบเหมาหรือจัดขึ้นตามแต่จะรับคำสั่งมาจากลูกค้าแล้วมอบให้ Travel Agent รับไปขายต่อ Wholesaler ต่างกับ Tour Operator คือ Wholesaler มักไม่เสนอรายการเดินทางต่อบริษัทนำเที่ยวบ่อยๆ แต่ Tour Operator จะเสนอขายให้แก่ Retailer ด้วย เช่น เป็นบริษัทหรือกลุ่มคนที่ชอบการผจญภัยซูดานบุกเบิก ไปเที่ยวน้ำตกที่ล่อแล่น น้ำตกที่เล่นน้ำตกที่ล่อซู่เข้าไปในเขตพม่ามาแล้ว

**ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว**

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการท่องเที่ยว ได้แก่

**1. ธุรกิจการขนส่ง (Transportation Business)**

ธุรกิจการขนส่งประกอบด้วย ธุรกิจเกี่ยวกับพาหนะที่ใช้ในการคมนาคมทั้ง 3 ทาง คือ

**ทางบก** พาหนะหลักในการขนส่งนักท่องเที่ยวผู้จุดหมายปลายทางได้แก่ รถยนต์ รถไฟ ธุรกิจเกี่ยวเนื่องของการขนส่งทางบกนี้ได้แก่ บริการพาหนะในท้องถิ่นเช่น รถสามล้อ รถม้า เกวียน รถลาก ช้าง ฯลฯ

**รถโดยสารประจำทาง** คือ รถที่ใช้ขนส่งผู้โดยสารตามเส้นทางที่กำหนดค่าบริการเป็นรายบุคคล และมีที่นั่งเกินกว่า 7 คนขึ้นไป ทั้งที่มีเครื่องปรับอากาศและไม่มีเครื่องปรับอากาศ

**รถบริการนำเที่ยว** คือ รถที่ใช้บริการท่องเที่ยว ซึ่งจัดกำหนดการไว้ล่วงหน้ามีการเก็บค่าบริการเป็นรายบุคคลในลักษณะเหมาจ่ายและมีที่นั่งเกินกว่า 7 คน ขึ้นไป

**รถยนต์ส่วนบุคคล** คือ รถยนต์ส่วนตัวของนักเดินทางหรือรถยนต์ของหน่วยราชการหรือเอกชน ที่นักเดินทางใช้โดยสารไม่มีอัตราค่าบริการ มีขนาดและลักษณะใดก็ได้

**ทางเรือ** พาหนะหลัก ได้แก่ เรือเดินสมุทร และเรือกลไฟ ธุรกิจเกี่ยวเนื่องได้แก่ เรือใบ เรือลากจูง เรือแจว เรือพาย เรือหางยาว แพ ฯลฯ

**ทางอากาศ** พาหนะหลัก ได้แก่ อากาศยานหรือเครื่องบิน อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเกี่ยวเนื่องของการขนส่งได้แก่ อุตสาหกรรมประกอบรถโดยสารต่อเรือ ผลิตเครื่องบิน ผลิตอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในรถยนต์ เรือ และเครื่องบิน เช่น เบาะ เก้าอี้ ผ้าคลุมเบาะ เครื่องสุขภัณฑ์ ฯลฯ



ภาพที่ 2.2.4 ธุรกิจการขนส่ง

ที่มา : [http://www.praveetelearning.com/elearning\\_content.php?subject\\_id=2&chapter\\_id=3](http://www.praveetelearning.com/elearning_content.php?subject_id=2&chapter_id=3)

การอำนวยความสะดวกด้านการคมนาคมจะส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวขยายตัวขึ้นทางหนึ่ง การอำนวยความสะดวกเหล่านั้น ได้แก่

1. การตัดและสร้างถนน โครงข่ายถนนที่ดี การขยายเส้นทางรถไฟเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว
2. การจัดบริการรถยนต์โดยสารประเภทต่างๆ สำหรับนักท่องเที่ยว เช่น รถนำเที่ยว รถรับจ้าง บริการรถเช่าประเภทต่างๆ
3. บริการปั้มน้ำมัน ห้องน้ำ ที่พักริมทาง
4. การสร้างท่าเรือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการขึ้นลงเรือ
5. การจัดบริการการขนส่งทางเรือ



6. การปรับปรุงเครื่องบินให้มีประสิทธิภาพในการขนส่งสูง ประหยัดและปลอดภัย
7. การจัดเที่ยวบินและที่นั่งสำหรับนักท่องเที่ยว และเที่ยวบินภายในประเทศให้เพียงพอ
8. เพิ่มจำนวนสนามบินทั้งสนามบินนานาชาติและสนามบินภายในประเทศ
9. การอำนวยความสะดวก และรักษาความปลอดภัยบริเวณสถานีขนส่ง ท่าเรือ และสนามบิน
10. ปรับปรุงอัตราค่าโดยสารให้น่าสนใจ

## 2. ธุรกิจอาหารและที่พักแรม (Food & Accommodation Business)

ธุรกิจอาหารและการพักแรมประกอบด้วยร้านอาหารหรือภัตตาคารและที่พักแรม ซึ่งมีหลายรูปแบบและหลายระดับ เช่น ธุรกิจอาหารมีตั้งแต่ รถเข็นอาหาร หาบเร่ แผงลอย ร้านอาหาร ภัตตาคาร สวนอาหาร และศูนย์อาหาร ธุรกิจที่พักแรมมีตั้งแต่ โรงแรม บังกะโล โมเต็ล เกสต์เฮาส์ หอพัก แคมป์ รีสอร์ท และเรือนแพ เป็นต้น

ความหมายของที่พักแรม คือ สถานที่ที่นักท่องเที่ยวใช้พักระหว่างเดินทาง ซึ่งอาจจำแนกเป็นประเภทต่างๆตามลักษณะการใช้

**โรงแรม** คือ ที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะและแบ่งเป็นห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักเดินทาง และเก็บค่าเช่าเป็นรายห้อง

**เกสต์เฮาส์** คือ บ้านที่ดัดแปลงหรือสร้างขึ้นและแบ่งห้องเป็นที่พักแรมโดยเก็บค่าเช่า

**บังกะโล** คือ ที่พักแรมที่กลุ่มบุคคลหรือสถาบันจัดไว้เพื่อให้นักท่องเที่ยวโดยเก็บค่าเช่า

**รีสอร์ท** คือ ที่พักที่มีลักษณะห้องพักเป็นหลังๆ มีบริเวณแวดล้อมด้วยธรรมชาติ

**โมเต็ล** คือ ที่พักที่สร้างขึ้นเฉพาะโดยเก็บค่าเช่า มีห้องพักแต่ละห้องหรือมีห้องพักส่วนหนึ่งที่มีลักษณะและการใช้สอยเช่นเดียวกับโรงแรม

**บ้านรับรอง** คือ ที่พักหน่วยงานราชการ บริษัทหรือเอกชนจัดไว้เพื่อใช้รับรองหรือพักผ่อน โดยไม่เก็บค่าเช่า

**บ้านญาติหรือบ้านเพื่อน** คือ บ้านญาติมิตรของนักท่องเที่ยวที่จัดให้เป็นที่พักแรม โดยไม่เก็บค่าเช่า



ภาพที่ 2.2.5 ธุรกิจอาหารและที่พักแรม

ที่มา : [http://www.praveetelearning.com/elearning\\_content.php?subject\\_id=2&chapter\\_id=3](http://www.praveetelearning.com/elearning_content.php?subject_id=2&chapter_id=3)

สถานพักแรมกลุ่มต่างๆ คือ การแบ่งกลุ่มของสถานพักแรม เป็นการจัดกลุ่มเพื่อใช้ประโยชน์ทางการสถิติเท่านั้น ไม่ได้ถือตามมาตรฐานสากล และมีได้เป็นการจัดระดับของสถานพักแรม และใช้ราคาต่ำสุดของราคาประกาศขายเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งกลุ่ม

กลุ่ม 1	หมายถึง	ราคาตั้งแต่ 2,500 บาท ขึ้นไป
กลุ่ม 2	หมายถึง	ราคาตั้งแต่ 1,500 - 2,499 บาท
กลุ่ม 3	หมายถึง	ราคาตั้งแต่ 1,000 - 1,499 บาท
กลุ่ม 4	หมายถึง	ราคาตั้งแต่ 500 - 999 บาท
กลุ่ม 5	หมายถึง	ราคาต่ำกว่า 500 บาท

อุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องของอาหารและการพักแรม ได้แก่ อุตสาหกรรมเนื้อสัตว์ ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร อุตสาหกรรมอาหารกระป๋อง เครื่องดื่ม อุตสาหกรรมเครื่องเรือน เครื่องใช้ในการประกอบอาหาร เครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร อุตสาหกรรมเครื่องนอน ธุรกิจด้านการรักษาความสะอาด และการรักษาความปลอดภัยและอุตสาหกรรมการก่อสร้าง การอำนวยความสะดวกให้แก่ธุรกิจอาหารและที่พักแรมเป็นการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอีกด้านหนึ่ง บริการที่ควรจัดให้มีได้แก่

1. การอำนวยความสะดวกด้านการคมนาคม การเข้าถึงได้ง่าย
2. การส่งเสริมการลงทุน
3. การฝึกอบรมพนักงานและผู้ประกอบการทุกระดับเพื่อให้มีมาตรฐานการบริการ และการบริหารเป็นระดับสากล



ภาพที่ 2.2.6 ธุรกิจอาหารและที่พักแรม

ที่มา : [http://www.praveetelearning.com/elearning\\_content.php?subject\\_id=2&chapter\\_id=3](http://www.praveetelearning.com/elearning_content.php?subject_id=2&chapter_id=3)

### 3. ธุรกิจการนำเที่ยว (Tourism Business)

ธุรกิจการนำเที่ยวประกอบด้วย บริษัทนำเที่ยว (Tour Operator) และตัวแทนจำหน่าย การท่องเที่ยว (Travel Agency) และแหล่งท่องเที่ยว (Tourist Destination)

บริษัทนำเที่ยว (Tour Operator) ทำหน้าที่จัดรายการนำเที่ยว และบริการนำเที่ยว

การจัดรายการนำเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวจำแนกเป็น

1. จัดรายการนำเที่ยวเบ็ดเสร็จ (Package Tour) ส่งให้ตัวแทนไปจำหน่าย
2. จัดรายการนำเที่ยวประเภทต่างๆ สำหรับผู้สนใจเฉพาะเรื่องให้แก่องค์กรสถาบันวิชาชีพต่างๆ และกลุ่มเอกชนที่มีความสนใจเฉพาะเรื่องการบริการนำเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวตามประเภทของรายการท่องเที่ยว นำโดยมัคคุเทศก์ (Guide หรือ Tour Guide) ซึ่งอาจเป็นมัคคุเทศก์ประจำบริษัทหรือมัคคุเทศก์อิสระ (Freelance Guide)

นอกจากนี้ บริษัทนำเที่ยวยังให้บริการการวางแผนการจัดประชุมสัมมนาและการจัดนิทรรศการทั้งในประเทศและต่างประเทศให้แก่องค์กรต่างๆอีกด้วย นอกเหนือจากการจัดนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Tour)



ภาพที่ 2.2.7 การจัดนำเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล

ที่มา : [http://www.praveetelearning.com/elearning\\_content.php?subject\\_id=2&chapter\\_id=3](http://www.praveetelearning.com/elearning_content.php?subject_id=2&chapter_id=3)

ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว (Travel Agency) ทำหน้าที่

1. จำหน่ายรายการท่องเที่ยว ที่บริษัทนำเที่ยวจัดขึ้น
2. เป็นตัวแทนจำหน่ายตั๋วโดยสารพาหนะเดินทางทุกประเภท
3. เป็นตัวแทนจัดหาและสำรองที่พักแรมตลอดจนกิจกรรมบันเทิงต่าง ๆ
4. บริการจัดเอกสารการเดินทาง
5. บริการต้อนรับและรับส่งนักท่องเที่ยว
6. บริการให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

บริษัทนำเที่ยวบางแห่งอาจเป็นทั้ง Tour Operator และ Travel Agency แต่บางแห่งก็เป็นเพียง Tour Operator หรือ Travel Agency อย่างใดอย่างหนึ่ง



ภาพที่ 2.2.8 ตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว

ที่มา : [http://www.pravectelearning.com/elearning\\_content.php?subject\\_id=2&chapter\\_id=3](http://www.pravectelearning.com/elearning_content.php?subject_id=2&chapter_id=3)

แหล่งท่องเที่ยว (Tourist Destination) ได้แก่ ประเทศ ภูมิภาค เขต เมือง หมู่บ้านหรือพื้นที่ทางภูมิศาสตร์อื่นๆ ที่นักท่องเที่ยวไปเยือน

คุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวเป็นตัวแปรสำคัญตัวหนึ่งที่จะส่งผลกระทบต่อความเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การพัฒนาคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งสำคัญ องค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ ได้แก่

**1. ความดึงดูดใจ (Attractions)**เสน่ห์ของแหล่งท่องเที่ยวอาจเป็นสถานที่ เช่น อากาศ ความงามตามธรรมชาติ หรือเหตุการณ์สำคัญเฉพาะกาลเช่น งานเฉลิมฉลอง นิทรรศการ การแข่งกีฬาระดับโลก การประชุมนานาชาติ เป็นต้น

**2. การเข้าถึงง่าย (Accessibility)**ความสะดวกในการคมนาคมขนส่ง การเดินทางสู่แหล่งท่องเที่ยว

**3. ความอภิรมย์ (Amenities)** ณ จุดหมายปลายทางนั้น ตั้งแต่ที่พักแรม การบริการตลอดจนความบันเทิงต่างๆ

อุตสาหกรรมเกี่ยวเนื่องของธุรกิจนำเที่ยวได้แก่ อุตสาหกรรม เกี่ยวกับศิลปหัตถกรรมพื้นบ้าน อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มประจำถิ่น อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ท้องถิ่นต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถซื้อหากลับไปเป็นที่ระลึกหรือใช้ประโยชน์ได้

#### **การให้บริการด้านสวัสดิภาพและความปลอดภัย**

1. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จัดให้มีหน่วยงานย่อยกระจายอยู่ทุกจังหวัดในประเทศไทยคอยแนะนำแก่นักท่องเที่ยว และจัดทำคู่มือนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นเอกสารแจกฟรี

2. สถาบันตำรวจแห่งชาติ มีกองกำกับการตำรวจท่องเที่ยว (โทร1155) รับผิดชอบนักท่องเที่ยวโดยตรง

3. ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (ศช.ทท.) รับเรื่องร้องทุกข์เบื้องต้น ก่อนให้ความช่วยเหลือในขั้นต่อไป

4. กฎกระทรวง และพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและ มัคคุเทศก์ พ.ศ.2535 ออกมาควบคุมบริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ให้มี ความรับผิดชอบต่อนักท่องเที่ยว

5. ร้านอาหารและร้านค้าที่สะอาดราคาข่อมเยา ซึ่งการท่องเที่ยวยังมีการให้เกียรติบัตร รับรองและเผยแพร่ทางเอกสารของ ททท.ด้วยหรือเซลล์ชวนชิม แม่ช้อยนางรำร้านธงฟ้าของ ททท.

6. บริษัทนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ ซึ่งการท่องเที่ยวฯ มีการให้รางวัล รับรองและเผยแพร่ทางเอกสารของ ททท.ด้วย

7. ยานพาหนะปลอดภัยราคามาตรฐาน โดยกรมการขนส่งทางบกมีการตรวจสภาพรถก่อนต่อทะเบียน มีพระราชบัญญัติคุ้มครอง

8. สถานที่ท่องเที่ยวปลอดภัย สะอาด ไม่เสี่ยงหรือล่อแหลมต่อชีวิต มีหน่วยงาน ราชการคอยกำกับดูแลเช่น กรมป่าไม้ กรมประมง ตำรวจน้ำ อบต. อบจ.

## **2.2 แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**

### **ความหมายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**

ความหมายของคำว่า “ อุตสาหกรรม ” ตามพจนานุกรมคือ การกระทำสิ่งใดๆ เพื่อให้เป็นสินค้า แต่ปัจจุบันมีความหมายมากกว่านั้นคือ กิจกรรมทางเศรษฐกิจอย่างมีระบบการพาณิชย์ หรือการผลิตสาขาใดสาขาหนึ่ง อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ก็คือ การดำเนินกิจกรรมบริการด้านการนำเที่ยว เช่น บริการด้านการเดินทาง บริการด้านอาหารและการพักผ่อน และบริการด้านการนำเที่ยว ซึ่งดำเนินการโดยหวังผลกำไร ที่ต้องอาศัยแรงงานและการลงทุนสูง โดยใช้เทคนิควิชาการเฉพาะมีการวางแผนการจัดองค์การและการตลาด ครอบคลุมธุรกิจหลายประเภท ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อม มีองค์ประกอบดังนี้

1. **โรงงาน** คือ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีสถานที่และบริการที่สะดวก การคมนาคมเข้าถึงได้ไม่ยาก มีระบบสาธารณูปโภคครบครัน แต่บางครั้งถนนที่ขรุขระฝนตกน้ำท่วมไม่มีห้องน้ำ ต้องหาอาหารรับประทานเอง ก็เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวบางกลุ่มชอบไปผจญภัยเหมือนกัน ดังนั้นหน่วยงานราชการและประชาชนในท้องถิ่นต้องกำหนดรูปแบบลักษณะการท่องเที่ยวให้ชัดเจนและที่สำคัญต้องไม่ทำเป็นการทำลายสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ

2. **วัดดูดิบ** คือ ทรัพยากรที่นักท่องเที่ยวสนใจเช่น นักท่องเที่ยวชอบไปสัมผัสอากาศหนาวทางภาคเหนือตอนบน ในช่วงเดือน ตุลาคมถึงกุมภาพันธ์ หน่วยงานราชการและประชาชนในท้องถิ่น ก็ต้องทำนุบำรุงธรรมชาติ ต้นไม้ดอกไม้เมืองหนาว ให้คงอยู่และบานในช่วงเวลาดังกล่าว

3. **การลงทุน** คือ โครงสร้างพื้นฐาน เช่น ระบบสาธารณูปโภค น้ำไหล ไฟสว่าง มีโทรศัพท์ ถนนหนทางดี มีสถานพยาบาลเบื้องต้น มียานพาหนะ มีอาหารและที่พัก และที่สำคัญ คือ ห้องน้ำ

4. **แรงงาน** คือ มีการก่อสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก ผลิตภัณฑ์พื้นเมืองขายของที่ระลึก มีแรงงาน รับจ้างเช่น ลูกหาบรับจ้างขนของขึ้นภูกระดึง มีคนทำความสะอาด พนักงานบริการ ผลผลิตธุรกิจที่ประกอบกันเป็นอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น โรงแรม ร้านอาหารสถานเริงรมย์ บริษัทนำเที่ยว รถเช่าเรือเช่า ร้านขายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในท้องถิ่นอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ดำน้ำ เสื้อผ้า

การส่งเสริมการขาย การโฆษณา การรณรงค์ เช่น ไม่ทิ้งขยะ ไม่บ้วนน้ำหมากน้ำลายลงพื้น แต่งกายตามสุภาพชน การรณรงค์รักษาพันธุ์สัตว์ เก็บความทรงจำด้วยรูปถ่าย การท่องเที่ยวแบบอนุรักษ์ ซึ่งทั้ง หน่วยงานราชการ นักท่องเที่ยว และประชาชนในท้องถิ่นต้องช่วยกันอย่างจริงจัง ปลุกสำนึกการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

### **ลักษณะของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**

1. เป็นอุตสาหกรรมบริการสินค้า คือ บริการได้แก่ ความสะดวกในด้านต่างๆ เป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้

2. เป็นอุตสาหกรรมที่สินค้าไม่อาจจัดส่งให้แก่ผู้ซื้อได้ ผู้ซื้อต้องเดินทางมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการด้วยตนเอง ไม่ว่าจะเป็นการขนส่งที่พักแรมหรือแหล่งท่องเที่ยว

3. เป็นอุตสาหกรรมที่ไม่มีขีดจำกัดในการผลิตและจำหน่ายเพราะไม่ต้องใช้วัตถุดิบในการผลิต ผลผลิตคือทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่แล้ว ต้องการเพียงการจัดระบบการอนุรักษ์และการพัฒนาอย่างถูกวิธี ก็จะเป็นอุตสาหกรรมที่ให้ผลผลิตไม่มีวันสิ้นสุด

4. เป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมอื่นๆ แทบทุกประเภทก่อให้เกิดการลงทุนทางอุตสาหกรรม การนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดทั้งทางด้านแรงงานและวัตถุดิบ

5. เป็นอุตสาหกรรมที่สร้างความเจริญและเสริมความมั่นคงปลอดภัยให้แก่ท้องถิ่น โดยเฉพาะท้องถิ่นที่ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว

6. เป็นอุตสาหกรรมที่มุ่งสร้างความจรรโลงใจ มีผลต่อสันติภาพ สัมพันธไมตรี และความเข้าใจอันดีระหว่างมนุษยชาติ

### ความสำคัญอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว (Tourism Industry) ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม หรือธุรกิจสนับสนุนต่างๆ การซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ถือได้ว่าเป็นการส่งสินค้าออกที่มองไม่เห็นด้วยสายตา (Invisible Export) เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศการผลิตสินค้าคือ บริการต่างๆที่นักท่องเที่ยวซื้อก็จะต้องมีการลงทุน ซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและจะช่วยให้เกิด งานอาชีพอีกหลายแขนงเกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ทางด้านสังคมการท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนคลายความตึงเครียดพร้อมกับการได้รับความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่ผิดแผกแตกต่างออกไปอีกครั้ง อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นแหล่งที่มาของรายได้ในรูปเงินตราต่างประเทศ ซึ่งจะมีส่วนช่วยสร้างเสถียรภาพให้กับดุลการชำระเงินได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้การท่องเที่ยวยังมีบทบาทช่วยกระตุ้นให้มีการนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างกว้างขวางที่ผู้อยู่ในท้องถิ่นได้เก็บมาประดิษฐ์เป็นหัตถกรรมพื้นบ้านขายเป็นของที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งสรุปได้ว่าบทบาทและความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

### 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับของที่ระลึก

#### ความหมายของของที่ระลึก

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีการคบหาสมาคมกันในกิจการใดกิจการหนึ่ง ในระยะเวลาหนึ่งจนทำให้เกิดความผูกพันชอบพอขึ้นในความรู้สึกและเป็นพื้นฐานทำให้เกิดความอยากจะปะทะสัมพันธ์กันในมนุษย์ระหว่างมนุษย์ หรือเกิดความผูกพันขึ้นระหว่างมนุษย์กับสิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ เหตุการณ์ วัตถุ ฯลฯ อันนำไปสู่ความทรงจำและการระลึกถึง ในเมื่อกิจกรรมร่วมนั้นได้ล่วงผ่านไป

เนื่องจากอยู่ใกล้กันทำให้โอกาสที่จะทำให้พบปะกันได้มีได้น้อย ความคุ้นเคยกันการที่มีรสนิยมและพฤติกรรมร่วมกัน ความจำเป็นที่จะต้องพึ่งพาอาศัยกันความมีลักษณะเสริมซึ่งกันและกันของกลุ่มคนตลอดรวมไปจนกระทั่งการกระทำที่มีลักษณะการให้รางวัลเป็นการตอบแทน เมื่อเกิดความพึงพอใจหรือเกิดภูมิใจแก่กันตลอดทั้งสาเหตุอื่นๆอีกนานัปการ เหล่านี้ล้วนอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ของที่ระลึกขึ้นเพื่อมอบให้แก่กันและกันได้ทั้งสิ้น แต่ที่สำคัญขณะที่มนุษย์มีสมองใช้บันทึกเรื่องราว เหตุการณ์ บุคคลตลอดจนสิ่งต่างๆที่ได้สัมผัสรับรู้ใน

ลักษณะของความทรงจำ การทับถมกันของประสบการณ์เหล่านั้นย่อมก่อให้เกิดความสับสนปนเป  
ยากแก่การลำดับ และเมื่อเวลาผ่านไปความทรงจำในสิ่งที่ได้ปะทะสัมพันธ์ระหว่างนั้น อาจเกิด  
การลืมเลือนไปได้ในที่สุด ดังนั้นมนุษย์จึงพยายามหาวิธีการกระตุ้นความทรงจำในเรื่องราวที่ได้  
เกี่ยวข้อง โดยการออกแบบสร้างสรรค์สื่อหรือสิ่งใด ๆ ขึ้นเพื่อใช้เป็นตัวกระตุ้นจิตใจให้เกิดการ  
ระลึกถึงเรื่องราวที่ได้เกี่ยวข้องอยู่เสมอ สื่อหรือสิ่งที่สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อจุดประสงค์ในการกระตุ้น  
เตือนหรือเน้นย้ำความทรงจำนี้ เรียกว่า ของที่ระลึก

ความหมายของคำ “ของที่ระลึก” ขึ้นแรกอาจทำได้โดยแยกหาความหมายของคำที่ม  
ประกอบกันเสียก่อน “ของ” อาจหมายถึง “สิ่ง” “ที่ระลึก” อาจหมายถึงที่ทำให้นึกถึงหรือคิดถึง  
ของที่ระลึกอาจหมายถึงสัญลักษณ์แทนบุคคล เหตุการณ์ เรื่องราว ฯลฯ ที่ได้รับการออกแบบ  
สร้างสรรค์ขึ้นเพื่อกระตุ้นหรือเน้นย้ำความทรงจำให้คิดถึงหรือนึกถึงอยู่เสมอในบุคคล เหตุการณ์  
หรือเรื่องราวนั้นๆ เช่น รูปเงือกน้อย เป็นสัญลักษณ์ของประเทศเดนมาร์ก เป็นต้น

สัญลักษณ์ของประเทศต่างๆ มักถูกนำรูปแบบมาจัดสร้างเป็นของที่ระลึกอยู่เสมอ การมอบ  
ของที่ระลึกให้แก่กันและกัน เพื่อเป็นเกียรติในวาระและโอกาสต่างๆ แม้ว่าของที่ระลึกบางอย่าง  
อาจไม่มีราคา แต่มีคุณค่าทางจิตใจที่ผู้ให้มีต่อผู้รับ เป็นเครื่องเตือนความจำเกี่ยวกับเรื่องราวหรือ  
เหตุการณ์ต่างๆ ก่อให้เกิดการระลึกถึงผู้ให้หรือระลึกถึงสถานที่ท่องเที่ยว

### ลักษณะสำคัญสินค้าของที่ระลึก

การที่คนจะเลือกสินค้าสิ่งใด สิ่งใดนั้นจะต้องเป็นที่ถูกใจและมีความน่าสนใจ ชวนให้ออยาก  
ซื้อ สินค้าของที่ระลึกที่น่าสนใจควรมีลักษณะ ดังนี้ (ชยาภรณ์ ชื่นรุ่งโรจน์, 2537)

1. เป็นสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น เมื่อมีผู้กล่าวถึงของที่ระลึกประเภทนี้แล้วทุกคน  
ต้องรู้จักแหล่งที่มาของสิ่งนั้นได้ ซึ่งถือว่าเป็นเอกลักษณ์ที่เกิดมาจากประวัติความเป็นมาของ  
ท้องถิ่นนั้นๆ
2. เป็นสินค้าหายาก ของที่ระลึกประเภทนี้มักจะเป็นสิ่งของที่นักท่องเที่ยวซื้อ และเป็นสิ่ง  
เป็นของแท้ และราคาถูกกว่าที่อื่น
3. ราคาถูก เมื่อนำไปเทียบกับสิ่งของประเภทเดียวกัน ที่วางจำหน่ายตามแหล่งท่องเที่ยว  
ต่างๆ ซึ่งอาจเป็นสิ่งของเครื่องใช้ทั่วไป เช่น เสื้อผ้า เครื่องประดับ เครื่องหนัง เป็นต้น
4. มีความดึงดูดใจจากการออกแบบ หลวดลาย ความประณีต สีสัน ความน่าสนใจ ความมี  
ประโยชน์ใช้สอย เช่น ตุ๊กตา สมุนไพร เป็นต้น
5. หาได้ง่าย สะดวก มีวางขายตามจุดต่างๆอย่างเหมาะสม
6. ขนาด รูปร่างและน้ำหนัก ที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการขนส่ง สินค้าของที่ระลึกที่มีจุดอ่อน  
จะต้องหาทางแก้ไข เช่น มีบรรจุภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ หรือออกแบบให้สามารถแยกชิ้นได้ เพื่อ  
นำไปประกอบใหม่ในภายหลัง เป็นต้น



7. ใช้แรงงานในท้องถิ่น โดยการแปรรูปสินค้าของที่ระลึก ให้เกิดมูลค่าเพิ่มโดยใช้แรงงานในท้องถิ่นนั้นๆ

8. มีการแสดงขั้นตอนการผลิต เพื่อให้ผู้บริโภคมีโอกาสทดลองทำ เพื่อที่จะสร้างความประทับใจให้เห็นคุณค่าของสินค้าชิ้น เช่น การทอผ้า การวาดลายร่ม เป็นต้น

9. มีฉลากบอกส่วนประกอบหรือส่วนผสม บอกที่มาของสินค้าชิ้นว่าทำมาจากอะไร วิธีการใช้ การดูแลรักษา และมีข้อควรระวังอย่างไร เหล่านี้เป็นต้น

### ประเภทของที่ระลึก

1. การจัดประเภทตามรูปแบบของที่ระลึก สามารถจัดตามรูปแบบที่ปรากฏได้ดังนี้

1.1 ของที่ระลึกที่ผลิตขึ้นตามแบบประเพณีนิยม คือ ของที่ระลึกที่ผลิตขึ้นโดยสืบทอดรูปแบบต่อกันมาจากบรรพบุรุษ โดยในอดีตนั้นสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ใช้สอยเป็นหลัก เมื่อสภาพความเป็นอยู่เปลี่ยนแปลง จุดมุ่งหมายของการใช้สิ่งนั้น จึงอาจเปลี่ยนแปลงไปเป็นของที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยวได้ เช่น ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านต่างๆ เป็นต้น

1.2 ของที่ระลึกที่ผลิตขึ้นตามแบบสมัยนิยม เป็นของที่ระลึกที่ผลิตขึ้นตามความนิยมในสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งในชั่วระยะเวลาหนึ่ง จากนั้นก็เสื่อมความนิยมไปพร้อมกับรูปแบบใหม่เข้ามาแทนที่

2. การจัดประเภทตามวัสดุที่ใช้ผลิต สามารถแบ่งได้ 3 ประเภท ซึ่งอาจจะผลิตโดยใช้วัสดุประเภทใดประเภทหนึ่งหรือใช้ผสมกัน รายละเอียดมีดังนี้

2.1 ของที่ระลึกที่ผลิตจากวัสดุธรรมชาติ เป็นของที่ระลึกที่นำเอาวัสดุธรรมชาติมาเสริมเติม แต่ง ประกอบต่อ ดัดแปลง เป็นเครื่องใช้ไม้สอย เครื่องประดับหรือวัตถุทางศิลปะซึ่งบางอย่างยังคงรูปแบบตามต้นแบบของธรรมชาติเดิมหรือต่อเติมบ้าง เช่น ของที่ระลึกที่ผลิตจากเปลือกหอย ดอกไม้แห้ง น้ำเต้าและกะลามะพร้าว เป็นต้น นอกจากนี้ยังนำเอาวัสดุธรรมชาติมาสร้างสรรค์เป็นของที่ระลึกรูปแบบใหม่ขึ้น

2.2 ของที่ระลึกที่ผลิตจากวัสดุสังเคราะห์ เป็นการนำเอาวัสดุสังเคราะห์มาใช้ในการผลิตของที่ระลึก ซึ่งคุณสมบัติทางกายภาพของวัสดุแต่ละชนิดนั้นมีความแตกต่างกัน เช่น แก้วมีความใส เป็นประกายทอมีความสุกปลั่ง พลาสติกมีสี สันสวยสด เป็นต้น จากคุณสมบัติของวัสดุและกรรมวิธีในการผลิตที่แตกต่างกันจึงทำให้เกิดของที่ระลึกรูปแบบต่างๆ มากมาย เช่น เครื่องแก้ว เครื่องทอง ผลิตภัณฑ์โลหะและผลิตภัณฑ์พลาสติก เป็นต้น

2.3 ของที่ระลึกที่ผลิตจากเศษวัสดุ เป็นการนำวัสดุธรรมชาติหรือวัสดุสังเคราะห์ที่เหลือใช้แล้วมาประดิษฐ์เป็นสิ่งของต่างๆ ซึ่งส่วนมากมักจะใช้เป็นของที่ระลึกเพื่อประโยชน์ในทางประดับตกแต่ง

3. การจัดประเภทตามประโยชน์ใช้สอย จัดแบ่งตามจุดประสงค์ของการนำไปใช้ว่าใช้ในลักษณะใด แบ่งได้ 3 ประเภท คือ

3.1 ของที่ระลึกประเภทของบริโภค หมายถึง ของที่ระลึกประเภทอาหาร แต่เดิมนั้นคงเป็นเพียงการแบ่งปันอาหารกันในลักษณะที่คงเป็นธรรมชาติอยู่เช่น ผลไม้ เนื้อสัตว์ เป็นต้น ปัจจุบันมีการปรุงแต่งอาหารทั้งในด้านรูปแบบและรสชาติ รวมถึงการจัดใส่ภาชนะและหีบห่อที่สวยงามเป็นที่ต้องการของผู้บริโภค ฉะนั้นอาหารไม่เป็นเพียงใช้บริโภคโดยตรง หากยังใช้แลกเปลี่ยนซื้อขายหรือมอบให้แก่กันในโอกาสต่างๆอีกด้วย เช่น ขนมลูกชุบ ขนมเทียนสวย จิงคอง กระทียมคอง เป็นต้น ด้วยเหตุที่อาหารเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้นาน อาหารจึงมักไม่ค่อยได้รับการยอมรับว่าเป็นของที่ระลึกเหมือนกับวัตถุอย่างอื่น

3.2 ของที่ระลึกประเภทของอุปโภค ได้แก่ ของที่ระลึกประเภทเครื่องใช้ต่างๆ เป็นสิ่งที่มีผลิตขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางด้านร่างกายเป็นส่วนใหญ่ ของที่ระลึกประเภทนี้ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์พื้นบ้านต่างๆ โคมไฟ เจึงเทียน ตะเกียง เป็นต้น

3.3 ของที่ระลึกประเภทของตกแต่ง เป็นของที่ระลึกที่มีผลิตขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางด้านจิตใจ ได้แก่ เครื่องประดับร่างกายและอาคารสถานที่ต่างๆ เป็นต้น

4. การจัดประเภทตามจุดประสงค์ของผลิต เช่น ผลิตขึ้นเพื่อระลึกถึงบุคคล งาน เหตุการณ์ และสถานที่ต่างๆ ดังนี้

4.1 ของที่ระลึกที่มีผลิตขึ้นเฉพาะบุคคล ได้แก่ ของที่ระลึกที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเกียรติแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือเพื่อจำหน่ายแจกให้กับบุคคลอื่นเพื่อเตือนใจให้ระลึกถึงบุคคลนั้น รูปแบบของที่ระลึกประเภทนี้ ได้แก่ รูป โล่ เหรียญ ถ้วย ชง ฯลฯ

4.2 ของที่ระลึกที่มีผลิตขึ้นเฉพาะงานเป็นการผลิตขึ้นเพื่อแจก แลก ซื้อขายเฉพาะงานใดงานหนึ่ง เช่น งานแสดงสินค้า งานแต่งงาน งานศพ งานฉลองมงคลสมรส งานศิษย์เก่า ฯลฯ

4.3 ของที่ระลึกที่มีผลิตขึ้นเฉพาะเหตุการณ์ หมายถึง ของที่ระลึกที่มีผลิตขึ้นเพื่อระลึกถึงเหตุการณ์ต่างๆ อาจเป็นเหตุการณ์ที่ดี ที่ร้ายแรง หรือเป็นเหตุการณ์ในประวัติศาสตร์ ของที่ระลึกประเภทนี้อาจผลิตในรูปของวัตถุ รูปจำลอง สัญลักษณ์แทน ฯลฯ

4.4 ของที่ระลึกที่มีผลิตขึ้นเฉพาะที่หมายถึงของที่ระลึกที่มีผลิตขึ้นเพื่อระลึกถึงสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง อาจแสดงให้เห็นรูปแบบเฉพาะของท้องถิ่นโดยใช้วัสดุและเทคนิควิธีที่สืบทอดกันมาในท้องถิ่นนั้นหรือนำเอารูปแบบของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง รูปแบบของบุคคลหนึ่งหรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่มีเฉพาะในท้องถิ่นนั้น เมื่อนำเอารูปแบบนั้นมาผลิตเป็นของที่ระลึกก็จะช่วยให้ระลึกถึงสถานที่แห่งนั้นได้

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการอนุรักษ์ ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาที่ยั่งยืน

คำว่า “ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” หมายถึง การใช้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างฉลาด โดยใช้ให้น้อย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงระยะเวลาในการใช้ให้ยาวนาน และก่อให้เกิดผลเสียหายน้อยที่สุด รวมทั้งต้องมีการกระจายการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างทั่วถึง อย่างไรก็ตาม ในสภาพปัจจุบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีความเสื่อมโทรมมากขึ้น ดังนั้นการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจึงมีความหมายรวมไปถึงการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมด้วยการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสามารถกระทำได้หลายวิธีทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

1. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยตรง ซึ่งปฏิบัติได้ในระดับบุคคล องค์กรและระดับประเทศ ที่สำคัญ คือ

1.1 การใช้อย่างประหยัด คือ การใช้เท่าที่มีความจำเป็นเพื่อให้มีทรัพยากรไว้ใช้ได้นานและเกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่ามากที่สุด

1.2 การนำกลับมาใช้ซ้ำอีก สิ่งของบางอย่างเมื่อมีการใช้แล้วครั้งหนึ่งสามารถที่จะนำมาใช้ซ้ำได้อีก เช่น ถูพลาสติก กระดาษ เป็นต้น หรือสามารถที่จะนำมาใช้ใหม่โดยผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การนำกระดาษที่ใช้แล้วไปผ่านกระบวนการต่างๆ เพื่อทำเป็นกระดาษแข็ง เป็นต้น ซึ่งเป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรและการทำลายสิ่งแวดล้อมได้

1.3 การบูรณะซ่อมแซม สิ่งของบางอย่างเมื่อใช้เป็นเวลานานอาจเกิดการชำรุดได้ เพราะฉะนั้นถ้ามีการบูรณะซ่อมแซม ทำให้สามารถยืดอายุการใช้งานต่อไปได้อีก

1.4 การบำบัดและการฟื้นฟู เป็นวิธีการที่จะช่วยลดความเสื่อมโทรมของทรัพยากรด้วยการบำบัดก่อน เช่น การบำบัดน้ำเสียจากบ้านเรือนหรือโรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น ก่อนที่จะปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ส่วนการฟื้นฟูเป็นการรื้อฟื้นธรรมชาติให้กลับสู่สภาพเดิมเช่น การปลูกป่าชายเลน เพื่อฟื้นฟูความสมดุลของป่าชายเลนให้กลับมาอุดมสมบูรณ์ เป็นต้น

1.5 การใช้สิ่งอื่นทดแทน เป็นวิธีการที่จะช่วยให้มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติน้อยลงและไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม เช่น การใช้ถุงผ้าแทนถุงพลาสติก การใช้ใบตองแทนโฟม การใช้พลังงานแสงแดดแทนแร่เชื้อเพลิง การใช้ปุ๋ยชีวภาพแทนปุ๋ยเคมี เป็นต้น

1.6 การเฝ้าระวังดูแลและป้องกัน เป็นวิธีการที่จะไม่ทำให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมถูกทำลาย เช่น การเฝ้าระวังการทิ้งขยะ สิ่งปฏิกูลลงแม่น้ำ คูคลอง การจัดทำแนวป้องกันไฟฟ้า เป็นต้น

## 2. การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยทางอ้อม สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

2.1 การพัฒนาคุณภาพประชาชน โคนสนับสนุนการศึกษาด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องตามหลักวิชา ซึ่งสามารถทำได้ทุกระดับอายุ ทั้งในระบบโรงเรียนและสถาบันการศึกษาต่างๆ และนอกระบบโรงเรียนผ่านสื่อสารมวลชนต่างๆ เพื่อให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นในการอนุรักษ์ เกิดความรักความหวงแหน และให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง

2.2 การใช้มาตรการทางสังคมและกฎหมาย การจัดตั้งกลุ่ม ชุมชน ชมรม สมาคม เพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่างๆ ตลอดจนการให้ความร่วมมือทั้งทางด้านพลังกาย พลังใจ พลังความคิด ด้วยจิตสำนึกในความมีคุณค่าของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรที่มีต่อตัวเราเช่น กลุ่มชมรมอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของนักเรียน นักศึกษา ในโรงเรียนและสถาบันการศึกษาต่างๆ มูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่าและพรรณพืชแห่งประเทศไทย มูลนิธิสืบ นาคะเสถียร มูลนิธิโลกสีเขียว เป็นต้น

2.3 ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ ช่วยกันดูแลรักษาให้คงสภาพเดิม ไม่ให้เกิดความเสื่อมโทรมเพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตในท้องถิ่นของตน การประสานงานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและความตระหนักระหว่างหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน ให้มีบทบาทหน้าที่ในการปกป้อง คุ้มครอง ฟื้นฟูการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

2.4 ส่งเสริมการศึกษาวิจัย ค้นคว้าวิธีการและพัฒนาเทคโนโลยี มาใช้ในการจัดการกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การใช้ความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ มาจัดการวางแผนพัฒนา การพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้มีการประหยัดพลังงานมากขึ้น การค้นคว้าวิจัยวิธีการจัดการ การปรับปรุง พัฒนาสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ และยั่งยืน เป็นต้น

2.5 การกำหนดนโยบายและวางแผนทางของรัฐบาล ในการอนุรักษ์และพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเป็นหลักการให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือ และนำไปปฏิบัติ รวมทั้งการเผยแพร่ข่าวสารด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งทางตรงและทางอ้อม

## การพัฒนาอย่างยั่งยืน

เมื่อเดือนกันยายน พ.ศ. 2558 ประเทศสมาชิกของสหประชาชาติได้รับรองวาระการพัฒนาอย่างยั่งยืน พ.ศ. 2573 ซึ่งจะบรรลุเป้าหมายในระยะเวลา 15 ปีประกอบด้วย 17 เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยมี 169 เป้าหมายเฉพาะเจาะจง และ 230 ตัวชี้วัดเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน เน้นให้ความสำคัญกับการปรับสมดุลทั้ง 3 มิติของการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมในรูปแบบบูรณาการและการมีส่วนร่วมเพื่อไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง ประเทศไทยมีการพัฒนาของตนเองที่กำลังไขว่คว้าเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยอาศัยหลักภูมิปัญญาและความเชื่อสัจธรรมที่สอดคล้องหลักการเดินทางสายกลาง ความสมเหตุสมผลและความรอบคอบตามแนวคิดของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช จุดเน้นของปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงคือความยั่งยืนและได้รับการยอมรับว่าเป็นหลักการสำคัญของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติของประเทศไทยมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545



ภาพที่ 2.4.1 การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ที่มา : <https://thailand.opendevelopmentmekong.net/th/topics/sustainable-development-goals/>

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับหลัก CSR

CSR คือ แนวคิดที่บริษัทสถานความห่วงใยต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้ในกระบวนการดำเนินงาน ธุรกิจและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียภายใต้พื้นฐานการกระทำด้วยความสมัครใจ

### **The European Commission**

CSR คือ คำมั่นของบริษัทที่จะส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน โดยทำงานร่วมกับลูกจ้างและครอบครัวของพวกเขา ชุมชน และสังคมโดยกว้าง เพื่อจะพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของสังคมโดยรวม

### **World Business Council on Sustainable Development**

Corporate Social Responsibility หรือที่เรียกเป็นภาษาไทยว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจนั้น หมายถึง การดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับที่ดี ควบคู่ไปกับการใส่ใจดูแลรักษาสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

**คณะกรรมการส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมของบริษัทจดทะเบียน  
คณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.)**

CSR เป็นเรื่องของภารกิจที่องค์กรตอบสนองต่อประเด็นเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมุ่งที่การให้ประโยชน์กับคน ชุมชน และสังคมนอกจากนั้น ยังเป็นเรื่องของบทบาทขององค์กรธุรกิจ ในสังคม และความคาดหวังของสังคมที่มีต่อองค์กรธุรกิจ โดยจะต้องทำด้วยความสมัครใจ และผู้บริหารจะต้องมี

บทบาทเกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่างๆ โดยสามารถวัดผลได้ใน 3 มิติ คือ การวัดผลทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม อันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

### **ISO 26000**

CSR คือการดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กรที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งในระดับใกล้ (ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับองค์กร เช่น ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัว พนักงาน ชุมชนท้องถิ่นที่องค์กรตั้งอยู่) และระดับไกล (ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กรทางอ้อม เช่น คู่แข่งขันทางธุรกิจประชาชนโดยทั่วไป) ด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรหรือทรัพยากรจากภายนอกองค์กร ในอันที่จะทำให้อยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข

### **สถาบันไทยพัฒน์ ภายใต้มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์**

นอกจากนี้ ยังมีการตีความ CSR ว่าเป็นกิจกรรมที่รวมทั้งการคิด การพูด และการกระทำซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การตัดสินใจ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการและการดำเนินงานขององค์กรที่ดำเนินการในพื้นที่ของสังคม โดยที่สังคมใกล้ ซึ่งหมายถึง ลูกค้า คู่ค้า ครอบครัวพนักงาน ชุมชนที่องค์กรตั้งอยู่ ซึ่งรวมถึงสิ่งแวดล้อมหรือระบบนิเวศน์ และสังคมไกล ซึ่งหมายถึง ผู้เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยอ้อม ได้แก่ คู่แข่งขันทางธุรกิจ ประชาชนทั่วไป เป็นต้น ใน

นิยามข้างต้น ยังได้อธิบายถึงความเกี่ยวข้องกับผู้คนในมิติต่างๆ ประกอบด้วย ลูกค้า คู่ค้า ชุมชนและสภาพแวดล้อม ประชาสังคม และคู่แข่งชั้นธุรกิจ

สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า CSR หรือความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจนั้น หมายถึง การดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรมและการกำกับดูแลกิจการที่ดีควบคู่ไปกับการใส่ใจรักษา สังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน อธิบายโดยขยายความได้ว่า การดำเนินกิจกรรมภายในและภายนอกองค์กรที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม ทั้งในระดับใกล้และไกล โดยไม่ไปเบียดเบียนฝ่ายใดทั้งสิ้น องค์กรที่มี CSR ย่อมไม่ขาดเครดิตแรงงานลูกจ้าง ไม่น้อยโกงลูกค้า ไม่เอาเปรียบคู่ค้า ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมหรือทำร้ายชุมชนโดยรอบ ทั้งหมดก็เพื่อประโยชน์สุขแก่ องค์กรและสังคม อันนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนนั่นเอง

## 2.6 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรีไซเคิล

การรีไซเคิลได้รับการปฏิบัติทั่วไปในประวัติศาสตร์ของมนุษยชาติโดยส่วนใหญ่ด้วยความ สนับสนุนที่ได้รับการบันทึกไว้ย้อนกลับไปในอดีตอันยาวนานในยุคของเพโลโดเมื่อ 400 ปี ก่อน คริสตกาล ในช่วงระยะเวลาเมื่อทรัพยากรเริ่มหายากขึ้นนั้น จากการศึกษาทางโบราณคดีเกี่ยวกับการทิ้งขยะของเสียในยุคโบราณแสดงให้เห็นว่า หลักฐานตัวอย่างขยะจากบ้านเรือนที่มีจำนวน ปริมาณเล็กน้อย เช่น เถ้าเครื่องมือหักและเครื่องปั้นดินเผา ได้บ่งบอกถึงการที่มีขยะของเสียจำนวน ไม่น้อยได้ถูกนำกลับมาใช้ใหม่ในกรณีที่ไม่มียาวัสดุใหม่มาแทนของเดิม

**รีไซเคิล (Recycle)** เป็นการจัดการวัสดุเหลือใช้ที่กำลังจะเป็นขยะ โดยการนำไปผ่าน กระบวนการแปรสภาพ โดยเฉพาะการหลอม เพื่อให้เป็นวัสดุใหม่แล้วนำกลับมาใช้ได้อีก ซึ่งวัสดุที่ ผ่านการแปรสภาพนั้นอาจจะเป็นผลิตภัณฑ์เดิมหรือผลิตภัณฑ์ใหม่ก็ได้ รีไซเคิลมีความหมายต่าง จาก รีユส (Reuse) ซึ่งหมายถึง การนำกลับมาใช้ใหม่โดยไม่ผ่านกระบวนการแปรสภาพใดๆทั้งสิ้น ในความเข้าใจของคนบางกลุ่มนั้น การรีไซเคิล หมายถึง การนำวัสดุเหลือใช้กลับมาปรับเปลี่ยน รูปแบบ หรือพัฒนารูปร่างใหม่ ให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในรูปแบบอื่นๆ เช่น ขวดน้ำพลาสติก หากนำมาใช้ใส่น้ำอีกครั้งเป็น การรีユส (Reuse) แต่ถ้านำเอาขวดพลาสติกมาตัดให้เป็นกระป๋อง แล้วนำไปใช้ตัดดินบรรจุในถูง หรือนำขวดพลาสติกมาตัดครึ่ง เป็นแจกันใส่ดอกไม้ หรือเป็นที่ใส่ ปากกา มักถูกเรียกว่าเป็นการรีไซเคิลขวดน้ำพลาสติก

### วัสดุที่สามารถรีไซเคิลได้

**แก้ว (Glass)** วัสดุแข็งที่มีรูปลักษณะอยู่ตัว และเป็นเนื้อเดียว โดยปกติแล้วเกิดจากการเย็น ตัวลงอย่างฉับพลันของวัสดุหลอมหนืด ซึ่งทำให้การแข็งตัวนั้นไม่ก่อผลึก ตัวอย่างเช่น น้ำตาลซึ่ง หลอมละลายและถูกทำให้แข็งตัวอย่างรวดเร็ว อาจด้วยการหยดลงบนผิวเย็น น้ำตาลที่แข็งตัวนี้จะมี

ลักษณะเป็นเนื้อเดียว ไม่แสดงให้เห็นถึงลักษณะที่เป็นผลึก ซึ่งสามารถสังเกตได้จากรอยแตกหักซึ่งมีลักษณะละเอียด (Conchoidal Fracture)

แก้วสามารถที่จะเกิดได้หลากหลายวิธี โดยการที่จะเลือกวัตถุดิบจะต้องมีการคำนวณเพื่อหาปริมาณสารที่ต้องการใช้ใน Batch เนื่องจากสารที่ต้องการใช้ใน Batch จะได้มาจากปฏิกิริยาของวัตถุดิบ โดยในระหว่างการหลอมวัตถุดิบ จะเกิดการเปลี่ยนแปลงทางเคมี และโครงสร้าง โดยจะทำให้เกิดฟองอากาศที่ต้องกำจัดออกไป โดยในผลิตภัณฑ์เชิงพาณิชย์ที่ต้องการการขึ้นรูปทรงที่เฉพาะ จะทำโดยมีการใช้กระบวนการทางความร้อนเข้าช่วย เพื่อกำจัด Stress ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเย็นตัวลงอย่างรวดเร็ว และการปรับปรุงให้แก้วมีความแข็งแรงขึ้น โดยการอบเทมเปอร์



ภาพที่ 2.6.1 แก้ว

ที่มา : <https://th.wikipedia.org/wiki/>

ขวด (Glass bottle) เป็นภาชนะที่มีรูปทรงยาว ทัวไปใช้บรรจุน้ำ หรือของเหลว ส่วนใหญ่ทำจากวัสดุประเภทแก้วหรือพลาสติก รูปทรงของขวดมีหลายแบบโดยทั่วไปปากขวดมีขนาดหน้าตัดเล็กกว่าตัวขวด ถ้าหน้าตัดเท่ากันเรียกว่ากระบอก



ภาพที่ 2.6.2 ขวด

ที่มา : <https://th.wikipedia.org/wiki/>

กระจก (Lens) หมายถึงวัสดุที่ทำมาจากแก้ว ซึ่งมีองค์ประกอบหลักทางเคมีคือซิลิกอน ซึ่งสามารถหลอมและนำไปขึ้นรูปได้ เมื่อเย็นตัวแล้วมีลักษณะโปร่งใส และเป็นของแข็ง โดยไม่จับผลึก กระจกจึงสามารถแตกได้เหมือนแก้ว และมีความคมมากกว่าแก้วเมื่อแตกเพราะมีความบางใน



การผลิต ความแตกต่างในการใช้คำเมื่อเทียบกับคำว่าแก้วคือ กระจกจะใช้เรียกแก้วที่นำมาทำให้เป็นแผ่น โดยมีลักษณะแบนราบและมีความหนาประมาณหนึ่งเป็นส่วนใหญ่ กระจกเป็นลักษณะการผลิตวัสดุประเภทแก้วที่ทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้งานต่างๆ เช่น เพื่อเป็นวัสดุกันขวางที่ไม่ทึบแสง ใช้เพื่อเป็นฉนวนกัน ไข้เพื่อประดับตกแต่งอาคาร ฯลฯ ในบางความต้องการใช้ กระจกถูกนำไปปรับคุณสมบัติต่อเพื่อให้มีคุณลักษณะบางอย่าง เช่น ฉาบปรอทที่ด้านๆ หนึ่งเพื่อให้มีคุณสมบัติสะท้อนแสงเรียกว่า กระจกเงา หรือผสมสารชนิดอื่นลงไปเนื้อสารให้มีสีสันหรือความทึบแสงบางส่วนหรือทั้งหมดเรียกว่า กระจกสี กระจกทึบ หรือกระจกควัน หรือนำไปพันทรายลงบนพื้นผิวเพื่อให้เกิดความไม่สม่ำเสมอของความเรียบบนผิวทำให้แสงผ่านได้แต่มีลักษณะมัวๆ เรียกว่า กระจกฝ้า



ภาพที่ 2.6.3 กระจก

ที่มา : <https://th.wikipedia.org/wiki/>

**กระดาษ (Paper)** เป็นวัสดุที่ผลิตขึ้นมาสำหรับการจดบันทึก มีประวัติศาสตร์ยาวนาน เชื่อกันว่ามีการใช้กระดาษครั้งแรกๆ โดยชาวอียิปต์และชาวจีนโบราณ แต่กระดาษในยุคแรกๆ ล้วนผลิตขึ้นเพื่อการจดบันทึกด้วยกันทั้งสิ้น จึงกล่าวได้ว่าระบบการเขียนคือแรงผลักดันให้เกิดการผลิตกระดาษขึ้นในโลก ปัจจุบันกระดาษไม่ได้มีประโยชน์ในการใช้จดบันทึกตัวหนังสือ หรือข้อความเท่านั้น ยังใช้ประโยชน์อื่นๆ ได้มากมาย เช่น กระดาษชำระ กระดาษห่อของขวัญ กระดาษลูกฟูก สำหรับทำกล่อง



ภาพที่ 2.6.4 กระดาษ

ที่มา : <https://th.wikipedia.org/wiki/>

**พลาสติก (Plastic)** เป็นสารประกอบอินทรีย์ที่สังเคราะห์ขึ้นใช้แทนวัสดุธรรมชาติบางชนิด เมื่อเย็นก็แข็งตัว เมื่อถูกความร้อนก็อ่อนตัว บางชนิดแข็งตัวถาวร มีหลายชนิด เช่น โพลอน ยาง เทียม ใช้ทำสิ่งต่างๆเช่น เสื้อผ้า ฟิล์ม ภาชนะ ซึ่งเป็นส่วนประกอบส่วนหนึ่งของขยะในทะเล



ภาพที่ 2.6.5 พลาสติก

ที่มา : <https://th.wikipedia.org/wiki/>

**โลหะ (Metal)** ประเภทของโลหะ สมบัติ การใช้งาน โลหะกลุ่มเหล็ก (Ferrous Metals) เหล็กกล้า (Steel) มีความแข็งแรงสูง สามารถนำมาเปลี่ยนแปลงรูปร่างได้ง่าย เกิดสนิมได้ง่าย ของใช้ในครัวเรือน กระจ่าง บรจุภัณฑ์ชิ้นส่วนอะไหล่ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ลวด กรรไกร ใบมีด โคน เหล็กหล่อ (cast Iron) มีความแข็งแรงมากแต่เปราะ มีความเหนียวน้อย เกิดสนิมได้ง่าย ของใช้ในครัว ชิ้นส่วน เครื่องจักร ฝาท่อระบายน้ำ รั้ว ชิ้นส่วนรถยนต์ โลหะนอกกลุ่มเหล็ก (Non-Ferrous Metals) อะลูมิเนียม (Aluminum) มีความหนาแน่นน้อย น้ำหนักเบา ง่ายในการเปลี่ยนรูปร่างมีสีเทา เงินสะท้อนแสงได้ดีนำไฟฟ้าและความร้อนได้ดีกรอบประดูหรือหน้าต่าง ฟอยล์ห่ออาหาร ส่วนประกอบของเครื่องบิน กระจ่างน้ำอัดลม ทองแดง (Copper) นำความร้อนและไฟฟ้าได้ดีมีสีน้ำตาลแดง ทนทานต่อการกัดกร่อน สายไฟ เคเบิล อุปกรณ์ใน เครื่องกำเนิดไฟฟ้า อุปกรณ์ สำหรับส่งน้ำ เครื่องประดับตกแต่ง เหรียญกษาปณ์ สังกะสี (Zinc) มีความแข็งแรงแต่เปราะ มีสีเงินมันวาวทนต่อการกัดกร่อนเคลือบโลหะเพื่อป้องกันสนิมและการกัดกร่อน ทองเหลือง (Brass) มีความแข็งแรง มีสีเหลืองทอง นำไฟฟ้าและความร้อนได้ดี ฟาน แจกัน ก๊อกน้ำ ที่จับประตูข้อต่อ เครื่องจักรเครื่องดนตรี



ภาพที่ 2.6.6 โลหะ

ที่มา : [http://www.xn--q3cab3aj2gen9p.net/sci\\_p3-material05.htm](http://www.xn--q3cab3aj2gen9p.net/sci_p3-material05.htm)

**เหล็ก (Steel)** ชื่อทางวิทยาศาสตร์คือ Fe เหล็กนั้นมีประโยชน์อย่างมากในปัจจุบันเป็นธาตุที่พบเห็นได้ในทุกวัน โดยเฉพาะในการก่อสร้าง ในโรงงานอุตสาหกรรมอีกทั้งยังเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องใช้ในการสร้างบ้าน อาคาร ต่างๆ เหล็กจึงเป็นธาตุที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง นอกจากนี้แล้วยังใช้ในการทำเป็นวัสดุต่างๆ ทำเป็นชิ้นส่วนของเครื่องจักรและอื่นๆอีกมากมาย ผลิตภัณฑ์เหล็กโดยทั่วไปผลิตภัณฑ์เหล่านั้นสามารถแบ่งออกได้ หลายหมวดหมู่เช่น ยานยนต์ การก่อสร้าง ภาชนะบรรจุภัณฑ์และการจัดตั้ง เครื่องจักรและอุปกรณ์อุตสาหกรรม การขนส่งทางรถไฟ อุตสาหกรรมน้ำมันและก๊าซ อุปกรณ์ไฟฟ้า เครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องใช้ในครัว



ภาพที่ 2.6.7 เหล็ก

ที่มา : <https://th.wikipedia.org/wiki/>

**ทองแดง (Copper)** คือธาตุที่มีเลขอะตอม 29 และสัญลักษณ์คือ Cu ทองแดงอยู่ในตารางธาตุหมู่ 29 เป็นที่ทราบกันว่ามนุษย์ใช้ประโยชน์จากทองแดงไม่น้อยกว่า 10,000 ปี พบหลักฐานว่ามนุษย์สามารถหลอมสกัดทองแดงให้บริสุทธิ์ได้เมื่อประมาณ 5000 ปีก่อนคริสตกาล ซึ่งเป็นช่วงก่อนที่มนุษย์จะรู้จักกับทองคำ โดยมนุษย์รู้จักทองคำ เมื่อประมาณ 4000 ปีก่อนคริสตกาล



ภาพที่ 2.6.8 ทองแดง

ที่มา : <https://th.wikipedia.org/wiki/>

**อะลูมิเนียม (Aluminum)** คือธาตุเคมีในตารางธาตุที่มีสัญลักษณ์ Al และมีเลขอะตอม 13 เป็นโลหะที่มันวาวและอ่อนคดง่าย ในธรรมชาติอะลูมิเนียมพบในรูปแร่บอกไซต์เป็นหลัก และมีคุณสมบัติเด่น คือ ต่อด้านปฏิกิริยาออกซิเดชันได้ดีแข็งแรงและน้ำหนักเบา มีการใช้อะลูมิเนียมในอุตสาหกรรมหลายประเภท เพื่อสร้างผลิตภัณฑ์ต่างๆ มากมาย และอะลูมิเนียมสำคัญต่อเศรษฐกิจโลกอย่างมาก ชิ้นส่วนโครงสร้างที่ผลิตจากอะลูมิเนียมสำคัญต่ออุตสาหกรรม และสำคัญในด้านอื่นๆ ของการขนส่งและการสร้างอาคาร ซึ่งต้องการน้ำหนักเบาความทนทานและความแข็งแรง



ภาพที่ 2.6.9 อะลูมิเนียม

ที่มา : <https://th.wikipedia.org/wiki/>

### ประวัติของหลอด

หลอดพลาสติกคือนวัตกรรมที่เพิ่งเกิดขึ้นไม่นาน แต่แท้จริงแล้วมนุษย์เราหาอุปกรณ์ช่วยในการดื่มน้ำมานานแล้ว ชาวสุเมเรียน โบราณคือหนึ่งในวัฒนธรรมแรกๆ ที่ใช้หลอดสำหรับดูดเบียร์ เมื่อ 5,000 ปีก่อน ทำจากทองคำหรือโลหะ โดยหลอดของพวกเขามีลักษณะเป็นก้านยาวๆ จุ่มลงไปในไหหมักเบียร์ขนาดใหญ่ ซึ่งเชื่อกันว่าใครยังมีฐานะหลอดจะยิ่งยาวมากเป็นพิเศษ



ภาพที่ 2.6.10 คนสมัยก่อนดื่มเบียร์ในไหหมักด้วยหลอดก้านยาวๆ

ที่มา : <https://ngthai.com/environment/12237/brief-history-of-plastic-straws/>

สำหรับบิดาแห่งหลอดดูดน้ำที่ใช้กันแพร่หลายในปัจจุบันนั้นเกิดขึ้นมาจาก มาร์วิน สโตน ผู้คิดค้นหลอดขึ้นในปี 1888 รายงานจากสถาบันสมิธโซเนียนระบุว่า ฤดูร้อนวันหนึ่งในปี 1880 สโตนกำลังดื่มคอกเทล Mint Julep ด้วยต้นของหญ้าไรรี่ ซึ่งเป็นปล้องที่มีรูตรงกลาง จากนั้นเขาจึง คิดได้อาจจะประดิษฐ์หลอดที่ดีกว่าต้นหญ้านี้ได้ ด้วยการใช้กระดาษ

สโตนทดลองม้วนกระดาษรอบแท่งดินสอด จากนั้นตากาวเชื่อมติดให้เป็นหลอด และเคลือบด้วยไขพาราฟินอีกที เขาจดสิทธิบัตรผลงานชิ้นนี้ในปี 1888 และต่อมาในปี 1890 โรงงานผลิตหลอดของเขาก็ก่อตั้งขึ้น เวลาผ่านไปจนกระทั่งปี 1930 ในที่สุดหลอดแบบงอได้ก็ถือกำเนิดขึ้น หลังนักประดิษฐ์ท่านหนึ่งมองเห็นความยากลำบากของลูกสาวในการดูดมิลค์เชคจากแท่งหลอดตรงๆ Joseph Friedman ออกแบบหลอดให้มีลักษณะเป็นรอยหยักเพื่อช่วยให้มันสามารถบิดงอได้โดยไม่แตกหัก เขาจดสิทธิบัตรในเวลาต่อมาในชื่อบริษัท Flex-Straw สินค้าของเขาเป็นที่นิยมอย่างมากโดยเฉพาะผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่มีความยากลำบากในการดื่มน้ำ หลอดแบบบิดงอนี้ช่วยให้พวกเขายังคงดื่มน้ำได้โดยไม่ต้องลุกจากเตียง



ภาพที่ 2.6.11 ตัวอย่างโฆษณาหลอดกระดาษบิดได้ของ บริษัท Flex-Straw

ที่มา : <https://ngthai.com/environment/12237/brief-history-of-plastic-straws/>

ชาวอเมริกันยังคงใช้หลอดกระดาษกันอยู่ แม้ว่าขณะนั้นโรงงานผลิตพลาสติกจะถือกำเนิดแล้วก็ตาม พลาสติกแรกเริ่มเกิดขึ้นในช่วงปี 1870 โดยจอห์น เวสลีย์ ไฮแอท นักวิทยาศาสตร์อเมริกัน โดยมีจุดประสงค์จากการหาวัสดุมาแทนงาช้าง ซึ่งมีราคาแพง วัสดุดังกล่าวคือไนโตรเซลลูโลส (Celluloid) นับเป็นจุดเริ่มต้นของพลาสติก และอีกหลายสิบปีต่อมาวัสดุที่ทำจากพลาสติกก็เริ่มแพร่หลายมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขาของเครื่องใช้ในครัวเรือน พลาสติกในลอนสำหรับถุงน่อง ไปจนถึงเป็นวัสดุในการประกอบเครื่องบินทางการทหาร ด้วยความที่พลาสติกนั้นคงทน และมีราคาถูก ในช่วงสงครามโลกครั้งที่สองพลาสติกถูกเร่งกระบวนการผลิตออกจากโรงงานใน

ปริมาณมากอย่างไม่เคยมีมาก่อน และเมื่อความขัดแย้งสิ้นสุดลง พลาสติกก็กลายเป็นสินค้าเจาะตลาดใหม่แก่ผู้บริโภคชาวอเมริกันมากมาย

### หลอดพลาสติก

ปกติแล้วหลอดเป็นขยะที่ถูกทิ้งอย่างรวดเร็วเมื่อใช้งานเสร็จ ทว่าการมาถึงของพลาสติกทำให้หลอดที่ผลิตจากพลาสติกเหล่านี้มีราคาถูกกว่าหลอดกระดาษ อีกทั้งยังคงทนกว่ามากขอบแข็งของมันยังเจาะรูจากบาทของแก้วน้ำในร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดได้ดีกว่าหลอดกระดาษแบบเดิมๆ ซึ่งมักฉีกขาด ในปี ค.ศ.1969 บริษัท Flex-Straw ขายกิจการให้แก่ Maryland Cup Corporation บริษัทที่ตั้งอยู่ในเมืองบัลติมอร์นี้ผลิตหลอดพลาสติกที่หลากหลาย และในที่สุดก็กลายเป็นบริษัทผลิตหลอดพลาสติกที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ ต่อมาในปี 1983 Fort Howard Corporation ซึ่งกิจการของ Maryland Cup Corporation และยังคงเดินหน้าผลิตสินค้าจากพลาสติกต่อไป “มันดีกว่า ถูกกว่า และไม่แตกเมื่อหล่น” David Rhodes ผู้อำนวยการฝ่ายผลิตหลอดกระดาษของบริษัท Aardvark Straws ในเครือ Precision Products Group กล่าว “มันคือสินค้าคุณภาพเยี่ยมแห่งยุคนี้จริงๆ ทั้งถูก ทั้งดีและไม่มีใครคาดคิดว่าในอนาคตมันจะก่อผลกระทบมากมายต่อสิ่งแวดล้อมขนาดนี้” ในแต่ละวันชาวอเมริกันใช้หลอดพลาสติกมากถึง 500 ล้านหลอดและแน่นอนว่าเมื่อจำนวนของผู้ผลิตมีเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนของผู้บริโภค นั่นจึงทำให้มีหลอดพลาสติกถูกผลิตออกมามากมายอย่างไม่หยุดหย่อน ข้อมูลจาก Plastics Europe หนึ่งในผู้ผลิตพลาสติกรายใหญ่ของโลกรายงานว่า ในปี 1950 พวกเขาผลิตสินค้าพลาสติกเป็นจำนวน 1.5 ล้านตัน ในปี 2015 จำนวนดังกล่าวเพิ่มขึ้นเป็น 322 ล้านตัน



ภาพที่ 2.6.12 หลอดพลาสติก

ที่มา : <https://ngthai.com/environment/12237/brief-history-of-plastic-straws/>



## 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการจักสาน



ภาพที่ 2.7.1 ปลาดะเพียนสาน

ที่มา : <https://th.wikipedia.org/wiki/>

หัตถกรรมเครื่องจักสานเป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นของชุมชนที่สำคัญยิ่งต่อการดำรงชีวิต ตั้งแต่อดีตตั้งแต่สมัยอยุธยาจนถึงปัจจุบัน หัตถกรรมเครื่องจักสานเป็นตัวอย่างหนึ่ง ที่แสดงให้เห็นภูมิปัญญาอันเฉลียวฉลาดของคนในท้องถิ่น ที่ใช้ภูมิปัญญาสามารถนำสิ่งที่มีอยู่ในชุมชนมาประยุกต์ทำเป็นเครื่องมือเครื่องใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งมีประโยชน์ในการดำรงชีวิต จะเห็นได้ว่า หัตถกรรมเครื่องจักสาน มีมานานแล้วและได้มีการพัฒนามาตลอดเวลา โดยอาศัยการถ่ายทอดความรู้จากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง การดำรงชีวิตประจำวันของชาวบ้านส่วนใหญ่ไม่ได้เอาความรู้หนังสือมาเกี่ยวข้อง การเรียนรู้ต่างๆ อาศัยวิธีการฝึกหัดและบอกเล่าซึ่งไม่เป็นระบบในการบันทึก (ชูเกียรติ ลิขสุวรรณ, 2535) สะท้อนให้เห็นการเรียนรู้ ความรู้ที่สะสมที่สืบทอดกันมาจากอดีตมาถึงปัจจุบัน หรือที่เรียกกันว่าภูมิปัญญาท้องถิ่น ดังนั้นกระบวนการถ่ายทอดความรู้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่หาภูมิปัญญาท้องถิ่นนั้นคงอยู่ต่อเนื่องและยั่งยืน

### ปลาดะเพียน

ปลาดะเพียนขาว หรือ ปลาดะเพียนเงิน หรือที่นิยมเรียกสั้นๆ ว่า ปลาดะเพียน (อังกฤษ: Java barb, Silver barb; ชื่อวิทยาศาสตร์: *Baryoniums Goniometers*) เป็นปลาน้ำจืดชนิดหนึ่ง อยู่ในวงศ์ปลาดะเพียน (Cyprinid) มีรูปร่างเหมือนปลาในวงศ์ปลาดะเพียนทั่วไปตัวมีสีเงินแวววาว ด้านหลังมีสีคล้ำเล็กน้อย ด้านท้องสีจาง ครีบอื่นๆ มีสีเหลืองอ่อน ภาคอีสานเรียกว่า “ปลาปาก”

ปลาดะเพียนขาวเป็นปลาพื้นเมืองของภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ นับเป็นปลาน้ำจืดที่คนไทยรู้จักดี และอยู่ในวิถีชีวิตความเป็นอยู่มาแต่โบราณเช่น ปลาดะเพียนโบราณ มีการเลี้ยงปลาชนิดนี้

ในประเทศมานานกว่า 30 ปี และถูกนำพันธุ์ไปเลี้ยงยังต่างประเทศเช่น มาเลเซีย บอร์เนียว อินโดนีเซีย แม้ว่าในประเทศเหล่านี้จะมีปลาชนิดนี้อยู่ในธรรมชาติแล้วก็ตาม ขนาดโดยเฉลี่ย 36 เซนติเมตร (พบใหญ่ที่สุด 90 เซนติเมตร น้ำหนัก 13 กิโลกรัม ที่มาเลเซีย) พบชุกชุมในทุกแหล่งน้ำทุกภาคของไทย ยกเว้นแม่น้ำสาละวิน อยู่กันเป็นฝูง ชอบที่น้ำไหลเป็นพิเศษ เป็นปลากินพืช แมลง และสัตว์หน้าดิน นอกจากนี้ยังนิยมเลี้ยงเป็นปลาสวยงามอีกด้วย โดยเฉพาะตัวที่เป็นปลาเผือก ซึ่งเรียกกันว่า “ ปลาตะเพียนอินโด ” นิยมเลี้ยงเพื่อใช้ประโยชน์เก็บกินเศษอาหารที่ปลาใหญ่กินเหลือหรือเก็บตะไคร่น้ำและปรสิติดิน หรือแม้กระทั่งเลี้ยงเป็นปลาลูกได้ ของ ปลาใหญ่กว่าหรือเลี้ยงเพื่อทดสอบค่าความเป็นกรดเป็นด่างของน้ำ (pH) หรือความเข้มข้นของคลอรีน ก่อนที่จะปล่อยปลาที่จะเลี้ยงจริงลงไป เนื่องจากเป็นปลาที่มีราคาถูก หาซื้อได้ง่าย และมีความไวต่อคุณภาพน้ำ มีการผสมพันธุ์และวางไข่ในช่วงฤดูฝน ตัวเมียเมื่อถึงสภาพสมบูรณ์ ถ้าตัวจะอวบอ้วนและใหญ่กว่าตัวผู้ถึง 2-3 เท่าตัวผู้บริเวณข้างแก้มจะมีตุ่มคล้ายสีวอันเป็นเอกลักษณ์ของปลาในวงศ์ปลาตะเพียน ตัวเมียใช้เวลาอุ้มท้องจนกระทั่งวางไข่ประมาณ 1 เดือน ปัจจุบันมีการเพาะพันธุ์ปลาเพื่อนำไปปล่อยในแหล่งน้ำต่างๆ



ภาพที่ 2.7.2 ปลาตะเพียนขาว

ที่มา : [http://www.zoothailand.org/animal\\_view.php?detail\\_id=38&c\\_id=](http://www.zoothailand.org/animal_view.php?detail_id=38&c_id=)



ภาพที่ 2.7.3 ปลาตะเพียนเงิน ปลาตะเพียนทอง

ที่มา : <https://www.tnews.co.th/variety/461779/>



กรมหลวงโยธาเทพ (2548) ได้อธิบายไว้ว่า ปลาตะเพียนเป็นสัตว์น้ำที่หากินคล่องแคล่ว กินอาหารง่าย ปราดเปรียวกว่าปลาประเภทอื่น บ้างก็ว่าชื่อของปลาตะเพียนนั้น คำว่าเพียน “เพียน” ซึ่งเป็นคำทำย่นนั้นออกเสียงคล้ายกับคำว่า “เพียร” ซึ่งหมายถึงความขยันหมั่นเพียร ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และรวมไปถึงการขยันทำมาหากินอีกด้วย แต่ไม่ว่าปลาตะเพียนจะมีต้นกำเนิดมาจากความเชื่อใดก็ตาม ครูบาอาจารย์แต่โบราณท่านได้บรรจุสร้างสรรคปลาตะเพียนขึ้นมาเป็นเครื่องรางที่เราได้รู้จักกันทุกวันนี้ โดยใช้วัสดุประเภทต่างๆ ที่หาได้สะดวกในช่วงเวลานั้น แต่จะต้องถูกต้องตามตำราบังคับและเมื่อพิจารณาตัวปลาตะเพียนจะต้องมีลักษณะสมส่วนและดูมีชีวิตจริงๆ รวมไปถึงจะต้องมีการอากรพลีไหวเหมือนกำลังแหวกว่ายในแม่น้ำ ส่วนที่ขาดไม่ได้คือจะต้องมีการสร้างเป็นคู่เสมอ ดังโบราณเรียกว่า “ปลาตะเพียนเงิน ปลาตะเพียนทอง” ซึ่งมีความหมายแฝงถึงความเจริญก้าวหน้าเหมือนปลาที่สืบสายพันธุ์ต่อไปไม่มีวันหมด และยังหมายรวมไปถึงการครองชีวิตร่วมกันอย่างผาสุก (สำหรับคู่แต่งงาน) แต่ก็ยังมีอีกหลายท่านก็ยังคงมีความเข้าใจผิดว่าตัวหนึ่งเป็นตัวผู้ อีกตัวหนึ่งเป็นตัวเมียจนถึงปัจจุบัน

## 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับหลัก CRM



ภาพที่ 2.8.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลัก CRM

ที่มา : <https://www.tereb.in.th/erp/crm-คืออะไร/>

### CRM คืออะไร

การทำธุรกิจในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนไปจากในอดีตอย่างมาก เนื่องด้วยการมีแข่งขันที่สูงขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันกับสินค้าประเภทเดียวกันในตลาดหรือแม้กระทั่งการแข่งขันกับสินค้าทดแทนที่เพิ่มเข้ามา นอกเหนือจากการสร้างฐานลูกค้าเพื่อเป็นหนึ่งในวงการธุรกิจเดียวกันแล้ว สิ่งที่สำคัญไปกว่านั้นคือต้องสามารถรักษฐานลูกค้าเดิมที่มีอยู่ให้คงเป็นลูกค้าต่อไปโดยที่ไม่

เปลี่ยนไปภักดีกับแบรนด์คู่แข่งนั้นเป็นสิ่งที่ยากกว่า ทำให้ทุกวันนี้ CRM ได้เข้ามามีบทบาทขึ้นกับธุรกิจไทยมากขึ้น และมีระบบที่ให้บริการ CRM เกิดขึ้นมากมาย

### คำนิยามของ CRM

CRM ย่อมาจาก Customer Relationship Management ถ้าให้แปลตรงตัวก็คือการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า ซึ่งก็คือการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยมุ่งเน้นให้ลูกค้าเกิดความภักดี (Loyalty) ต่อแบรนด์ สินค้า บริการ หรือองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการรักษาลูกค้าเดิมเอาไว้ไม่ให้เปลี่ยนไปใช้สินค้าและบริการของกลุ่มคู่แข่ง หรือการแสวงหาลูกค้าใหม่ๆ โดยที่เป้าหมายของการทำ CRM ไม่ใช่แค่เพียงแต่เน้นการขายและการบริการลูกค้าเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการเก็บข้อมูลพฤติกรรมลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและความต้องการของลูกค้า จากนั้นสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงแผนการตลาด สินค้าหรือบริการในอนาคตอีกด้วย โดยที่ CRM จัดว่าเป็นหนึ่งในส่วนประกอบ (Modules) ที่สำคัญของระบบ ERP ถ้าพูดให้มองเห็นภาพง่าย ๆ ก็คือ CRM นั้นเป็นหนึ่งใน Subset ของระบบ ERP นั่นเอง



ภาพที่ 2.8.2 ระบบ ERP

ที่มา : <https://www.tereb.in.th/erp/crm-คืออะไร/>

CRM คือ หนึ่งในส่วนประกอบที่สำคัญของฟังก์ชันการทำงานในองค์กร ซึ่งวัตถุประสงค์หลักของการทำ เพื่อเพิ่มยอดขายและขยายฐานลูกค้าในระยะยาว รักษาฐานลูกค้าที่สำคัญ เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อสินค้าหรือบริการของบริษัท เพื่อให้กระตุ้นให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อบริษัทสินค้าหรือบริการ ไม่หนีไปใช้สินค้าหรือสินค้าทดแทนของกลุ่มคู่แข่งในตลาด และเพื่อให้ลูกค้าเก่าแนะนำสินค้าและบริการต่อไปยังผู้อื่นหรือที่เราเรียกกันว่าการตลาดแบบ “ ปากต่อปาก ” (Mount-to-Mount Marketing)

หลักการดำเนินงานของ CRM แบ่งออกเป็น 4 ส่วนด้วยกัน



ภาพที่ 2.8.3 หลักการดำเนินงานของ CRM

ที่มา : <https://www.tereb.in.th/erp/crm-คืออะไร/>

### Identify Customers – ระบุลูกค้า

การระบุลูกค้า คือการเก็บข้อมูลว่าลูกค้าของบริษัทเป็นใครได้บ้าง อยู่ในกลุ่มไหน เช่น ชื่อลูกค้า ตำแหน่ง ข้อมูลสำหรับติดต่อกับลูกค้า ระดับของลูกค้า ความชอบ พฤติกรรมและความถี่ในการสั่งซื้อ ประเภทสินค้าหรือช่วงเวลาที่ยสั่งซื้อเป็นประจำ รวมไปถึงโปรโมชั่นที่มีผลต่อการตัดสินใจ เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันมีระบบ CRM ที่ให้บริการในการเก็บข้อมูลจำพวกนี้จำนวนมากซึ่งรวมไปถึงใน ระบบ ERP ด้วยเช่นกัน

### Differentiate Customers – แยกกลุ่ม

จำแนกความแตกต่างคือการวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าและจัดแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มตามคุณค่าที่ลูกค้ามีต่อองค์กรรวมไปถึงลำดับขั้นของลูกค้าหรือกระบวนการตัดสินใจซื้อของลูกค้า customers Funnel เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างตรงจุดเช่น กลุ่มที่ซื้อสินค้าขององค์กรเป็นประจำมากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน เป็นต้น

### Interact with Customers – การมีส่วนร่วม

หลังจากเราสามารถแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มๆ ได้แล้วสำหรับขั้นตอนต่อไปคือ การโต้ตอบกับลูกค้า ซึ่งก็คือการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเรียนรู้ซึมซับพฤติกรรมและความต้องการของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระยะยาว ซึ่งการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าจะมีกลยุทธ์ที่ต้องการสื่อสารถึงลูกค้าที่มีความแตกต่างกันออกไปในแต่ละ Stage ของลูกค้าที่อยู่ใน Customer Funnel (See Think Do Care)

## Customize Treatment – พัฒนาปรับปรุง

ขั้นตอนการปรับปรุงคือการปรับแต่งกลยุทธ์และนำเสนอสินค้าหรือบริการรวมถึงวิธีการนำเสนอที่มีความเหมาะสมเฉพาะตัวกับลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อให้เกิดความภักดี (Loyalty) ในตัวแบรนด์สินค้าหรือบริการขององค์กร และเป็นลูกค้าขององค์กรเราในระยะยาว รวมถึงไม่หันไปใช้สินค้าบริการของกลุ่มคู่แข่งหรือสินค้าทดแทน

กระบวนการทำงานของระบบ CRM มี 4 ขั้นตอนดังนี้

- 1. Identify** เก็บข้อมูลว่าลูกค้าของบริษัทเป็นใคร เช่น ชื่อลูกค้า ข้อมูลสำหรับติดต่อกับลูกค้า
- 2. Differentiate** วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าแต่ละคน และจัดแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มตามคุณค่าที่ลูกค้ามีต่อบริษัท
- 3. Interact** มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในระยะยาว
- 4. Customize** นำเสนอสินค้าหรือบริการที่มีความเหมาะสมเฉพาะตัวกับลูกค้าแต่ละคน ระบบ CRM มีความสัมพันธ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการนำ Software มาใช้ในการพัฒนาเพื่อดึงดูดลูกค้า สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเช่น Website เป็นต้น

CRM Software มักแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- 1. Operational CRM** เป็นซอฟต์แวร์ Front Office ที่ใช้ช่วยจัดการกระบวนการทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็น Sales, Marketing หรือ Service เช่น การจัดการข้อมูลติดต่อลูกค้า การเสนอราคา การบริหารฝ่ายขาย การเก็บข้อมูลพฤติกรรมลูกค้า ระบบบริการลูกค้า เป็นต้น
- 2. Analytical CRM** ระบบวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าที่รวบรวมได้จากส่วน Operational CRM หรือจากแหล่งอื่นๆ เพื่อแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่มและค้นหากลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่บริษัทสามารถนำเสนอสินค้าหรือบริการเพิ่มเติมได้
- 3. Collaborative CRM** ระบบช่วยสนับสนุนในการติดต่อปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ติดต่อส่วนตัว จดหมาย แฟกซ์ โทรศัพท์ เว็บไซต์ E-Mail เป็นต้น รวมถึงช่วยจัดการทรัพยากรที่บริษัทมีคือพนักงาน กระบวนการทำงาน และฐานข้อมูล หรือ Database ลูกค้า เพื่อนำไปให้บริการแก่ลูกค้าและช่วยรักษฐานลูกค้าของบริษัทได้ดีขึ้น

## ประโยชน์ของระบบ CRM ต่อธุรกิจ

1. ระบบ CRM ช่วยเพิ่มความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้นเช่น ใช้เว็บไซต์ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า วิธีการใช้สินค้า และให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นช่องทางให้ลูกค้าแนะนำติชมต่อบริการของบริษัทได้ง่าย ช่วยให้ลูกค้าสามารถ Customize ความต้องการของตนเองได้ทันที เป็นต้น

2. ระบบ CRM ช่วยพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ดีขึ้น ช่วยให้บริษัทรู้ความสนใจ ความต้องการ และพฤติกรรมการซื้อของลูกค้า ทำให้บริษัทสามารถนำเสนอสินค้าที่เหมาะสม กับลูกค้าได้ และช่วยให้บริษัทสามารถให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการได้ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวจะช่วยเพิ่ม Loyalty ที่ลูกค้ามีต่อบริษัท ลดการสูญเสียลูกค้า ลดต้นทุนการตลาด เพิ่มรายได้จากการที่ลูกค้าซื้อซ้ำหรือแนะนำให้คนรู้จักซื้อสินค้าของบริษัท และนั่นหมายถึงกำไรของบริษัทที่เพิ่มมากขึ้น



### บทที่ 3

## รายละเอียดการปฏิบัติงาน

### 3.1 ข้อมูลทั่วไป

บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 เดิมใช้ชื่อว่า ฮั่วอิ้ว การท่องเที่ยว ภายหลังในปี พ.ศ.2543 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด (ด้วยวัตถุประสงค์ให้ท่านผู้อ่านสามารถจำชื่อบริษัทได้ง่ายขึ้น) บริษัทฯตั้งอยู่ที่เลขที่ 2689/16 ถนนเจริญกรุง เขตบางคอแหลม กทม. ตั้งแต่แรกเริ่มซึ่งเป็นอาคารพาณิชย์ขนาด 6 ชั้นที่เป็นทรัพย์สินของทางบริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ได้จดทะเบียนการค้าอย่างถูกต้องและได้ขึ้นทะเบียนนำเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยได้หมายเลขทะเบียนใบอนุญาตประกอบธุรกิจท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างประเทศ เลขที่ 11/2082

บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด บริหารโดยคนรุ่นใหม่ที่เป็นคนไทยเชื้อสายจีน เป็นบริษัทนำเที่ยวต่างประเทศที่เป็นของคนไทยเอง มีความเข้าใจในวัฒนธรรมไทยเป็นอย่างดี เข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยวคนไทย สามารถให้บริการด้วยจิตใจของการบริการและเป็นกันเอง ทำตลาดทั่วประเทศจีนแผ่นดินใหญ่ ฮองกง มาเก๊าและไต้หวันเป็นหลักโดยมีแนวความคิดโดยมีแนวความคิดที่ว่า “เราจะทำเฉพาะที่เราเชี่ยวชาญ ถ้าไม่เชี่ยวชาญ เราจะไม่ทำ ” เรียกได้ว่ามุ่งมั่นไปที่ตลาดเหล่านี้โดยเฉพาะ จึงกล่าวได้ว่า เป็นหนึ่งในผู้เชี่ยวชาญการท่องเที่ยวเส้นทางประเทศจีน ขอให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางไปกับ บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด มั่นใจว่าท่านได้ไปกับผู้เชี่ยวชาญเส้นทางเงินตัวจริงและจะได้รับความสะดวกสบายตลอดจนการบริการที่ดีและเป็นกันเองจากสตาฟทุกคน



ภาพที่ 3.1.1 บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด

ที่มา : คณะผู้จัดทำ

### 3.2 ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการ

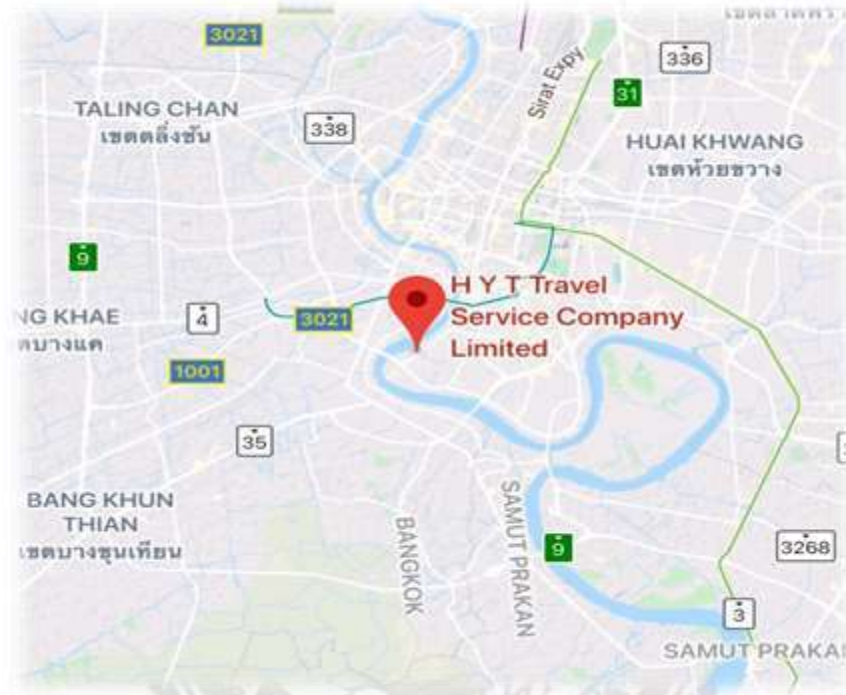
ชื่อ : บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด

ที่ตั้ง : เลขที่ 2689/16 ถนนเจริญกรุง แขวง/เขต บางคอแหลม กรุงเทพมหานคร 10120

โทรศัพท์ : 02-6883636, 02-2911108

โทรสาร : 0-2291-1107

อีเมล : hyt-travel@hotmail.com

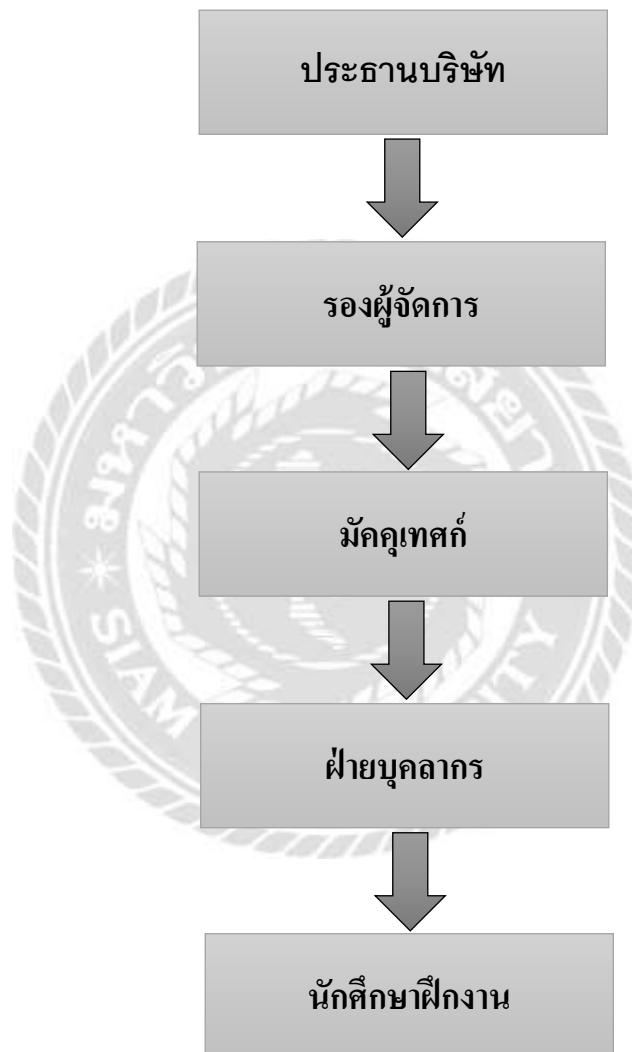


ภาพที่ 3.2.1 แผนที่ของที่ตั้งสถานประกอบการ

ที่มา : <https://www.google.com/maps/place/>

### 3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงาน

บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด เป็นบริษัทนำเที่ยวเปิดมานานมากกว่า 20 ปี การบริหารงานในบริษัทเป็นไปในรูปแบบครอบครัว มีการแบ่งงานให้ทำอย่างทั่วถึง ทำให้นักศึกษาฝึกงานสามารถเรียนรู้งานในบริษัทได้ทุกรูปแบบยกตัวอย่าง เช่น การเขียนโปรแกรมทัวร์ การเขียนวีซ่าเข้าประเทศจีน กลยุทธ์ต่างๆ การขายโปรแกรมทัวร์ การส่งกรุ๊ปทัวร์ที่สนามบิน เป็นต้น



ภาพที่ 3.3.1 แผนภูมิการจัดการองค์กรและการบริหารบริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด  
ที่มา : คณะผู้จัดทำ



ลักษณะของธุรกิจ/การประกอบการธุรกิจนำเที่ยวและการท่องเที่ยว

ธุรกิจดำเนินการ/สินค้า/ผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์โปรแกรมทัวร์ขึ้นมาจำหน่ายให้แก่ลูกค้าที่ต้องการไปท่องเที่ยว

กลยุทธ์การขาย/การตลาด จัดโปรโมชั่นต่างๆ ช่วงเทศกาลเพื่อเป็นแรงจูงใจในการซื้อและเพิ่มยอดการขายสินค้า



The advertisement is for H.Y.T. Travel Service Co., Ltd. It features the company logo (H.Y.T. with a globe) and name in Thai, Chinese, and English. Below the logo, it lists the company address in Bangkok and contact information (Tel: 02-6883636, Fax: 02-2911107, www.hyt-travel.com, Licence No: 11/2082). The main headline is 'เจาะลึกเชียงใหม่ - Disneyland - ฮ่องกง' (Deep Dive Chiang Mai - Disneyland - Hong Kong). Below the headline is a photograph of the Disneyland castle in Hong Kong. At the bottom, it states the travel dates: 'เดินทาง 27 ธ.ค. 62 - 1 ม.ค. 63 / 6 วันกลับ' (Travel 27 Dec 62 - 1 Jan 63 / 6 days return) with a red butterfly icon.

ภาพที่ 3.3.2 ตัวอย่างโปรแกรมทัวร์ของบริษัท

ที่มา : คณะผู้จัดทำ

### 3.4 ตำแหน่งงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

นางสาว วัชรรา ศรีแก้ว 5904400081

นางสาว ชลธิชา นามนัย 5904400082

ตำแหน่ง : นักศึกษาฝึกงาน

แผนก : Sale Marketing Tourist, Staff

### ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

#### 1. การเขียนวีซ่าเข้าประเทศจีน



ภาพที่ 3.4.1 การเขียนวีซ่าเข้าประเทศจีน

ที่มา : คณะผู้จัดทำ

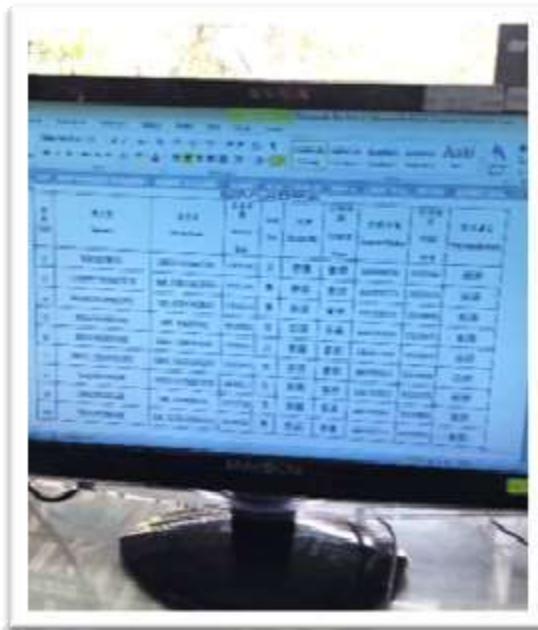
#### 2. การเขียนการ์ด ตม.



ภาพที่ 3.4.2 การเขียนการ์ด ตม.

ที่มา : คณะผู้จัดทำ

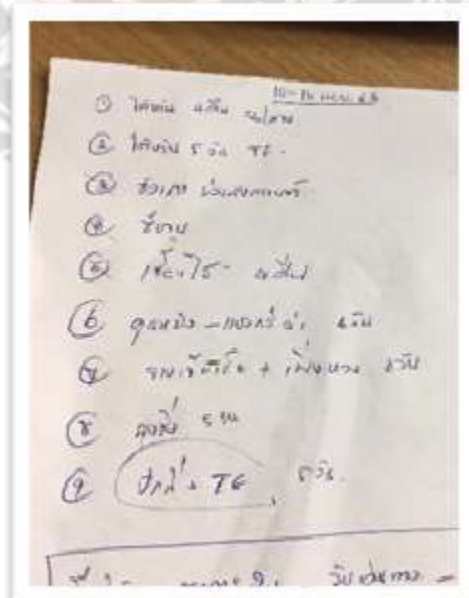
### 3. การทำ Room List



ภาพที่ 3.4.3 การทำ Room List

ที่มา : คณะผู้จัดทำ

### 4. การหา Package Tour



ภาพที่ 3.4.4 การหา Package Tour

ที่มา : คณะผู้จัดทำ

### 3.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระหว่างวันที่ 13 มกราคม 2563 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2563

วันเวลาในการปฏิบัติสหกิจฯ วันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 8.30 - 17.00 น.

### 3.6 ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา

คุณ เพ็ญศิริ จันทร์แสง

ตำแหน่ง : รองผู้จัดการ



ภาพที่ 3.6.1 พนักงานที่ปรึกษา

### 3.7 ขั้นตอนและวิธีดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	สัปดาห์ที่															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
ศึกษารูปแบบงานต่างๆ ในบริษัท	■															
ตรวจสอบข้อมูล		■														
ตรวจพาสปอร์ต			■	■												
การทำวีซ่าเข้าจีน				■	■											
จัดโปรแกรมทัวร์						■										
ศึกษาปัญหาต่างๆ ในบริษัท							■	■								
คิดค้นการทำโปรเจก									■	■						
ดำเนินการและแก้ไขปัญหา											■					
เสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา											■	■	■			
สรุปผล														■	■	■



## บทที่ 4

### ผลการปฏิบัติงานโครงการ

จากที่คณะผู้จัดทำได้เข้ารับการปฏิบัติสหกิจศึกษาที่บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด (H.Y.T. TRAVEL SERVICE CO. LTD.) ในตำแหน่งนักศึกษาฝึกงาน (Trainee) ตลอดระยะเวลา 16 สัปดาห์ คณะผู้จัดทำได้เรียนรู้ถึงการทำงานจริง ทั้งด้านการศึกษาหาข้อมูลต่างๆ การเขียนวีซ่าเข้าประเทศจีน การเขียนการ์ด ตม. ทำแท็กกระเป๋า ดังนั้น จึงได้จัดทำโครงการ การประชาสัมพันธ์บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ผ่านหัตถกรรมไทย (PUBLIC RELATIONS OF H.Y.T TRAVEL SERVICE CO. LTD. THROUGH THAI HANDICRAFTS) เป็นการนำหลอดพลาสติกที่ใช้งานแล้ว มารีไซเคิลเพื่อทำเป็นพวงกุญแจปลาตะเพียน โดยเนบคิวอาร์โค้ดของบริษัท และเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการบริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ซึ่งรายละเอียดและข้อมูลขั้นตอนการทำทั้งหมดได้รวบรวมไว้ ดังนี้

#### 4.1 วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้

1. กาว UHU

2. กระดาษ

3. กรรไกร



5. ตา  
ตุ๊กตา

6.

กระดิ่ง

7. ถูงแก้ว

8. หลอด

9. QR Code (เคลือบแล้ว)



10. คีม



11. เข็ม



12. ค้อน

13. ตะปู



14. ไฟแช็ก



#### 4.2 ขั้นตอนและวิธีการทำปลาตะเพียน

1. นำหลอดมารีด เพื่อให้พับติดได้ง่ายมากขึ้น



2. นำหลอดเส้นที่ 1 มาปฏิบัติให้เป็นรูปตัว V คว่า



3. พับหลอดเส้นที่ 1 ขึ้นให้เป็นรูปตัว N
4. พับหลอดเส้นที่ 1 ลงมาให้เป็นรูปตัว M





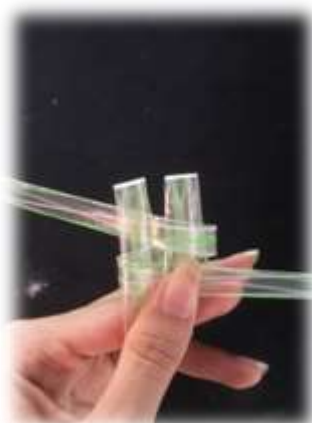
5. นำหลอดเส้นที่ 2 มาสอดหลอดเส้นที่ 1 โดยนำหลอดสอดใต้ด้านขวาและสอดทับหลอดด้านซ้าย

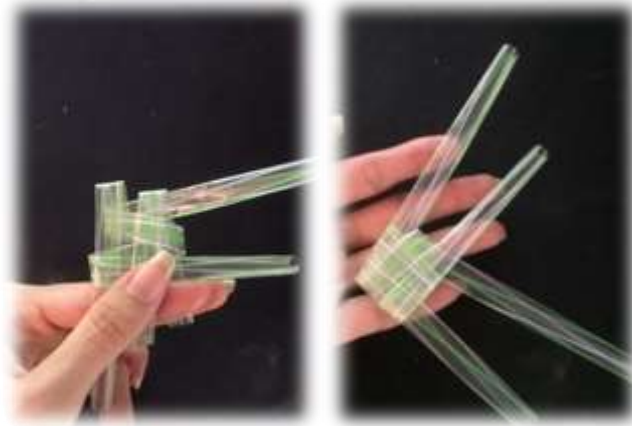


6. ไขว้หลอดเส้นที่ 2 มาด้านหลัง โดยสอดหลอดด้านซ้ายและสอดทับหลอดด้านขวา

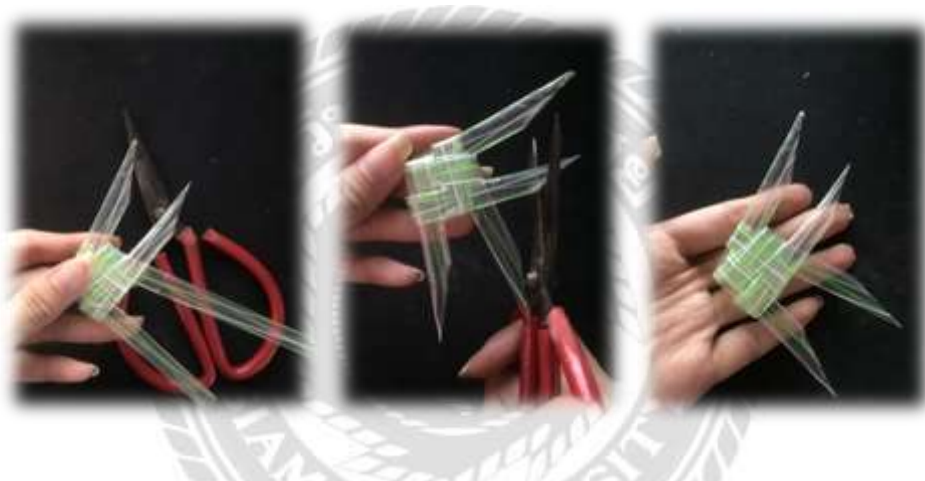


7. นำหลอดเส้นที่ 2 มาสอดทับหลอดด้านขวาและสอดใต้หลอดด้านซ้าย จากนั้นพลิกด้านหลัง นำหลอดมาสอดทับหลอดด้านซ้าย และสอดหลอดใต้ด้านขวา





8. นำกรรไกรมาตัดตกแต่งครีบแล้วจับดิ่งให้สวยงาม



9. นำตาตุ๊กตามาติดกาว UHU บริเวณหัวปลาตะเพียน



10. นำเข็มมาเจาะด้านบนหัวปลาตะเพียนและนำพวงกุญแจสามเหลี่ยมมาใส่รูที่เจาะไว้



11. นำกระดิ่งมาใส่ที่พวงกุญแจสามเหลี่ยม



12. นำคิวอาร์โค้ดใส่ในกระดาษขาวแล้วเคลือบพลาสติก จากนั้นนำตะปูมาเจาะรูแผ่นคิวอาร์โค้ดที่ และนำคิวอาร์โค้ดมาใส่พวงกุญแจสามเหลี่ยม



13. นำพวงกุญแจปลาตะเพียนที่สำเร็จรูปแล้ว มาใส่ในถุงแก้ว แบนเว็บไซต์บริษัทที่พิมพ์ไว้และพับปากถุงลงมาสามทบ



14. นำเม็กลมาเชื่อมบริเวณปากถุงแก้วทั้งสองด้าน เป็นอันเสร็จสมบูรณ์



4.3 สรุปผลโครงการงานสหกิจศึกษา

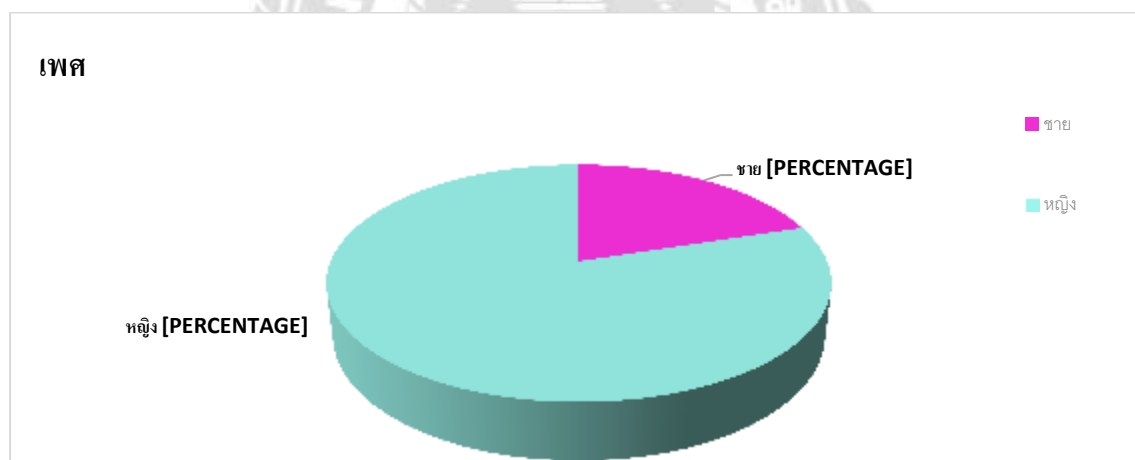
คณะผู้จัดทำได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form แก่พนักงานในบริษัทจำนวน 5 คน จากนั้นนำมาประมวลผลโดยใช้ค่าสถิติเบื้องต้น สามารถสรุปผลได้ดังนี้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.3.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	1	20.00
หญิง	4	80.00
รวม	5	100.00

จากตารางที่ 4.3.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20.00



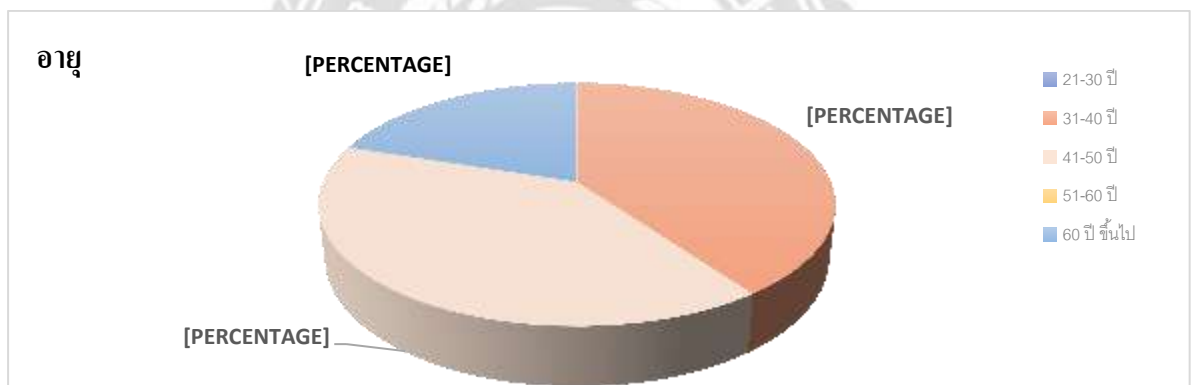
ตารางที่ 4.3.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ที่มา : คณะผู้จัดทำ, 2563

ตารางที่ 4.3.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	0	0.00
31-40 ปี	2	40.00
41-50 ปี	2	40.00
51-60 ปี	0	0.00
60 ปี ขึ้นไป	1	20.00
รวม	5	100.00

จากตารางที่ 4.3.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 2 คน และอายุ 41-50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอายุ 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00



ตารางที่ 4.3.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ  
ที่มา : คณะผู้จัดทำ, 2563

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อของที่ระลึก ใช้การประเมินผลแบบค่าเฉลี่ย

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อของที่ระลึก มีลักษณะแบบเลือกตอบแบบวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ Likert's Scale โดยเลือกข้อที่ตรงกับความพึงพอใจของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด แบ่งระดับความพึงพอใจเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

#### การแปรผลข้อมูล

การแปลความหมายของระดับคะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ได้แปรผลระดับความพึงพอใจโดยใช้ค่าเฉลี่ยของผลคะแนนเป็นตัวชี้วัดตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ได้เกณฑ์ในการแปรผลดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.3.3 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความพึงพอใจของที่ระลึก  
พวงกุญแจปลาตะเพียน

รายการ	$\bar{x}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
มีความสุขงามคงทน	3.80	0.45	มาก
มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย	4.80	0.45	มากที่สุด
ช่วยประชาสัมพันธ์บริษัทให้เป็นที่รู้จัก	5.00	0.00	มากที่สุด
เป็นสิ่งที่ควรค่าแก่การจดจำ	4.80	0.45	มากที่สุด
พกพาสะดวก	5.00	0.00	มากที่สุด
เป็นการนำของที่ใช้แล้วมาทำให้เกิดประโยชน์	5.00	0.00	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.73</b>	<b>0.22</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.3.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในของที่ระลึกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หากพิจารณารายประเด็นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการช่วยประชาสัมพันธ์บริษัทให้เป็นที่รู้จัก ด้านพกพาสะดวกและด้านการนำของที่ใช้แล้วมาทำให้เกิดประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 และในลำดับสองคือเรื่องของการมีเอกลักษณ์ความเป็นไทยและด้านการเป็นสิ่งที่ควรค่าแก่การจดจำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านความสุขงามคงทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ไม่มี



## บทที่ 5

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลโครงการงาน

##### 5.1.1 สรุปผลการจัดทำโครงการงานสหกิจศึกษา

โครงการ การประชาสัมพันธ์บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ผ่านหัตถกรรมไทย คณะผู้จัดทำได้มีแนวคิดในการประชาสัมพันธ์บริษัทผ่านทางของที่ระลึกโดยเน้นความเป็นไทย และการลดโลกร้อน โดยการรีไซเคิล จึงได้จัดทำพวงกุญแจทรงปลาตะเพียนสาน ซึ่งทำด้วยหลอดที่ไม่ใช่แล้วในบริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด และแนบเว็บไซต์และคิวอาร์โค้ดของบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท

เมื่อคณะผู้จัดทำได้จัดทำพวงกุญแจปลาตะเพียนเรียบร้อยแล้ว จึงได้ทำแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานของบริษัทประเมินความพึงพอใจในพวงกุญแจที่ระลึกนี้ เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้จัดทำแบบสอบถามผ่านทาง Google Form และให้พนักงานในบริษัทจำนวน 5 คน ตอบแบบสอบถามนี้ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากที่สุด 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 การประเมินตามความพึงพอใจของที่ระลึกพวงกุญแจปลาตะเพียน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หากพิจารณารายประเด็นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในการช่วยประชาสัมพันธ์บริษัทให้เป็นที่รู้จัก ด้านพกพาสะดวกและด้านการนำของที่ใช้แล้วมาทำให้เกิดประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 และในลำดับสองคือเรื่องของการมีเอกลักษณ์ความเป็นไทยและด้านการเป็นสิ่งที่ควรค่าแก่การจดจำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านความสวยงามคงทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก

##### 5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการงาน

- หากประดิษฐ์หลอดบ่อยครั้ง อาจทำให้หลอดเกิดความชำรุดและเสียหายจึงทำให้ต้องเปลี่ยนหลอด ใหม่

##### 5.1.3 ข้อเสนอแนะในการดำเนินการแก้ไข

- ควรปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างถูกต้อง หากเร่งประดิษฐ์อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้
- หากประดิษฐ์ผิดให้เปลี่ยนหลอดใหม่ทันที หากใช้หลอดซ้ำอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้
- หากประดิษฐ์ผิดบ่อยครั้งเกินไป ควรสังเกตจากหลอดและเริ่มประเด็นใหม่

## 5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

### 5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- ได้ออกไปปฏิบัติงานนอกสถานศึกษา และได้เรียนรู้การปฏิบัติงาน
- ได้ทราบถึงวิธีการเขียนวิชาของประเทศจีน
- ได้มีการฝึกการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานต่างมหาวิทยาลัยได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีมมากขึ้น

- ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการทำงานภายในองค์กร
- ทำให้มีความมั่นใจในปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
- มีความกล้าแสดงออกและกล้าที่จะออกความคิดเห็นมากยิ่งขึ้น
- ฝึกตนเองให้มีความรอบคอบและมีความละเอียดในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
- ได้เรียนรู้ถึงวิธีการในการส่งแฟกซ์

### 5.2.2 ปัญหาที่พบ

- ขาดความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ทำให้ต้องแก้ไขบ่อยครั้ง
- การสื่อสารที่ผิดพลาด จึงส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างล่าช้า

### 5.2.3 ข้อเสนอแนะ

- ควรมีความช่างสังเกตเพราะถ้าทำงานผิดพลาดเพียงครั้งเดียวอาจทำให้เกิดการทำงานที่ล่าช้า และจะต้องทำการแก้ไขบ่อยครั้ง
- หากไม่เข้าใจงานที่ได้รับมอบหมายให้สอบถามก่อนเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด

## บรรณานุกรม

- กระทรวงการต่างประเทศของประเทศไทย. (2560). *ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: เส้นทางสู่เป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศไทย* เข้าถึงเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ.2561. เข้าถึงได้จาก <https://thailand.opendevelopmentmekong.net/th/topics/sustainable-development-goals/>
- กาญจนากร พันธุ์เลิศ, เอกวัฒน์ มะสะกต, เสาวลักษณ์ พลดงนอก และ พิสุทธิ ปรีชาประกาศกร. (2553). *ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว*. เข้าถึงได้จาก <https://thailandhandmadebuu.wordpress.com/category/>
- การรีไซเคิล. (2557). เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/karrisikheilrecycle/risikheil-khux>
- แก้วตา สุทธิศรี. (ม.ป.ป.). *ลักษณะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/kaewtasuththisri/hnwy-thi2>
- ความเชื่อเกี่ยวกับปลาดิบ. (2511). เข้าถึงได้จาก <https://horoscope.thaiza.com/content/131882/>
- ความหมายของของที่ระลึก. (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก <https://souvenirbuu.wordpress.com/about/ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความหมายของของที่ระลึก/#comments>
- จอห์น เวสลีย์ ไฮแอท. (2018). *ประวัติหลอด*. เข้าถึงได้จาก <https://ngthai.com/environment/12237/brief-history-of-plastic-straws/>
- จุลทัศน์ พยาฆรานนท์. (2556). *ความรู้เกี่ยวกับปลาดิบทั่วไป*. เข้าถึงได้จาก <https://guru.sanook.com/12677/>
- เจษฎา ขวัญเมือง, วรณิศา ทยะราษฎร์, ดวงกมล รามณู และ รัตนกรณ์ ปรีดาสุทธิจิตต์. (2554). *Tourism Of World*. เข้าถึงได้จาก <https://tourismatbuu.wordpress.com/>
- ชูเกียรติ ลีสุวรรณ. (2535). *ขั้นตอนการจัดสวน*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/wisdom1305/kar-caksan>
- ชนดล ะวิเชียร. (ม.ป.ป.). *การอนุรักษ์ธรรมชาติ*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/thanadon1007/kar-xnuraks-thrrmchati-laea-sing-waedlxm>
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วิ.อินเตอร์พรีนท์.
- บทความที่มากความสำคัญของของที่ระลึก. (2563). เข้าถึงได้จาก <http://www.smegift.com/article-th-66754-ของที่ระลึก+ที่มา+ความหมาย+การจัดประเภทของที่ระลึก.html>
- ปลาดิบเขี้ยว. (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก [http://www.zoothailand.org/animal\\_view.php?detail\\_id=38&c\\_id=](http://www.zoothailand.org/animal_view.php?detail_id=38&c_id=)

ปลาตะเพียนเงิน ปลาตะเพียนทอง. (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก

<https://www.tnews.co.th/variety/461779/>

ปิยสุดา สุขเจริญ. (2551). ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว. เข้าถึงได้จาก

<https://sites.google.com/site/nakkapongkerkpon/home/khwam-hmay-khxng-thurkic-na-theiyw>

ระบบ CRM. (2559). เข้าถึงได้จาก

<https://www.mindphp.com/คู่มือ/73คืออะไร/2072-crm->

ลักษณะของอุตสาหกรรมและธุรกิจท่องเที่ยว. (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก

[http://www.praveetelearning.com/elearning\\_content.php?subject\\_id=2&chapter\\_id=3](http://www.praveetelearning.com/elearning_content.php?subject_id=2&chapter_id=3)

วิกิพีเดีย. (ม.ป.ป.). ข้อมูลวัสดุ. วันที่สืบค้น 18 กุมภาพันธ์ 2563, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/>

สุริย์ เข้มทอง. (ม.ป.ป.). ธุรกิจสินค้าที่ระลึก. เข้าถึงได้จาก

<http://stouonline.stou.ac.th/courseware/courses/management/content/modules/market%20module5.pdf>

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก

[http://www.praveetelearning.com/elearning\\_content.php?subject\\_id=2&chapter\\_id=3&page=2](http://www.praveetelearning.com/elearning_content.php?subject_id=2&chapter_id=3&page=2)





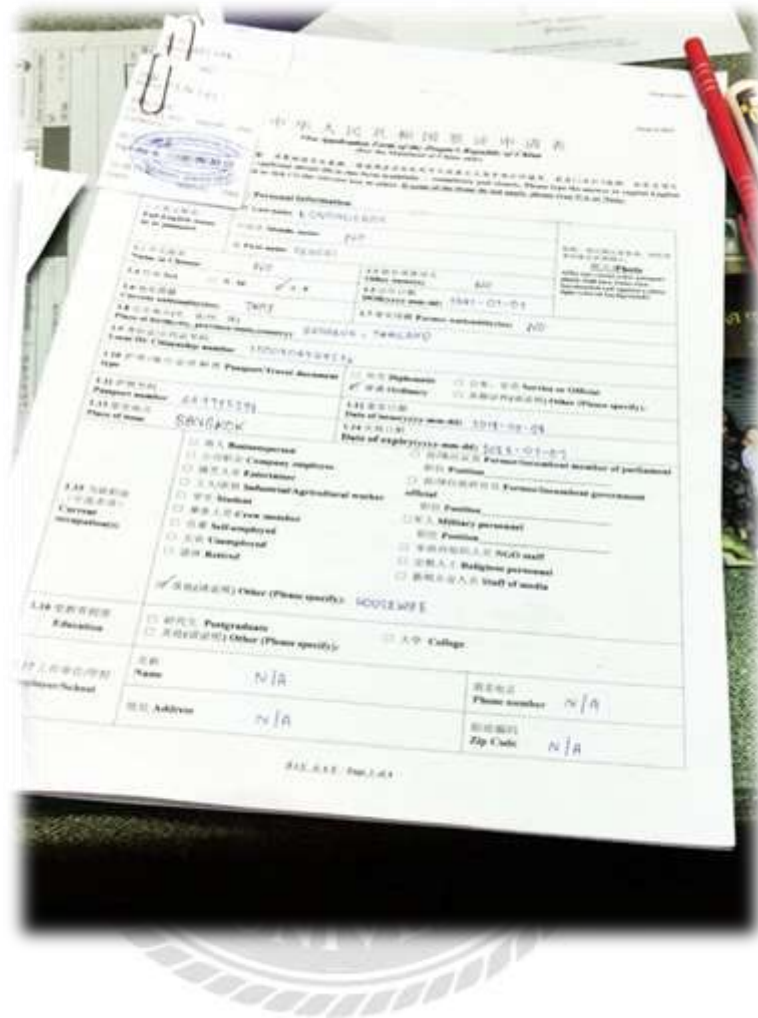
# ภาคผนวก



**ภาคผนวก ก**

**รูปภาพขณะปฏิบัติงานสหกิจศึกษา**

# รูปภาพขณะปฏิบัติงานสหกิจศึกษา



การเขียนวีซ่าเข้าประเทศจีน



ภาพตรวจสอบความถูกต้องของรายชื่อลูกค้า



**外国人入境卡**  
ARRIVAL CARD

请交边防检查官查验  
For Immigration clearance

姓 Family name: TAYAPIWATTANA  
名 Given names: KANDA  
国籍 Nationality: THAI  
护照号码 Passport No: AA 9940383

出生日期 Date of birth: 19470208  
年Year: 1947 月Month: 02 日Day: 08  
性别 Male  Female

签证种类 Type of Visa: BANGKOK  
签证号码 Visa No: \_\_\_\_\_

入境事由 (只能填写一项) Purpose of visit (one only)

会议/商务 Conference/Business	<input type="checkbox"/>	访问 Visit	<input type="checkbox"/>	观光/休闲 Sightseeing in leisure	<input checked="" type="checkbox"/>
探亲访友 Visiting friends or relatives	<input type="checkbox"/>	就业 Employment	<input type="checkbox"/>	学习 Study	<input type="checkbox"/>
返回常住地 Return home	<input type="checkbox"/>	定居 Settle down	<input type="checkbox"/>	其他 Others	<input type="checkbox"/>

以上申明真实准确。  
I hereby declare that the statement given above is true and accurate.

签名 Signature: \_\_\_\_\_

**外国人出境卡**  
DEPARTURE CARD

请交边防检查官查验  
For Immigration clearance

姓 Family name: TAYAPIWATTANA  
名 Given names: KANDA  
护照号码 Passport No: AA 9940383

出生日期 Date of birth: 19470208  
年Year: 1947 月Month: 02 日Day: 08  
性别 Male  Female

航班号/船名/车次 Flight No./Ship's name/Train No: \_\_\_\_\_

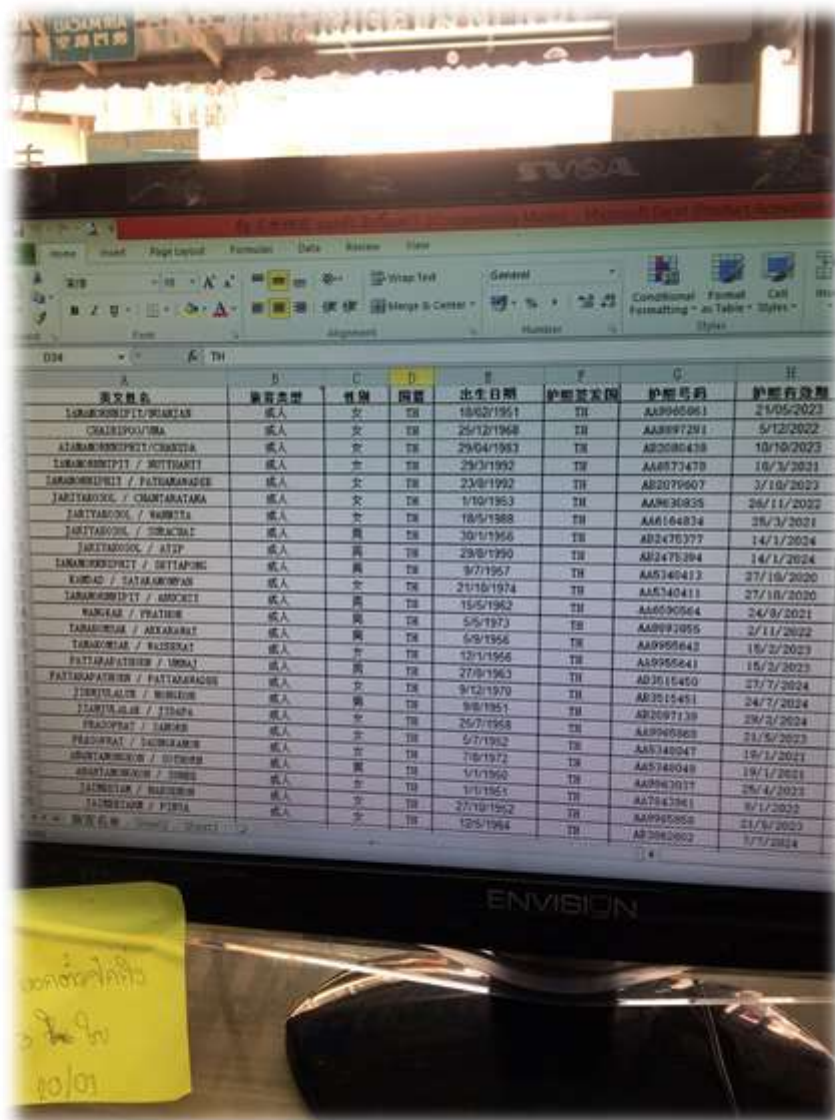
国籍 Nationality: THAI

以上申明真实准确。  
I hereby declare that the statement given above is true and accurate.

签名 Signature: \_\_\_\_\_

妥善保留此卡, 如遗失将会对出境造成不便。  
Retain this card in your possession, failure to do so  
from China.  
请注意背面有重要提示

การเขียนการ์ด ตม.



การทำ Room List

- 10-16 เม.ย. 63
- ① ไท่ฮวง 4 วัน SL/XW.
  - ② ไท่ฮวง 5 วัน TG.
  - ③ ~~ฮองกอน - ฮ่องกง~~
  - ④ ~~ฮองกอน~~
  - ⑤ ~~1800/5 - 4 วัน~~
  - ⑥ 9400 - 11000/5, 6 วัน
  - ⑦ 9000/5 + 10000/5, 6 วัน
  - ⑧ 8000/5 5 วัน
  - ⑨ 7000/5 TG 5 วัน.

รวม 9.1 วัน 10000 -

กรุ๊ป Package Tour



**ภาคผนวก ข**

**ตัวอย่างแบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

### การประชาสัมพันธ์บริษัท เอช วาย ที เทอร์เวล เซอร์วิส จำกัด ผ่านหัตถกรรมไทย

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

##### เพศ

- ชาย
- หญิง

##### อายุ

- 21-30 ปี
- 31-40 ปี
- 41-50 ปี
- 51-60 ปี
- 60 ปี ขึ้นไป

#### ตอนที่ 2 ประเมินความพึงพอใจ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. มีความสวยงามคงทน					
2. มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย					
3. ช่วยประชาสัมพันธ์บริษัทให้เป็นที่รู้จัก					
4. เป็นสิ่งที่ควรค่าแก่การจดจำ					
5. พกพาสะดวก					
6. เป็นการนำของที่ใช้แล้วมาทำให้เกิดประโยชน์					

#### ตอนที่ 3

##### ข้อเสนอแนะ

.....

.....



**ภาคผนวก ค**  
**บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา**

## บทสัมภาษณ์ของพนักงานที่ปรึกษา



รูปภาพพนักงานที่ปรึกษา (คุณ เพ็ญศิริ จันทร์แสง)

ข้อดีของนักศึกษา คือ

1. มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น
2. ตรงต่อเวลา
3. มีความสามัคคีและมนุษยสัมพันธ์ดี

สิ่งที่ต้องพัฒนาเพิ่มขึ้น

1. ควรฝึกฝนในด้านการตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องมากขึ้น
2. ควรมีความรอบคอบกับงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น การตรวจสอบรายชื่อวีซ่า หรือตัวอื่นๆ



เพ็ญศิริ จันทร์แสง พนักงานที่ปรึกษา

(คุณ เพ็ญศิริ จันทร์แสง)



**ภาคผนวก ง**  
**บทความวิชาการ**



## การประชาสัมพันธ์บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ผ่านหัตถกรรมไทย

### Public Relations Of H.Y.T. Travel Service Co. Ltd. Through Thai Handicrafts

นางสาว วริศรา ศรีแก้ว และ นางสาว ชลธิชา นามนัย

ภาควิชาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160

E-mail: Warisara\_sri@siam.edu, Chonthi.nam@siam.edu

#### บทคัดย่อ

บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด เป็นบริษัทจัดนำเที่ยวภายในและนอกประเทศ โดยผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้านเส้นทางท่องเที่ยว มีบริการจัดโปรแกรมนำเที่ยวชมเมือง คูงาน สัมมนา จัดแสดงนิทรรศการนานาชาติ (MICE)

คณะผู้จัดทำได้เล็งเห็นโอกาสที่จะทำให้นักท่องเที่ยวที่รักบริษัทมากขึ้น คณะผู้จัดทำของที่ระลึกให้นักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวเกี่ยวกับทางบริษัท อีกทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์บริษัท โดยการแนบคิวอาร์โค้ดและที่อยู่เว็บไซต์ของบริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ไว้กับของที่ระลึกด้วยในส่วนของกรออกแบบของที่ระลึกนั้น คณะผู้จัดทำได้เลือกใช้รูปแบบของการจักสานปลาตะเพียนเพื่อเป็นการเผยแพร่หัตถกรรมไทย และผสมผสานแนวคิดการนำวัสดุเหลือใช้กลับมาปรับเปลี่ยนรูปแบบ หรือพัฒนารูปแบบใหม่ ให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในรูปแบบอื่นๆ (Recycle) โดยใช้หลอดพลาสติกจากบริษัทที่ใช้งานแล้วมาสานเป็นปลาตะเพียนซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของความอุดมสมบูรณ์ และทำเป็นพวงกุญแจแจกเป็นที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยว

จากการประเมินความพึงพอใจของพนักงานในบริษัทต่อของที่ระลึกนี้พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.73

**คำสำคัญ:** ประชาสัมพันธ์, เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส, หัตถกรรม

#### Abstract

H.Y.T. Travel Service Co. Ltd. is a company for domestic traveling and outbound tourism, and has experienced specialists for managing tourism and programming services such as sightseeing, seminars, and MICE (Meeting, Incentive, Conventions and Exhibition).

The author took the opportunity to raise the company's reputation and expand awareness by giving away souvenirs to tourists to impress and satisfy their journey. This tactic also created public relations between the customer by QR code and website of H.Y.T. Travel Service Co. Ltd. with souvenirs. The company made designer souvenirs for tourists with weaved Thai Carp, a symbol of abundance and a well-known local Thai toy, to promote Thai handicrafts and the increased use of waste materials as a concept, modification of style, and development for recyclables by using old plastic straws and weaving them into a Thai carp, keychain.

Based on this assessment of employee satisfaction of the company's memorabilia, employees were at the highest level of satisfaction, with an average of 4.73.

**Keyword:** Public Relations, H.Y.T. Travel Service, Handicrafts

## ที่มาของปัญหา

การท่องเที่ยวเป็นการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ ผ่อนคลายความเครียด และแสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่ มนุษย์เดินทางเพื่อการท่องเที่ยวด้วยความต้องการและเป้าหมายที่แตกต่างกันไป เช่น พักผ่อน ออกกำลังกาย เล่นกีฬา เรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม ช้อปปิ้ง สัมมนา และจัดแสดงนิทรรศการนานาชาติ (MICE) ท่องเที่ยวทำให้เกิดการลงทุนทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงและที่เกี่ยวเนื่องกับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจการนำเที่ยว ธุรกิจอาหารและการพักผ่อน ธุรกิจการค้าของที่ระลึก ส่งผลให้เศรษฐกิจมีการขยายตัวมากอย่างต่อเนื่อง

บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าและบริการ การท่องเที่ยว (Travel Agency) และธุรกิจจัดนำเที่ยว (Tour Operator หรือ Tour Company) มีบริการจัดคณะทัวร์ จัดโปรแกรมนำเที่ยว ทัวร์ชมเมือง ภูเขา สัมมนา เชี่ยมญาติหรือเพื่อแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม บริการในเรื่องของการจองตั๋วเครื่องบินและจองที่พักโรงแรมเป็นตัวแทนขาย การขอ VISA เข้าจีน การจองโรงแรมในประเทศที่ไปเที่ยว และบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวแบบตรงไปตรงมา

คณะผู้จัดทำได้สังเกตเห็นโอกาสทำให้คนรู้จักบริษัทมากขึ้น โดยมีการทำงานของที่ระลึกให้แก่พนักงานท่องเที่ยวเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่พนักงานท่องเที่ยว ที่มาท่องเที่ยวกับทางบริษัท อีกทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์บริษัท โดยการแนบคิวอาร์โค้ดและที่อยู่เว็บไซต์ของบริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ไว้กับของที่ระลึกด้วย ในส่วนของการออกแบบของที่ระลึกนั้น คณะผู้จัดทำได้เลือกใช้รูปแบบของการจกสถานปลาตะเพียนเพื่อเป็นการเผยแพร่หัตถกรรมไทย และผสมผสานแนวคิดการนำวัสดุเหลือใช้กลับมาปรับเปลี่ยนรูปแบบ หรือพัฒนารูปร่างใหม่ ให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในรูปแบบอื่นๆ (Recycle) โดยใช้หลอดพลาสติกจากบริษัทที่ใช้แล้วมาสานเป็นปลาตะเพียนซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของความอุดมสมบูรณ์ และทำเป็นพวงกุญแจแจกเป็นที่ระลึกแก่พนักงานท่องเที่ยว

## แนวคิดในการทำโครงการ

โครงการเรื่อง การประชาสัมพันธ์บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ผ่านหัตถกรรมไทย คณะผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ข้อมูลต่างๆ แนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจนำเที่ยว
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับของที่ระลึก
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการอนุรักษ์ ธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาที่ยั่งยืน
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับหลัก CSR
- 2.6 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรีไซเคิล
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการจักสาน
- 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับหลัก CRM

## วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อจัดทำของที่ระลึกสำหรับใช้ในการประชาสัมพันธ์บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ให้แก่นักท่องเที่ยว

## ประโยชน์ที่ได้รับ

1. บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด มีของที่ระลึกเพื่อแจกให้แก่ลูกค้าพร้อมทั้งได้โฆษณาบริษัทผ่าน QR Code และเว็บไซต์ของบริษัท
2. นักท่องเที่ยวมีความประทับใจในบริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด

## วิธีดำเนินการ

1. นำหลอดมารีด เพื่อให้ปฏิบัติได้ง่ายมากขึ้น
2. นำหลอดเส้นที่ 1 มาปฏิบัติให้เป็นรูปตัว V คว่า
3. พับหลอดเส้นที่ 1 ขึ้นให้เป็นรูปตัว N
4. พับหลอดเส้นที่ 1 ลงมาให้เป็นรูปตัว M
5. นำหลอดเส้นที่ 2 มาสอดหลอดเส้นที่ 1 โดยนำหลอดสอดได้ด้านขวาและสอดทับหลอดด้านซ้าย

6. ไขว้หลอดเส้นที่ 2 มาด้านหลัง โดยสอดหลอด ด้านซ้ายและสอดทับหลอดด้านขวา
7. นำหลอดเส้นที่ 2 มาสอดทับหลอดด้านขวา และสอดใต้หลอดด้านซ้าย จากนั้นพลิกด้าน หลอด นำหลอดมาสอดทับหลอดด้านซ้าย และสอดหลอดใต้ด้านขวา
8. นำกรรไกรมาตัดตกแต่งกริบแล้วจับดึงให้สวยงาม
9. นำตาตุ๊กตามาติดกาว UHU บริเวณหัวปลา ตะเพียน
10. นำเข็มมาเจาะด้านบนหัวปลาตะเพียนและนำ พวงกุญแจสามเหลี่ยมมาใส่รูที่เจาะไว้
11. นำกระดิ่งมาใส่ที่พวงกุญแจสามเหลี่ยม
12. นำคิวนาร์โค้ดใส่ในกระดาดขาวแล้วเคลือบ พลาสติก จากนั้นนำตะปูมาเจาะรูแผ่นคิวนาร์โค้ดและนำคิวนาร์โค้ดมาใส่พวงกุญแจ สามเหลี่ยม
13. นำพวงกุญแจปลาตะเพียนที่สำเร็จรูปแล้ว มา ใส่ในถุงแก้ว แบนเว็บไซต์บริษัทที่พิมพ์ไว้และ พับปากถุงลงมาสามทบ
14. นำเม็ทมาเย็บบริเวณปากถุงแก้วทั้งสองด้าน เป็นอันเสร็จสมบูรณ์

### สรุปผลโครงการ

โครงการการประชาสัมพันธ์บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด ผ่านหัตถกรรมไทย คณะผู้จัดทำ ได้มีแนวคิดในการประชาสัมพันธ์บริษัทผ่านทางของที่ระลึกโดยเน้นความเป็นไทยและการลดโลกร้อนโดยการรีไซเคิล จึงได้จัดทำพวงกุญแจทรงปลาตะเพียนสาน ซึ่งทำด้วยหลอดที่ไม่ใช้แล้วในบริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด และแบนเว็บไซต์และคิวนาร์โค้ดของบริษัท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประชาสัมพันธ์และสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท

เมื่อคณะผู้จัดทำได้จัดทำพวงกุญแจปลาตะเพียนเรียบร้อยแล้ว จึงได้ทำแบบสอบถามเพื่อให้นักงงานของบริษัทประเมินความพึงพอใจในพวงกุญแจ

ที่ระลึกนี้เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยได้จัดทำแบบสอบถามผ่านทาง Google Form และให้พนักงานในบริษัทจำนวน 5 คน ตอบแบบสอบถามนี้ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 80.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากที่สุด 60 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอายุ 41-50 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 การประเมินตามความพึงพอใจของที่ระลึกพวงกุญแจปลาตะเพียนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หากพิจารณารายประเด็นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการช่วยประชาสัมพันธ์บริษัทให้เป็นที่รู้จักด้านพวงกุญแจและด้านการนำของที่ระลึกแล้วมาทำให้เกิดประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 และในลำดับสองคือเรื่องของการมีเอกลักษณ์ความเป็นไทยและด้านการเป็นสิ่งของที่ควรค่าแก่การจดจำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านความสวยงามคงทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก

### ข้อเสนอแนะ

- ในการจัดทำโครงการครั้งต่อไปควรจัดทำโครงการเรื่อง การพัฒนาเฟสบุ๊ค เพื่อการประชาสัมพันธ์บริษัท เอช วาย ที แทรเวล เซอร์วิส จำกัด

### เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการต่างประเทศของประเทศไทย. (2560).

*ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง: เส้นทางสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศไทย เข้าถึงเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ.2561. เข้าถึงได้จาก*

<https://thailand.opendevlopmentmekong.net/th/topics/sustainable-development-goals/>

- กาญจนกร พันธุ์เลิศ, เอกวัฒน์ มะสะกล, เสาวลักษณ์ พลดงนอก และ พิสุทธิ ปรีชาประกาศกร. (2553). *ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว*. เข้าถึงได้จาก <https://thailandhandmadebuu.wordpress.com/category/>
- การรีไซเคิล. (2557). เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/karrisikheilrecycle/risikheil-khux>
- แก้วตา สุทธิศรี. (ม.ป.ป.). *ลักษณะอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/kaewtasuththisri/hnwy-thi2>
- ความเชื่อเกี่ยวกับปลาตะเพียน. (2511). เข้าถึงได้จาก <https://horoscope.thaiza.com/content/131882/>
- ความหมายของของที่ระลึก. (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก <https://souvenirbuu.wordpress.com/about/ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับความหมายของของที่ระลึก/#comments>
- จอห์น เวสลีย์ ไฮแอท. (2018). *ประวัติหลอด*. เข้าถึงได้จาก <https://ngthai.com/environment/12237/brief-history-of-plastic-straws/>
- จุฑาศัน พยาฆรานนท์. (2556). *ความรู้เกี่ยวกับปลาตะเพียนทั่วไป*. เข้าถึงได้จาก <https://guru.sanook.com/12677/>
- เจษฎา ขวัญเมือง, วรณิศา ทยะราษฎร์, ดวงกมล รามบุญ และ รัตนกรรณ์ ปรีดาสุทธิจิตต์. (2554). *Tourism Of World*. เข้าถึงได้จาก <https://tourismatbuu.wordpress.com/>
- ชูเกียรติ ลีสวรรณ. (2535). *ขั้นตอนการจัดงาน*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/wisdom1305/kar-caksan>
- ชนดล ะวีเชิขร. (ม.ป.ป.). *การอนุรักษ์ธรรมชาติ*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/thanadon1007/ka-r-xnuraks-thrmchati-laea-sing-waedlxm>
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ: วิ.อินเตอร์พรีนซ์.
- บทความที่มีความสำคัญของของที่ระลึก. (2563). เข้าถึงได้จาก <http://www.smegift.com/article-th-66754-ของที่ระลึก+ที่มา+ความหมาย+การจัดประเภทของที่ระลึก.html>
- ปลาตะเพียนขาว. (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก [http://www.zoothailand.org/animal\\_view.php?detail\\_id=38&c\\_id=](http://www.zoothailand.org/animal_view.php?detail_id=38&c_id=)
- ปลาตะเพียนเงิน ปลาตะเพียนทอง. (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก <https://www.tnews.co.th/variety/461779>
- ปิยสุดา สุขเจริญ. (2551). *ความหมายของธุรกิจนำเที่ยว*. เข้าถึงได้จาก <https://sites.google.com/site/nakkapongkerkon/home/khwam-hmay-khxng-thurkic-na-theiyw>
- ระบบ CRM. (2559). เข้าถึงได้จาก <https://www.mindphp.com/คู่มือ/73คืออะไร/2072-crm->
- ลักษณะของอุตสาหกรรมและธุรกิจท่องเที่ยว*. (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก [http://www.praveetelearning.com/elearning\\_content.php?subject\\_id=2&chapter\\_id=3](http://www.praveetelearning.com/elearning_content.php?subject_id=2&chapter_id=3)
- วิกิพีเดีย. (ม.ป.ป.). *ข้อมูลวัสดุ*. วันที่สืบค้น 18 กุมภาพันธ์ 2563, จาก [https://th.wikipedia.org/wiki/สุริย์\\_เข็มทอง](https://th.wikipedia.org/wiki/สุริย์_เข็มทอง)
- สุริย์ เข็มทอง. (ม.ป.ป.). *ธุรกิจสินค้าที่ระลึก*. เข้าถึงได้จาก [http://stouonline.stou.ac.th/courseware/course\\_s/management/content/modules/market%20module5.pdf](http://stouonline.stou.ac.th/courseware/course_s/management/content/modules/market%20module5.pdf)

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. (ม.ป.ป.). เข้าถึงได้จาก

[http://www.praveetelearning.com/elearning\\_content.php?subject\\_id=2&chapter\\_id=3&page=2](http://www.praveetelearning.com/elearning_content.php?subject_id=2&chapter_id=3&page=2)





**ภาคผนวก จ**  
**แบบรายงานผลการปฏิบัติงาน**



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ลำดับที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
1.	19 พ.ค -	- ฟังเพื่อนใบตาม.	ชรัส	พีระสิทธิ์
	17 พ.ค 2563	- ดูขงเอกสาร - พิมพ์เอกสาร		
2.	20 พ.ค -	- พิมพ์เอกสาร	ชรัส	พีระสิทธิ์
	24 พ.ค 2563	- ค้นหาที่จอง ห้องพัก - ส่ง Fax		
3.	27 พ.ค -	- เขียนใบ มข.	ชรัส	พีระสิทธิ์
	31 พ.ค 2563	- พิมพ์ Room List ส่งให้ มข.		
4.	3 ก.ย -	- ตารางสอบรายชื่อ Room list	ชรัส	พีระสิทธิ์
	2 ก.ย 2563	- ตารางสอบมข.เขียนใบ มข.		
5.	10 กย -	- หนังสือพิมพ์ วิชาคณิต	ชรัส	พีระสิทธิ์
	16 กย 2563	- ทำใบสมัครท่องเที่ยว - กรอกข้อมูล Visa		
6.	17 กย -	- ดูขงเอกสาร	ชรัส	พีระสิทธิ์
	21 กย 2563	- พิมพ์ Room list - เขียนใบ ทพว - ๑๐๐		
7.	24 กย -	- ส่ง Fax	ชรัส	พีระสิทธิ์
	28 กย 2563	- ทำขงเอกสารท่องเที่ยว - กรอกข้อมูลใบ มข.		
8.	2 มี.ค -	- พิมพ์เอกสาร	ชรัส	พีระสิทธิ์
	6 มี.ค 2563	- ตก: Passport ทพว 1-2 9 มิ.ย 2563		
9.	9 มี.ค -	- ว่าง	ชรัส	พีระสิทธิ์
	13 มี.ค 2563	- พิมพ์ Room List - ประสานงาน		
10.	16 มี.ค 256	- ตารางสอบรายชื่อ Visa	ชรัส	พีระสิทธิ์
	19 มี.ค 2563	- ตารางสอบ Room List		



แบบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ลำดับที่	ระหว่างวันที่	หัวข้อการเรียนรู้	ลงชื่อ นักศึกษา	ลงชื่อพนักงาน ที่ปรึกษา
1	15 พ.ค - 17 พ.ค 2563	ฝึกเขียนใบตาม. พิมพ์เอกสาร เขียนวีซีดี	วริศรา	พนิตวิ
2	20 พ.ค - 24 พ.ค 2563	ทำข้อสอบห้องฝึก ทำข้อสอบแต่ละวิชา - ส่ง Fax	วริศรา	พนิตวิ
3	27 พ.ค - 29 พ.ค 2563	เขียนใบตาม. เช็คพัสดุพร้อม	วริศรา	พนิตวิ
4	3 พ.ค. 7 พ.ค. 2563	พิมพ์ Room List ตรวจสอบรายชื่อ Room list เช็คใบตาม.	วริศรา	พนิตวิ
5.	10 พ.ค - 14 พ.ค. 2563	นำผลิตเอกสาร นำสถานที่ท่องเที่ยว เขียนวีซีดี	วริศรา	พนิตวิ
6.	17 พ.ค. 2563 21 พ.ค. 2563	พิมพ์ Room list เขียนใบตาม - 1000	วริศรา	พนิตวิ
7.	24 พ.ค - 28 พ.ค 2563	ส่ง Fax นำผลิตเอกสาร ทำข้อสอบตาม ที่ท่องเที่ยว	วริศรา	พนิตวิ
8.	2 พ.ค - 6 พ.ค 2563	ตรวจสอบพัสดุ เขียนเอกสารพร้อมสำเนาใบตาม	วริศรา	พนิตวิ
9.	9 พ.ค - 13 พ.ค 2563	ผลิตสื่อท่องเที่ยวตาม Bus 1 และ 2 พิมพ์ Room list	วริศรา	พนิตวิ
10.	16 พ.ค - 19 พ.ค 2563	ตรวจสอบรายชื่อ Visa ตรวจสอบ Room list	วริศรา	พนิตวิ





ภาคผนวก ฉ

โปสเตอร์



การประชาสัมพันธ์บริษัท เอช วาย ที แกรเวิล เซอร์วิส จำกัด ผ่านหัตถกรรมไทย  
Public Relations Of H.Y.T. Travel Service Co. Ltd. Through Thai Handicrafts

นางสาว วรศรา ศรีแก้ว 5904400081  
นางสาว ธลธิชา นามนัย 5904400082  
สาขาการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม  
อาคารอำนวยการ ๓ร. กฤต จุระคะมิตต์  
พนักงานที่ปรึกษา คุณ เพ็ญศรี จันทร์แสง

## ที่มาและความสำคัญ

บริษัท เอช วาย ที แกรเวิล เซอร์วิส จำกัด เป็นบริษัทจดทะเบียนในและนอกประเทศ โดยผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ด้าน  
เส้นทางท่องเที่ยวและบริการจัดโปรแกรมนำเที่ยวชมเมือง ตุงาน สิบนา จัดแสดงนิทรรศการนานาชาติ (MICE)

คณะผู้จัดทำได้เล็งเห็นโอกาสที่จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักบริษัทมากขึ้น คณะผู้จัดทำเองที่ระลึกให้แก่ นักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความ  
ประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวกับบริษัท อีกทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์บริษัท โดยการแบบคิวอาร์โค้ดและที่อยู่  
เว็บไซต์ของบริษัท เอช วาย ที แกรเวิล เซอร์วิส จำกัด ไว้กับของที่ระลึกด้วยในส่วนของการออกแบบของที่ระลึกนั้น คณะผู้จัดทำได้  
เลือกใช้รูปแบบของการจักสานปลาตะเพียนเพื่อเป็นการเผยแพร่หัตถกรรมไทยและผสมผสานแนวคิดการนำวัสดุเหลือใช้กลับมา  
ปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือพัฒนารูปร่างใหม่ ให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในรูปแบบอื่นๆ (Recycle) โดยใช้หลอดพลาสติกจากบริษัทที่  
ใช้งานแล้วมาสานเป็นปลาตะเพียนซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของความอุดมสมบูรณ์และทำเป็นของขวัญแถมเป็นที่ระลึกแก่นักท่องเที่ยว



### วัตถุประสงค์

บริษัท เอช วาย ที แกรเวิล เซอร์วิส จำกัด มีของที่  
ระลึกเพื่อแจกให้แก่ลูกค้าพร้อมทั้งได้โฆษณา  
บริษัทผ่าน QR Code และเว็บไซต์ของบริษัท นักท่องเที่ยวมีความ  
ประทับใจในบริษัท เอช วาย ที แกรเวิล เซอร์วิส จำกัด



### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. บริษัท เอช วาย ที แกรเวิล เซอร์วิส จำกัด  
มีของที่ระลึกเพื่อแจกให้แก่ลูกค้าพร้อมทั้งได้โฆษณา  
บริษัทผ่าน QR Code และเว็บไซต์ของบริษัท
2. นักท่องเที่ยวมีความประทับใจในบริษัท เอช วาย  
ที แกรเวิล เซอร์วิส จำกัด

## วิธีดำเนินการ

- นำหลอดมารีดเพื่อไม่ให้มีขี้ดัดได้จำนวนมากขึ้น
- นำหลอดเส้นที่ 1 มาปฏิบัติให้เป็นรูปตัว V คร่าว
- พับหลอดเส้นที่ 1 ขึ้นให้เป็นรูปตัว N
- พับหลอดเส้นที่ 1 ลงมาให้เป็นรูปตัว M
- นำหลอดเส้นที่ 2 มาสอดหลอดเส้นที่ 1 โดยนำหลอดสอดได้ด้านขวาและสอดกับหลอดด้านซ้าย
- ใช้หลอดเส้นที่ 2 มาด้านหลัง โดยสอดหลอดด้านซ้ายและสอดกับหลอดด้านขวา
- นำหลอดเส้นที่ 2 มาสอดกับหลอดด้านขวาและสอดได้หลอดด้านซ้าย จากนั้นพลิกด้านหลอดนำ  
หลอดมาสอดกับหลอดด้านซ้ายและสอดหลอดได้ด้านขวา
- นำกรรไกรมาตัดตกแต่งครีบแล้วจึงตั้งให้สวยงาม
- นำตาตุ่มตามติดกาว UHU บริเวณหัวปลาตะเพียน
- นำเขียนมาเจาะด้านบนหัวปลาตะเพียนและนำพวงกุญแจสามเหลี่ยมมาใส่รูที่เจาะไว้
- นำกระดาษใส่ที่พวงกุญแจสามเหลี่ยม
- นำคิวอาร์โค้ดใส่ในกระดาษแล้วเคลือบพลาสติก จากนั้นนำตะปูเจาะรูผ่านคิวอาร์โค้ดและ  
นำคิวอาร์โค้ดมาใส่พวงกุญแจสามเหลี่ยม
- นำพวงกุญแจปลาตะเพียนที่สำเร็จรูปแล้วมาใส่ในถุงแก้ว แบบเว็บไซต์บริษัทที่พิมพ์ไว้และพับ  
ปากถุงลงมามอบ
- นำเน็กมาเขียนบริเวณปากถุงแก้วทั้งสองด้าน  
เป็นอันเสร็จสมบูรณ์



## สรุปผลโครงการ

คณะผู้จัดทำได้มีการประชาสัมพันธ์บริษัทผ่านทางของที่ระลึกโดยเน้นความเป็นไทยและการสอดแทรกเรื่องราวโดยวิธีโยคี  
โดยทำพวงกุญแจกรงปลาตะเพียนสานซึ่งทำด้วยหลอดที่ไม่ใช้แล้วในบริษัท เอช วาย ที แกรเวิล เซอร์วิส จำกัด แบบ  
เว็บไซต์และคิวอาร์โค้ดของบริษัท จึงได้ทำแบบสอบถามเพื่อให้นักท่องเที่ยวของบริษัทประเมินความพึงพอใจในพวงกุญแจที่  
ระลึกนี้เพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขให้มีความพึงพอใจยิ่งขึ้น โดยได้จัดทำแบบสอบถามผ่านทาง Google Form และให้  
พนักงานในบริษัทจำนวน 5 คน ตอบแบบสอบถามนี้ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด  
คิดเป็นร้อยละ 80.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากที่สุด 60 ปีขึ้นไป  
จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และอายุ 41-50 ปี  
จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 การประเมินตามความพึงพอใจของที่ระลึกพวงกุญแจปลาตะเพียนโดยรวมอยู่ในระดับ  
มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หากพิจารณารายละเอียดพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้าน  
การช่วยประชาสัมพันธ์บริษัทให้เป็นที่รู้จักด้านพหุศาสตร์-อวกาศและด้านการนำของที่ใช้แล้วนำมาทำเป็นศิลปะโยคี โดยมีค่าเฉลี่ย  
เท่ากับ 5.00 และในลำดับรองคือเรื่องของการมีเอกลักษณ์ความเป็นไทยและด้านการเป็นสิ่งที่ควรค่าแก่การจดจำ โดยมีค่า  
เฉลี่ยเท่ากับ 4.80 และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านความสวยงามของตกน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
3.80 อยู่ในระดับมาก





**ภาคผนวก ช**  
**ประวัติคณะผู้จัดทำ**

## ประวัติผู้คณะผู้จัดทำ



ชื่อ-สกุล : วริศรา ศรีแก้ว

รหัสนักศึกษา : 59004400081

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขาวิชา : การท่องเที่ยว

ที่อยู่ : 40/375 หมู่บ้านสุชา 2 ถนน  
ทวิวัฒนา แขวงหนองค้างพลู  
เขตหนองแขม กรุงเทพฯ 10160



ชื่อ-สกุล : ชลธิชา นามนัย

รหัสนักศึกษา : 59004400082

คณะ : ศิลปศาสตร์

สาขาวิชา : การท่องเที่ยว

ที่อยู่ : 69/2 ต. อ้อมน้อย อ. กระทุ่มแบน  
จ. สมุทรสาคร 74130