



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรม

นารายณ์

Waterless Thai Herbal Hand Cleanser for Guests at Narai Hotel

โดย

นางสาว ปลายฟ้า

ปัญญาสัมฤทธิ์ 5704400250

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชา สหกิจศึกษา

ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2561

หัวข้อโครงการ (ภาษาไทย) เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมนารายณ์

(ภาษาอังกฤษ) Waterless Thai Herbal Hand Cleanser for Guests at
Narai Hotel

รายชื่อผู้จัดทำ นางสาวปลายฟ้า ปัญญาสัมฤทธิ์

ภาควิชา การโรงแรมและการท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปีการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2561

คณะกรรมการการสอบโครงการ

นพ.

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ)

วิมล นาสะอาน

.....พนักงานที่ปรึกษา

(นางสาว วิมล นาสะอาน)

ชวน ๑๔

.....กรรมการกลาง

(อาจารย์ยุวริน ศรีปาน)

.....

.....ผู้ช่วยอธิการบดีและผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มารุจ ลิ้มปะวัฒน์นะ)

ชื่อโครงการ	: เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมนารายณ์
หน่วยกิต	: 5
ชื่อนักศึกษา	: นางสาวปลายฟ้า ปัญญาสัมฤทธิ์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ
ระดับการศึกษา	: ปริญญาตรี
สาขาวิชา	: การโรงแรม
คณะ	: ศิลปศาสตร์
ภาคการศึกษา / ปีการศึกษา	: 3/2561

บทคัดย่อ

จากการที่ได้ออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในแผนก FRONT OFFICE (แผนกต้อนรับส่วนหน้า) ของโรงแรมนารายณ์ (สีลม) ผู้จัดทำได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ 1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ 2. เพื่อจัดทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ ผู้จัดทำได้ทำการทดลอง 2 สูตร ผลการทดลองพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 15 คนซึ่งเป็นพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรมนารายณ์ (สีลม) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของ ความสะดวกในการนำไปใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 และนอกจากนี้ยังพบว่า การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีค่าเฉลี่ย 4.60 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด และ ด้านประสิทธิภาพในการทำความสะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านความประหยัดและคุ้มค่าของวัตถุดิบที่นำมาใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และ นอกจากนี้ ในเรื่องของกลิ่นเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เช่นเดียวกันกับ ด้านสีต้นความสวยงามของเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จากการที่ได้กล่าวมา ได้เรียงลำดับความพึงพอใจมากที่สุด - น้อยที่สุด ตามลำดับ

คำสำคัญ : เจลล้างมือ/สมุนไพรไทย/ไม่ใช้น้ำ

Project Title : Waterless Thai Herbal Hand Cleanser for Guests at Narai Hotel
No. of Credits : 5
Author : Ms. Plaifah Punyasumrit
Advisor : Dr. Nantira Pookhao Sonjai
Degree : Bachelor of Arts
Program : Hotel
Faculty : Liberal Arts
Semester / Academic Year : 3/2018

Abstract

After attending the cooperative education at the Front Office of Narai Hotel (Silom), the author studied information about the method of making waterless Thai herbal hand cleanser. The objectives of this study were: 1) to study and research information about waterless Thai herbal hand cleanser; and 2) to make waterless Thai herbal hand cleanser. The author tested two formulas. The experimental results indicated that of 15 respondents (front office staff of Narai Hotel, Silom), most had the highest level of satisfaction with the developed waterless Thai herbal hand cleanser in terms of convenience with a mean of 4.60. Moreover, the satisfaction with the practical application was at the highest level with a mean of 4.60. The satisfaction with the cleaning efficiency was at the high level with a mean of 4.40. The satisfaction with the cost-effectiveness and value for money of raw materials was at the high level with a mean of 4.40. In addition, the satisfaction with the aspect of smell, color, and beautiful were at the high level with an equal mean of 4.13. Aspects mentioned earlier were ranked based on the highest to lowest level of satisfaction.

Keywords: Hand cleanser, Thai herb, Waterless

Approved by



กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgement)

การที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรม Narai Hotel Silom ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม ถึง 30 สิงหาคม 2562 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ อันมีค่ามากมายมหาศาล สำหรับรายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

- | | |
|---------------------------|------------------------------------|
| 1. จัตรชัย จัตรวานิช | ตำแหน่ง Room Division Manager |
| 2. นางสาว วิมล นาสะอ้าน | ตำแหน่ง Duty Manager |
| 3. ดร. นันทิรา ภูขาว สนใจ | ตำแหน่ง อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา |

และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการทำรายงาน

คณะผู้จัดทำ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล และเป็นທີ່ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนการให้การดูแลและให้ความเข้าใจในชีวิตการทำงานจริง ซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

หน้า

จดหมายนำส่ง.....	ก
กิตติกรรมประกาศ.....	ข
บทคัดย่อ.....	ค
Abstract.....	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	2
1.3 ขอบเขตของโครงการ.....	2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	2
บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 เจล.....	3
2.2 การล้างมือ.....	4
2.3 น้ำ.....	6
2.4 สมุนไพร.....	8
2.5 ลูกค้ำ.....	10
2.6 บริการ.....	11
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ.....	21
3.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร.....	22
3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานองค์กร.....	40
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย.....	41
3.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา.....	42

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	43
3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน.....	44
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้.....	44
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติงาน	
4.1 รายละเอียดการทำโครงการ.....	45
4.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ทดลอง	53
4.3 ผลการทดลอง.....	54
4.4 การคำนวณต้นทุน.....	55
4.5 การเก็บข้อมูลความพึงพอใจ.....	56
บทที่ 5 สรุปผลรายงานและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลโครงการหรืองานวิจัย.....	66
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจ.....	67
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก ก ภาพการปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถาม	
ภาคผนวก ค บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา	
ภาคผนวก ง บทความวิชาการ	
ภาคผนวก จ ไปสเตอร์	
ภาคผนวก ฉ บันทึกการปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก ช ประวัติผู้จัดทำ	

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 2.1 แสดงภาพน้ำ.....	6
รูปภาพที่ 3.1 แสดงภาพโรงแรมนารายณ์ (สีลม).....	21
รูปภาพที่ 3.2 แสดงภาพแผนที่โรงแรม.....	22
รูปภาพที่ 3.3 แสดงภาพห้องสุพีเรียร์.....	24
รูปภาพที่ 3.5 แสดงภาพห้องดีลักซ์.....	25
รูปภาพที่ 3.7 แสดงภาพห้องพรีเมียร์.....	26
รูปภาพที่ 3.9 แสดงภาพห้องห้องจูเนียร์สวีท.....	27
รูปภาพที่ 3.12 แสดงภาพห้องแฟมิลีสวีท.....	29
รูปภาพที่ 3.14 แสดงภาพห้องดีลักซ์ สวีท อันนิมูน.....	30
รูปภาพที่ 3.16 แสดงภาพห้องดีลักซ์สวีท.....	31
รูปภาพที่ 3.19 แสดงภาพห้องห้องนารายณ์ สวีท.....	33
รูปภาพที่ 3.23 แสดงภาพสระว่ายน้ำ.....	36
รูปภาพที่ 3.24 แสดงภาพห้องฟิตเนส.....	36
รูปภาพที่ 3.25 แสดงภาพห้องอาหารระเบียงทอง.....	37
รูปภาพที่ 3.26 แสดงภาพห้องอาหารเปปเปอร์นี่.....	38
รูปภาพที่ 3.27 แสดงภาพลานจ้.....	39
รูปภาพที่ 3.28 แสดงภาพแบบการจัดองค์การและการบริหารองค์กร.....	40
รูปภาพที่ 3.29 แสดงภาพแบบผู้จัดทำ.....	41
รูปภาพที่ 3.30 แสดงภาพพนักงานที่ปรึกษา.....	42

สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

	หน้า
รูปภาพที่ 4.1 แสดงภาพเตรียมและดวงวัตถุคิบ.....	45
รูปภาพที่ 4.3.1 แสดงภาพดวงสารผสมบางส่วนที่เครื่องดวงสารเคมี.....	46
รูปภาพที่ 4.3.2 แสดงภาพดวงเอทิลแอลกอฮอล์.....	47
รูปภาพที่ 4.3.3 แสดงภาพผสมน้ำบริสุทธิ์.....	47
รูปภาพที่ 4.3.4 แสดงภาพใส่คาร์โบพอล.....	48
รูปภาพที่ 4.3.5 แสดงภาพคนสารผสมทั้งหมดให้เข้ากัน.....	48
รูปภาพที่ 4.3.6 แสดงภาพปิดปากภาชนะทิ้งไว้คืนด้วยฟิล์มยืดหุ้มห่ออาหาร.....	49
รูปภาพที่ 4.3.7 แสดงภาพใส่ไตรทานอลามีน.....	49
รูปภาพที่ 4.3.8 แสดงภาพคนจนเป็นเนื้อเดียวกันจะได้เป็นเจลแอลกอฮอล์.....	50
รูปภาพที่ 4.3.9 แสดงภาพใส่น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากตะไคร้หอมธรรมชาติ100%.....	50
รูปภาพที่ 4.3.10 แสดงภาพแต่งสีเพิ่มด้วยการใส่สีผสมอาหารลงไปเพื่อเพิ่มความสวยงาม.....	51
รูปภาพที่ 4.3.11 แสดงภาพทดสอบทั้งหมดใส่ในขวดบีบที่เราเตรียมไว้.....	51
รูปภาพที่ 4.3.12 แสดงภาพเสร็จสมบูรณ์พร้อมใช้งาน.....	52

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงอัตราห้องพัก.....	23
ตารางที่ 3.2 แสดงราคาห้องอาหารระเบียงทอง.....	37
ตารางที่ 3.2 แสดงขั้นตอนในการดำเนินงาน.....	49
ตารางที่ 4.1 แสดงผลการทดลอง.....	54
ตารางที่ 4.2 แสดงการคำนวณต้นทุน.....	55
ตารางที่ 4.3 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกเพศ.....	56
ตารางที่ 4.4 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกอายุ.....	57
ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกแผนก.....	58
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ.....	65



สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิ 4.1 แสดงกลิ่นของเจลล้างมือสมุนไพรไทย.....	58
แผนภูมิ 4.2 แสดงสีต้นความสวยงามของเจลล้างมือสมุนไพรไทย.....	59
แผนภูมิ 4.3 แสดงประสิทธิภาพในการทำความสะอาด.....	60
แผนภูมิ 4.4 แสดงความประหยัดและคุ้มค่าของวัตถุดิบที่นำมาใช้.....	61
แผนภูมิ 4.5 แสดงความสะดวกในการนำไปใช้งาน.....	62
แผนภูมิ 4.6 แสดงการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง.....	63



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

เนื่องจากตอนนี้ในช่วงที่มลภาวะและค่าฝุ่นในประเทศไทยสูงเกินมาตรฐาน ทำให้หลายๆ หน่วยงานออกมาเตือนประชาชนให้ป้องกันและเตรียมรับมือกับค่าฝุ่น PM2.5 นี้เพราะอาจมีแนวโน้มที่สูงมากขึ้นเรื่อยๆ โดยในกรุงเทพเขตสีลมพบว่าค่าฝุ่นสูงเกินมาตรฐาน หรือมากกว่า 50 ไมโครกรัม และบางพื้นที่ในเขตสีลมยังพบว่าสูงถึง 80-90 ไมโครกรัม และพบว่ามีคนได้รับผลกระทบจากค่าฝุ่น PM2.5 นี้เป็นจำนวนมาก ผลการศึกษา พบว่า 1. ในฝุ่นขนาดเล็ก 2.5 ไมครอนจะประกอบด้วย sulphate, nitrate, chloride, organic carbon, elemental carbon, iron and calcium. เป็นต้น โดยจะมีสารคาร์บอน, ซัลเฟต และไนเตรทรวมกันถึงร้อยละ 80 สำหรับสารคาร์บอนจะเป็นกลุ่มของสาร polycyclic aromatic hydrocarbons (PAHs) ซึ่งจัดเป็นสารก่อมะเร็งมากที่สุด

ในปัจจุบันในสังคมไทยไม่สามารถหลีกเลี่ยงปัญหาเรื่องเชื้อโรคได้ เราจะต้องออกไปสัมผัสมลภาวะเชื้อแบคทีเรีย ทำให้ติดเชื้อโรคและมีโอกาสที่จะล้มป่วยได้ ซึ่งมีความเป็นไปได้สูงที่จะเกิดขึ้น เพราะในชีวิตประจำวันของเราส่วนมากจะใช้มือในการดำรงชีวิตประจำวันของเราเป็นส่วนใหญ่ เช่น รับประทานอาหาร สัมผัสกับผู้อื่น ฯลฯ และโรคที่อาจจะเกิดขึ้นมีดังนี้ โรคติดเชื้อระบบทางเดินหายใจ โรคติดเชื้อทางเดินอาหาร โรคติดต่อทางการสัมผัสโดยตรง เช่น โรคตาแดง และโรคติดต่อได้หลายทาง เช่น โรคอีสุกอีใส การล้างมือหรือการใช้เจลล้างมือ ก่อนทำภารกิจในชีวิตประจำวัน และ หลังจากการทำกิจกรรมต่างๆ จึงควรล้างมือเพื่อเป็นการป้องกันเชื้อโรค ที่อาจจะเข้าสู่ร่างกาย (ภาวิณี เทพคำราม 2557)

เนื่องจากมีลูกค้ามาใช้บริการที่แผนกต้อนรับของโรงแรมนารายณ์เป็นจำนวนมาก และลูกค้าเดินทางมาจากบริเวณด้านนอกของโรงแรมอาจจะเจอกับสิ่งสกปรกมากมายทำให้มือไม่สะอาด ไม่พร้อมหยิบจับ Welcome Drink หรือขนม น้ำดื่มที่ทางโรงแรมจัดให้ ทางผู้จัดทำเล็งเห็นถึงสุขอนามัยที่ดีของผู้มาใช้บริการโรงแรมนารายณ์จึงมีแนวคิด ใช้อัตลักษณ์ที่มาจากธรรมชาติ ซึ่งสามารถพกพาไปได้ทุกที่ ทางผู้จัดทำจึงคิดค้นเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมนารายณ์ เพื่อสุขอนามัยที่ดีต่อลูกค้าที่มาใช้บริการและเป็นอีกหนึ่งการบริการสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการภายในโรงแรมนารายณ์

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ

1.2.2 เพื่อจัดทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ

1.3 ขอบเขตของโครงการ

ในการศึกษาโครงการสหกิจศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตของการศึกษาโครงการได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการทำเจลล้างมือ โรคต่างๆที่เกิดจากการสัมผัสและวิธีการป้องกันเชื้อโรคโดยเฉพาะเรื่องการล้างมือที่ถูกต้อง

1.3.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างวันที่ 14 พฤษภาคม - 30 สิงหาคม 2562

1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาข้อมูลเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมนารายณ์ครั้งนี้ มีประชากรที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ แผนก Front office แผนก Reservation และแผนก Concierge จำนวน 15 คน

1.3.4 ขอบเขตด้านสถานที่

โรงแรมนารายณ์(สีลม)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ลูกค้าและพนักงานของโรงแรมนารายณ์ได้ใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดมือที่มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย

1.4.2 โรงแรมนารายณ์สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และสามารถทำให้ลูกค้าบอกต่อความประทับใจและเกิดการเข้าพักรัก

บทที่ 2

ทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาทำวิจัย เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมนารายณ์ (Waterless Thai Herbal Hand Cleanser for Guests at Narai Hotel) ผู้จัดทำได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงงานดังกล่าวเพื่อทำการทบทวนเอกสารและข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1 เจล

2.1.1 ความหมายของเจล

พิมพ์เพ็ญ พรเฉลิมพงศ์ (2556) กล่าวว่า เจล (gel) คือ ของผสมที่มีลักษณะกึ่งแข็งคล้ายวุ้น เป็นระบบคอลลอยด์ (colloid) ชนิดหนึ่งที่มีน้ำเป็นตัวกลาง เจลในอาหาร ส่วนใหญ่จะเป็นไฮโดรคอลลอยด์ (hydrocolloid) ซึ่งมีอนุภาคของแข็ง เป็นพอลิเมอร์ที่ชอบน้ำ (hydrophilic polymer) ได้แก่ พอลิแซ็กคาไรด์ (polysaccharide) กัม (gum) โปรตีน (protein) อนุภาคเหล่านี้กระจายตัวในน้ำ และรวมตัวกับน้ำได้ดี เมื่อให้ความร้อนแล้วทำให้เย็นตัวลงจะสานจับตัวกันเป็นตาข่าย 3 มิติ เป็นของกึ่งแข็ง โครงสร้างของเจล (gel structure) สามารถกักโมเลกุลของน้ำไว้ภายใน เจลจะมีลักษณะเป็นของกึ่งแข็ง เนื้อสัมผัสของเจล อาจเปราะ แข็ง หนืด หรือยืดหยุ่น ขึ้นอยู่กับขึ้นอยู่กับชนิดของอนุภาคของแข็งส่วนที่เป็นโครงสร้าง

2.1.2 สารที่ทำให้เกิดเจล

พิมพ์เพ็ญ พรเฉลิมพงศ์ (2556) กล่าวว่า สารที่ทำให้เกิดเจล มีหลายชนิด เจลในอาหารแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มคือ

- Thermo reversible gels คือ เจลที่เปลี่ยนกลับเป็นของเหลว (sol) เมื่อได้รับความร้อนเช่น เจลจากวุ้น (agar) คาร์ราจีแนน (carrageenan) เจลาติน (gelatin)
- Thermoirreversible gels คือ เจลที่ไม่เปลี่ยนกลับเป็นของเหลวเมื่อได้รับความร้อน เช่น เจลจากสตาร์ช (starch) เจลจากอัลจีเนต (alginate) เจลจากโปรตีน เช่น การรวมกันของแอลคินและไมโอซิน เกิดเป็นเจลในซูริมิ การเกิดเจลของไข่ขาวสุก เป็นต้น

2.2 การล้างมือ

2.2.1 ความหมายของการล้างมือ

โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ (2556) ให้ความหมายการล้างมือ (Hand hygiene) หมายถึง การขจัดให้ทั่วมือรวมทั้งช่องลายนิ้วมือ ด้วยสบู่หรือสารเคมีและน้ำ แล้วล้างออกให้สะอาด โดยแบ่งวิธีการล้างมือดังนี้

1. Normal hand washing (การล้างมือทั่วไป) หมายถึง การล้างมือเพื่อขจัดสิ่งสกปรกต่าง ๆ เหงื่อ ไขมัน ที่ออกมาตามธรรมชาติ และลดจำนวนเชื้อโรคที่อาศัยอยู่ชั่วคราวบนมือ การล้างมืออย่างถูกวิธีต้องล้างด้วยสบู่ก่อนหรือสบู่เหลว ใช้เวลาในการฟอกมือนานประมาณ 15 วินาที
2. Hygienic hand washing (การล้างมือด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ) หมายถึง การล้างมือด้วยสบู่เหลวผสมน้ำยาฆ่าเชื้อ เช่น Chlorhexidine 4% ใช้เวลาในการฟอกมือนาน 20-30 วินาที
3. Surgical hand washing (การล้างมือก่อนทำหัตถการ) การล้างมือก่อนทำหัตถการในห้องผ่าตัดหรือห้องคลอดเพื่อป้องกันการติดเชื้อ โดยการฟอกมือด้วยสบู่ผสมน้ำยาฆ่าเชื้อ เช่น Chlorhexidine 4% ตั้งแต่มือ แขน ถึงข้อศอกให้ทั่วเป็นเวลา 2-5 นาที
4. การล้างมือด้วยแอลกอฮอล์เจล (Alcohol gel) หมายถึง การล้างมือในกรณีรีบด่วน ไม่สะดวกในการล้างมือด้วยน้ำและมือไม่ปนเปื้อนสิ่งสกปรก หรือสารคัดหลั่งจากผู้ป่วย ให้ทำความสะอาดมือด้วยแอลกอฮอล์เจล การล้างมือด้วยแอลกอฮอล์เจลประมาณ 10 มิลลิลิตร ใช้เวลาประมาณ 15-25 วินาที

2.2.2 เหตุผลที่ควรล้างมือ

กระทรวงสาธารณสุขสำนักสุขภาพอาหารและน้ำ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข(2560) กล่าวถึงเหตุผลที่ควรทำความสะอาดมือตลอดเวลาดังต่อไปนี้

1. มือที่เปื้อกชั้นสามารถแพร่กระจายแบคทีเรียได้มากกว่ามือที่แห้งถึง 1,000 เท่า
2. 85% ของจุลินทรีย์ ถูกส่งผ่านมือที่เปื้อกชั้น
3. บนมือของเราสามารถมีแบคทีเรียเกาะอยู่ได้ถึง 3,000 ชนิด
4. เล็บมือเป็นส่วนที่ยากที่สุดในการทำความสะอาดเพื่อทำการกำจัดเชื้อจุลินทรีย์
5. แบคทีเรียสามารถอยู่ในมือได้ 3 ชั่วโมง และแบคทีเรียตัวเดียวสามารถแบ่งตัวได้ถึง 4,000,000 ตัวใน 8 ชั่วโมง

6. การล้างมือด้วยน้ำและสบู่เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการป้องกันโรคในระบบทางเดินอาหาร และทางเดินหายใจ
7. งานวิจัยในสหรัฐอเมริกาพบว่า ผู้หญิงล้างมือด้วยสบู่บ่อยและใช้เวลานานกว่าผู้ชาย
8. โตะทำงานโดยเฉลี่ยมีแบคทีเรียมากกว่าที่นั่งสุขา 400 เท่า
9. พบแบคทีเรียที่อาศัยอยู่ในธนบัตรโดยเฉลี่ยมากถึง 26,000 ตัวต่อฉบับ
10. บนสมาร์ตโฟนสามารถพบแบคทีเรียได้มากกว่า 30,000 ตัว
11. แป้นพิมพ์คอมพิวเตอร์สามารถพบแบคทีเรียได้มากกว่าที่นั่งในห้องน้ำ
12. งานวิจัยในสหราชอาณาจักรสามารถพบเชื้อแบคทีเรียได้ถึง 10% ของบัตรเครดิต 14% ของธนบัตร 26% บนมือเรา
13. มีเพียง 19% ของประชากรทั่วโลกที่ล้างมือกับสบู่หลังเข้าห้องน้ำ
14. การล้างมือด้วยน้ำและสบู่สามารถลดจำนวนการเสียชีวิตจากโรคท้องร่วงได้ถึง 50%
15. การล้างมือที่ถูกวิธีมีประสิทธิภาพเท่ากับการฉีดวัคซีน

2.2.3 ขั้นตอนการล้างมือ 6 ขั้นตอนที่ต้อง

เพื่อขจัดสิ่งสกปรกต่างๆ และลดจำนวนเชื้อโรคที่อาศัยอยู่ชั่วคราวบนมือเรา ควรล้างมือตามขั้นตอนดังนี้ (กระทรวงสาธารณสุขสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2560))

1. ฟอกฝ่ามือและง่ามนิ้วมือด้านหน้า
2. ฟอกหลังมือและง่ามนิ้วมือด้านหลัง
3. ฟอกนิ้วและข้อนิ้วมือด้านหลัง
4. ฟอกนิ้วหัวแม่มือ ทั้ง 2 ข้าง
5. ฟอกปลายนิ้วมือ ทั้ง 2 ข้าง
6. ฟอกรอบข้อมือ ทั้ง 2 ข้าง

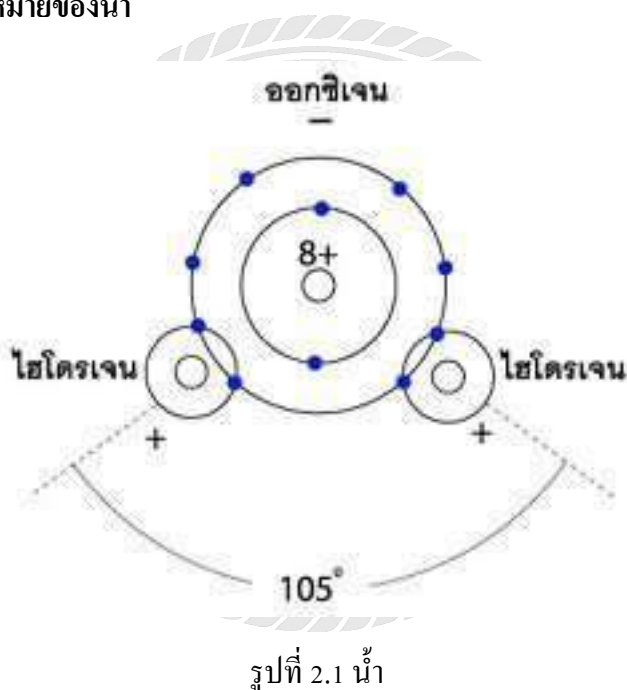
**หมายเหตุ ในกรณีใช้แอลกอฮอล์เจล (Alcohol Gel) ไม่ต้องล้างมือซ้ำด้วยน้ำ และไม่ต้องเช็ดด้วยผ้าเช็ดมือ

2.2.4 สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติหลังจากการล้างมือ

- ใช้ผ้าเช็ดมือผืนใหญ่ร่วมกัน
- ห้ามใช้แอลกอฮอล์เจล (Alcohol Gel) ถูมือ ในกรณีมือเปื้อนสิ่งสกปรก หรือสารคัดหลั่งจากร่างกายที่มองไม่เห็นด้วยตาเปล่า แต่ควรล้างมือด้วยน้ำสะอาดตามขั้นตอน

2.3 น้ำ

2.3.1 ความหมายของน้ำ



รูปที่ 2.1 น้ำ

ที่มา : <https://guru.sanook.com/6692/>

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ (2556) กล่าวว่า น้ำ เป็นของเหลวชนิดหนึ่ง ที่มีอยู่มากที่สุดบนผิวโลก และเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีวิตของสิ่งมีชีวิตทุกชนิดที่มนุษย์รู้จัก เราสามารถพบน้ำได้ในหลายๆ สถานที่ อาทิ ทะเล ทะเลสาบ แม่น้ำ ห้วย หนอง คลอง บึง และในหลายๆ รูปแบบ เช่น น้ำแข็ง หิมะ ฝน ลูกเห็บ เมฆ และไอน้ำ น้ำมีรูปแบบและสถานะเป็นของเหลว แต่น้ำก็ยังมีในรูปของสถานะของแข็งที่เรียกว่าน้ำแข็ง และสถานะแก๊สที่เรียกว่าไอน้ำ น้ำปริมาณประมาณ 1.460 เพตะตัน ปกคลุม 71% บนพื้นผิวโลก ส่วนมากในมหาสมุทรและในแหล่งน้ำแห่งใหญ่ทั่วไป น้ำ 1.6% อยู่ภายใต้หินหรือพื้นดินที่ยังมีน้ำแข็งอยู่ และอีก 0.001% อยู่ในอากาศ

ในรูปแบบของไอน้ำและก้อนเมฆซึ่งเป็นลักษณะของส่วนของของแข็งและของเหลวลอยอยู่บนอากาศและเกิดการตกตะกอน น้ำบนโลกบางส่วนถูกบรรจุลงในสิ่งของต่าง ๆ ที่เกิดโดยธรรมชาติ และที่มนุษย์สร้างขึ้นบนโลก อย่างเช่น อ่างเก็บน้ำ ในร่างกายของสัตว์และพืช ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ และร้านอาหาร น้ำในมหาสมุทรมียู่มากถึง 97% ของพื้นผิวน้ำทั้งหมดบนโลก ชารน้ำแข็งและน้ำแข็งขั้วโลกอีก 2.4% และที่เหลือคือน้ำที่อยู่บนพื้นดินเช่น แม่น้ำ ทะเลสาบ บ่อน้ำ อีก 0.6% น้ำเคลื่อนที่อย่างต่อเนื่องผ่านวัฏจักรของการกลายเป็นไอหรือการคายน้ำ การตกลงมาเป็นฝน และการไหลของน้ำซึ่งโดยปกติจะไหลไปสู่ทะเล ลมเป็นตัวพาไอน้ำผ่านเหนือพื้นดินในอัตราที่เท่า ๆ กัน เช่นเดียวกับการไหลออกสู่ทะเล น้ำบางส่วนถูกกักขังไว้เป็นเวลาหลายยุคหลายสมัยในรูปแบบของน้ำแข็งขั้วโลก ชารน้ำแข็ง น้ำที่อยู่ตามหินหรือดิน หรือในทะเลสาบ บางครั้งอาจมีการหาน้ำสะอาดมาเลี้ยงสิ่งมีชีวิตบนพื้นดิน น้ำใสและสะอาดนั้นเป็นสิ่งจำเป็นต่อมนุษย์และสิ่งมีชีวิตอื่น ๆ น้ำมีสมบัติเป็นตัวทำละลายที่ดีมาก เราจึงไม่ค่อยพบน้ำบริสุทธิ์ในธรรมชาติ ดังนั้นน้ำสะอาดที่เหมาะสมต่อการบริโภคของมนุษย์จึงเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง ในบางประเทศปัญหาการขาดแคลนน้ำเป็นปัญหาใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อสังคม และเศรษฐกิจของประเทศนั้นอย่างกว้างขวาง

2.3.2 น้ำ (โมเลกุล)

น้ำมี สูตรเคมี H_2O หมายถึงหนึ่ง โมเลกุล ของน้ำประกอบด้วยสองอะตอมของ ไฮโดรเจน และหนึ่งอะตอมของ ออกซิเจน เมื่ออยู่ในภาวะ สมดุลพลวัต (dynamic equilibrium) ระหว่างสถานะของเหลว และ ของแข็ง ที่ STP (standard temperature and pressure: อุณหภูมิและความดันมาตรฐาน) ที่อุณหภูมิห้อง เป็นของเหลวเกือบ ไม่มีสี, ไม่มีรส, และ ไม่มีกลิ่น บ่อยครั้งมีการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์ว่ามันเป็น ตัวทำละลายของจักรวาล และน้ำเป็นสารประกอบบริสุทธิ์ชนิดเดียวเท่านั้นที่พบในธรรมชาติทั้ง 3 สถานะ คือ ของแข็ง ของเหลว และก๊าซ

2.3.3 รูปแบบต่าง ๆ ของน้ำ

น้ำมีหลายรูปแบบดังนี้

- สถานะของแข็ง คือ น้ำแข็ง (ice) มีอีกสถานะหนึ่งของของแข็งคือ อะมอร์ฟัสโซลิดวอเตอร์ (Amorphous solid water)
- สถานะก๊าซ (gaseous state) รู้จักกันในชื่อ ไอน้ำ (water vapor หรือ steam)
- สถานะของเหลว คือ น้ำ เป็นโมเลกุลพื้นฐานของสารละลายเอควียส เหนืออุณหภูมิวิกฤติ และความดัน (647 K และ 22.064 MPa), ถูกกำหนดให้อยู่ในสถานะซูเปอร์คริติคัล (supercritical condition)

น้ำมวลหนัก (Heavy water) ซึ่งมีคุณสมบัติทางเคมีทั่วไปเหมือนน้ำธรรมดา เป็นน้ำที่อะตอมของไฮโดรเจนถูกแทนที่โดยไอโซโทปที่หนักกว่า ซึ่งเรียกว่า ดิวเทอเรียม (deuterium) น้ำมวลหนักนี้ใช้ประโยชน์ในอุตสาหกรรมนิวเคลียร์ เพื่อลดความเร็วของนิวตรอน H_2O ไม่ใช่โมเลกุลของน้ำ

2.4 สมุนไพร

2.4.1 ความหมายของสมุนไพร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) กล่าวว่า สมุนไพร หมายถึง พืชที่ใช้ทำเป็นเครื่องยา สมุนไพรกำเนิดมาจากธรรมชาติและมีความหมายต่อชีวิตมนุษย์โดยเฉพาะ ในทางสุขภาพ อันหมายถึงทั้งการส่งเสริมสุขภาพและการรักษาโรค ความหมายของยาสมุนไพรในพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 ได้ระบุว่า ยาสมุนไพร หมายความว่า ยาที่ได้จากพฤกษชาติสัตว์หรือแร่ธาตุ ซึ่งมีได้ผสมปรุงหรือแปรสภาพ เช่น พืชก็ยังเป็นส่วนของราก ลำต้น ใบ ดอก ผล ฯลฯ ซึ่งมีได้ผ่านขั้นตอนการแปรรูปใด ๆ แต่ในทางการค้า สมุนไพรจะถูกคัดแปลงในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ถูกหั่นให้เป็นชิ้นเล็กกลบ บดเป็นผงละเอียด หรืออัดเป็นแท่งแต่ในความรู้สึกของคนทั่วไปเมื่อกล่าวถึงสมุนไพร มักนึกถึงเฉพาะต้นไม้ที่นำมาใช้เป็นยาเท่านั้น สมุนไพร หมายถึง พืชที่มีสรรพคุณในการรักษาโรค หรืออาการเจ็บป่วยต่าง ๆ การใช้สมุนไพรสำหรับรักษาโรค หรืออาการเจ็บป่วยต่างๆ นี้จะต้องนำเอาสมุนไพรตั้งแต่สองชนิดขึ้นไปมาผสมรวมกันซึ่งจะเรียกว่า “ยา” ในตำรับยา นอกจากพืชสมุนไพรแล้วยังอาจประกอบด้วยสัตว์และแร่ธาตุอีกด้วย เราเรียกพืช สัตว์ หรือแร่ธาตุที่เป็นส่วนประกอบของยานี้ว่า “เภสัชวัตถุ” พืชสมุนไพรบางชนิด เช่น เร่ว กระวาน กานพลู และจันทน์เทศ เป็นต้น เป็นพืชที่มีกลิ่นหอมและมีรสเผ็ดร้อน ใช้เป็นยาสำหรับขับลม แก้ท้องอืดท้องเฟ้อ พืชเหล่านี้ถ้านำมาปรุงอาหารเราจะเรียกว่า “เครื่องเทศ”

2.4.2 ยาสมุนไพร

ในพระราชบัญญัติยาฉบับที่ 3 (2522) กล่าวว่า ได้แบ่งยาที่ได้จากเภสัชวัตถุนี้ไว้เป็น 2 ประเภทคือ

1. ยาแผนโบราณ หมายถึง ยาที่ใช้ในการประกอบโรคศิลปะแผนโบราณหรือในการบำบัดโรคของสัตว์ ซึ่งมีปรากฏอยู่ในตำรายาแผนโบราณที่รัฐมนตรีประกาศ หรือยาที่รัฐมนตรีประกาศให้เป็นยาแผนโบราณ หรือได้รับอนุญาตให้ขึ้นทะเบียนตำรับยาเป็นยาแผนโบราณ
2. ยาสมุนไพร หมายถึง ยาที่ได้จากพืชสัตว์แร่ธาตุที่ยังมิได้ผสมปรุงหรือแปรสภาพสมุนไพรนอกจากจะใช้เป็นยาแล้ว ยังใช้ประโยชน์เป็นอาหาร ใช้เตรียมเป็นเครื่องดื่ม ใช้เป็นอาหารเสริม เป็นส่วนประกอบในเครื่องสำอาง ใช้แต่งกลิ่น แต่งสีอาหารและยา ตลอดจนใช้เป็นยาล้างแผลอีกด้วย

ในทางตรงกันข้าม มีสมุนไพรจำนวนไม่น้อยที่มีพิษ ถ้าใช้ไม่ถูกวิธีหรือใช้เกินขนาดจะมีพิษถึงตายได้ ดังนั้นการใช้สมุนไพรจึงควรใช้ด้วยความระมัดระวังและใช้อย่างถูกต้อง ปัจจุบันมีการตื่นตัวในการนำสมุนไพรมาใช้พัฒนาประเทศมากขึ้น สมุนไพรเป็นส่วนหนึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนิน โครงการ สมุนไพรกับสาธารณสุขมูลฐาน โดยเน้นการนำสมุนไพรมาใช้บำบัดรักษาโรคใน สถานบริการสาธารณสุขของรัฐมากขึ้น และ ส่งเสริมให้ปลูกสมุนไพรเพื่อใช้ภายในหมู่บ้านเป็นการสนับสนุนให้มีการใช้ สมุนไพรมากยิ่งขึ้น อันเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยประเทศชาติประหยัดเงินตราในการสั่งซื้อยาสำเร็จ รูปจากต่างประเทศได้ปีละเป็นจำนวนมาก สมุนไพร หมายถึง “พืชที่ใช้ทำเป็นเครื่องยา” ส่วน ยาสมุนไพร หมายถึง “ยาที่ได้จากส่วนของพืช สัตว์ และแร่ ซึ่งยังมีได้ผสมปรุง หรือ แปรสภาพ” ส่วนการนำมาใช้ อาจดัดแปลงรูปลักษณะของสมุนไพรให้ใช้ได้สะดวกขึ้น เช่น นำมาหั่นให้มีขนาดเล็กกลบ หรือ นำมาบดเป็นผง เป็นต้นมีแต่พืชเพียงอย่างเดียวหามิได้เพราะยังมีสัตว์และแร่ ธาตุอื่นๆอีกสมุนไพร ที่เป็นสัตว์ได้แก่ เขา หนัง กระดุก ดี หรือเป็นสัตว์ทั้งตัวก็มี เช่น ตุ๊กแก ไล่เดือน ม้าน้ำ ฯลฯ

2.4.3 พืชสมุนไพร

นับตั้งแต่โบราณก็ทราบกันดีว่ามีคุณค่าทางยามากมายซึ่ง เชื่อกันอีกด้วยว่า ต้นพืชต่างๆ ก็เป็นพืชที่มีสารที่เป็นตัวยาคือยกันทั้งสิ้นเพียงแต่ว่าพืชชนิดไหนจะมีคุณค่าทางยามากน้อยกว่ากันเท่านั้น พืชสมุนไพร หรือวัตถุธาตุนี้ หรือตัวยาสสมุนไพรมี แบ่งออกเป็น 5 ประการ

1. รูป ได้แก่ ใบไม้ ดอกไม้ เปลือกไม้ แก่นไม้ กระพี้ไม้ รากไม้ เมล็ด
2. สี มองแล้วเห็นว่าเป็นสีเขียวใบไม้ สีเหลือง สีแดง สีส้ม สีม่วง สีน้ำตาล สีดำ
3. กลิ่น ให้รู้ว่ามีกลิ่น หอม เหม็น หรือกลิ่นอย่างไร
4. รส ให้รู้ว่ามีรสอย่างไร รสจืด รสฝาด รสขม รสเค็ม รสหวาน รสเปรี้ยว รสเย็น
5. ชื่อ ต้องรู้ว่ามีชื่ออะไรในพืชสมุนไพรนั้นๆ ให้รู้ว่าเป็นอย่างไร ข่า เป็นอย่างไร ใบจีเหล็กเป็นอย่างไร

ปัจจุบันมีผู้พยายามศึกษาค้นคว้าเพื่อพัฒนาสมุนไพรให้สามารถนำมาใช้ในรูปแบบที่สะดวกยิ่งขึ้น เช่น นำมาบดเป็นผงบรรจุแคปซูล ดอกเป็นยาเม็ด เตรียมเป็นครีมหรือยาขี้ผึ้งเพื่อใช้ทาภายนอก เป็นต้น ในการศึกษาวิจัยเพื่อนำสมุนไพรมาใช้เป็นยาแผนปัจจุบันนั้น ได้มีการวิจัยอย่างกว้างขวาง โดยพยายามสกัดสารสำคัญจากสมุนไพรเพื่อให้ได้สารที่บริสุทธิ์ ศึกษาคุณสมบัติทางด้านเคมี ฟิสิกส์ของสารเพื่อให้ทราบว่าเป็นสารชนิดใด ตรวจสอบฤทธิ์ด้านเภสัชวิทยาในสัตว์ทดลองเพื่อดูให้ได้ผลดีในการรักษาโรคหรือ ไม่เพียงใด ศึกษาความเป็นพิษและผลข้างเคียง

เมื่อพบว่าสารชนิดใดให้ผลในการรักษาที่ดี โดยไม่มีพิษหรือมีพิษข้างเคียงน้อยจึงนำสารนั้นมาเตรียมเป็นยาในรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อทดลองใช้ต่อไป

2.5 ลูกคำ

2.5.1 ความหมายและประเภทของลูกคำ

ทรรศิษฐ์ ทองตาล่วง (2559) กล่าวว่า ผู้บริโภคหรือลูกคำ คือ เป้าหมายของธุรกิจทุกประเภทพนักงานขายจึงมีหน้าที่และภารกิจที่ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกคำ เป้าหมายอันจะนำไปสู่ความสำเร็จและรักษาลูกคำเหล่านั้นไว้ได้

1. ลูกคำประเภทผู้โศก พนักงานขายจะต้องได้พบกับลูกคำที่มีความหลากหลาย มีการแสดงออกในพฤติกรรมที่ซื้อที่ไม่เหมือนกัน เราสามารถแยกลูกคำประเภทนี้ออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ 1) ลูกคำประเภทสงบเฉย เป็นลูกคำที่จะไม่แสดงอาการหรือปฏิกิริยาสนองตอบการอธิบายหรือชี้แจงใดๆ จากพนักงานขาย จึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ได้ว่าลูกคำมีความรู้สึกนึกคิดอย่างไร

2) ลูกคำประเภทใดใจร้อน มีลักษณะชอบพูดรวบรัด ชอบหงุดหงิด เบื่อไว พนักงานขายจะต้องทำใจเย็น ให้เหตุผล พูดตรงไปตรงมาเฉพาะจุดที่เป็นประเด็นสำคัญเกี่ยวกับประโยชน์ของสินค้า

3) ลูกคำประเภทลังเลไม่แน่ใจ เป็นบุคคลที่เปลี่ยนใจง่าย มีใจเอนเอียงไปตามการชักนำของบุคคลรอบข้าง

4) ลูกคำประเภทพูดมากและชอบเถียง เป็นลูกคำที่ชอบแสดงว่าตนเองสำคัญกว่าเหนือกว่า มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องสินค้านี้อยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องรับฟังคำอธิบาย จึงชอบแสดงกิริยาท่าทางข่มพนักงานขาย พร้อมทั้งพูดชักถามเพื่อให้จบ

5) ลูกคำประเภทชอบชักถาม

6) ลูกคำประเภทสุขุมรอบคอบและคิดช้า เป็นพวกที่ตัดสินใจช้า

7) ลูกคำประเภทเชื่อมั่นในตนเองสูง

2.6 บริการ

2.6.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2545) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1.ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย

- ความสม่ำเสมอ (consistency)

- ความพึ่งพาได้ (dependability)

2.การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย

- ความเต็มใจที่จะให้บริการ

- ความพร้อมที่จะให้บริการ

- มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

- ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3.ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย

- สามารถในการสื่อสาร
- สามารถในการบริการ
- สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4.การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย

- ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
- ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
- ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
- เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้บริการ
- อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการสามารถเข้าถึงติดต่อได้สะดวก

5.ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย

- การแสดงความสุภาพต่อผู้บริการ
- ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6.การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย

- มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
- มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7.ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8.ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์

9.ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย

- การเรียนรู้ผู้บริการ
- การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย

- การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
- การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Philip Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

- สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ
- บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
- เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ
- วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
- สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้
- ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภค ในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กุลธน ธนาพงศ์ธร(2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

- การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
- การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
- การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
- การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้ขณะที่ Parasuraman และคณะ (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้ และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย

5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

2.6.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15 (2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมและการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้

2.6.3 กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่

ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด

2.6.4 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545) ให้ความหมายเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ ว่า โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพียรไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจำเป็นต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีธรรมาจริยธรรม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2.6.5 การวัดความพึงพอใจ

ภนิดา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความ พึงพอใจในด้านต่างๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัย เทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของ บุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็น การแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่าง มีระเบียบแบบแผน

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัด ทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของ บุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อน เกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาด เคลื่อนเหล่านี้น้อยลงเกิดขึ้นได้เป็นธรรมชาติของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป สอดคล้องกับรายงานของ

ปทุมวดี วงศ์ดี (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถ มองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้ โดย อาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่ สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็น นั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แก้วกัลยา โสคติสวัสดิ์ และ อุทัยวรรณวิทย์เกียรติ (2554) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของเจลล้างมือที่ผลิตจากเม่าหลวงในการทำลายจุลินทรีย์ก่อโรคและการต้านอนุมูลอิสระ โดยการสกัดสารสำคัญอย่างหยาบจากเม่าผงที่บดละเอียด แล้วนำมาสกัดด้วยเครื่องกลั่นระเหยสุญญากาศ ทำให้ได้สารสกัดออกมา ซึ่งคิดเป็นค่า %Yield โดยเฉลี่ยคือ 7.344 ในการทดสอบประสิทธิภาพโดยการหาความเข้มข้นต่ำที่สุดของสารสกัดจากเม่าหลวงในการยับยั้งการเจริญ (Minimum inhibitory concentration: MIC) และทำลาย (Minimum bactericidal concentration: MBC) เชื้อทดสอบ ซึ่งพบว่า ค่า MIC และ MBC ของ *Bacillus cereus* และ *Escherichia coli* คือ ความเข้มข้นของสารสกัดเม่าหลวงที่ระดับ 40 มิลลิกรัม/มิลลิลิตร และ 80 มิลลิกรัม/มิลลิลิตร ตามลำดับ ในขณะที่ค่า MIC และ MBC ของ *Salmonella sp.* และ *Staphylococcus aureus* คือ 20 มิลลิกรัม/มิลลิลิตร และ 40 มิลลิกรัม/มิลลิลิตร ตามลำดับ และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบกับผลของแอลกอฮอล์ 70 เปอร์เซ็นต์ พบว่า ที่ระดับความเข้มข้นของแอลกอฮอล์ 70 เปอร์เซ็นต์ สามารถยับยั้งการเจริญและทำลายจุลินทรีย์ก่อโรคที่ใช้ทดสอบได้ทุกสายพันธุ์ หลังจากนั้นจึงได้เลือกระดับความเข้มข้นของสารสกัดเพื่อใช้เป็นส่วนผสมของผลิตภัณฑ์เจลล้างมือ ได้แก่ สูตรที่ 1 คือ สูตรมาตรฐาน, สูตรที่ 2 คือมีความเข้มข้นของสารสกัด 80 มิลลิกรัม/มิลลิลิตร, สูตรที่ 3 มี 100 มิลลิกรัม/มิลลิลิตร, และ สูตรที่ 4 มี 120 มิลลิกรัม/มิลลิลิตร สำหรับผลการทดสอบความคงตัว (ความเสถียร) ทางกายภาพและชีวภาพของเจลล้างมือ พบว่า ความคงตัวของสี่เจลล้างมือสูตรที่มีสารสกัดเม่าหลวงเป็นส่วนผสม ได้แก่ สูตรที่ 2, 3, และ 4 อยู่ในช่วงเฉดสี Greyed- Orange ในขณะที่ช่วงของสี่เจลล้างมือสูตรมาตรฐาน (สูตรที่ 1) อยู่ในช่วงเฉดสี Greyed-White สำหรับผลการวิเคราะห์ค่าความเป็นกรดต่าง พบว่าเจลล้างมือสูตรที่ 4 มีค่า pH เฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 5.084 ในขณะที่ในเจลล้างมือสูตรที่ 3 และ 2 มีค่า pH เฉลี่ยอยู่ที่ 5.222 และ 5.277 ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับสูตรที่ 1 ซึ่งมีค่า pH เฉลี่ยอยู่ที่ 6.813 ผลการทดสอบประสิทธิภาพของเจลล้างมือในการทำลายจุลินทรีย์ก่อโรค ด้วยวิธี paper disk diffusion พบว่าเจลล้างมือสูตรที่ 2, 3, และ 4 มีประสิทธิภาพในการทำลายเชื้อทดสอบทุกสายพันธุ์ ยกเว้น *E. coli* ได้ดีกว่าสูตรที่ 1 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเส้นผ่าศูนย์กลางของบริเวณยับยั้ง (Inhibition zone) ที่สูงกว่า สำหรับผลการวิเคราะห์ความสามารถในการต้านอนุมูลอิสระของเจลล้างมือทั้ง 4 สูตร พบว่า ตลอดระยะเวลา 30 วัน สูตรที่ 1 มีค่าเปอร์เซ็นต์ความสามารถในการต้านอนุมูลอิสระต่ำกว่าทุกสูตร ในขณะที่สูตรที่ 2 มีเปอร์เซ็นต์ความสามารถในการต้านอนุมูลอิสระค่อนข้างสูงและคงที่กว่าสูตร

ที่ 3 และ 4 และเมื่อทำการศึกษาการยอมรับทางประสาทสัมผัสของผลิตภัณฑ์เจลล้างมือทั้ง 4 สูตร โดยใช้วิธี Five-Point-Hedonic Scale ในอาสาสมัคร จำนวน 25 คน โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบ คือ สี กลิ่น เนื้อสัมผัส และความพึงพอใจโดยรวม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้ Least Significant Difference Test (LSD) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 พบว่าอาสาสมัครผู้ทดสอบมีความพึงพอใจในทุกตัวแปรคือ ด้านสี, กลิ่น, เนื้อสัมผัส และความพึงพอใจโดยรวมต่อผลิตภัณฑ์เจล ล้างมือสูตรมีสารสกัดเมาเป็นส่วนผสม ได้แก่ สูตรที่ 2, 3, และ 4 ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 แต่มีความแตกต่างจากผลิตภัณฑ์เจลล้างมือสูตรที่ 1 ซึ่งพบว่าผู้ทดสอบมีความพึงพอใจในทุกตัวแปรที่ใช้ทดสอบต่อผลิตภัณฑ์เจลล้างมือสูตรดังกล่าวมากที่สุด



บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานประกอบการ	โรงแรมนารายณ์ (สีลม)
ที่ตั้งของสถานประกอบการ	222 ถนนสีลม แขวงสาทร เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 ประเทศไทย
เบอร์โทร	0-2237-0100
อีเมลล์	narai@naraihotel.co.th
เว็บไซต์	http://www.naraihotel.co.th/



รูปที่ 3.1 โรงแรมนารายณ์ (สีลม)

ที่มา : <https://m.hotelsthailand.com/thailand/bangkok/narai-hotel.html>



รูปที่ 3.2 แผนที่โรงแรมนารายณ์

ที่มา: <https://www.nstdaacademy.com/webnsa/index.php>

3.2 ลักษณะการประกอบการ

โรงแรมนารายณ์ เป็นสถานประกอบการเชิงการค้าที่นักธุรกิจตั้งขึ้น เพื่อบริการผู้เดินทางในเรื่อง ที่พักอาศัย อาหาร และบริการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพักอาศัยและเดินทาง หรืออาคารที่มีห้องนอน หลายห้อง ติดต่อกันเรียงรายกันเป็นอาคารหนึ่งหลังหรือหลายหลัง และเป็นโรงแรมชั้นหนึ่งมาตรฐานสากล ตั้งอยู่ใกล้ศูนย์การค้าธุรกิจบันเทิง กวดาคาร ร้านอาหารนานาชาติ อาคารสำนักงานและห้างสรรพสินค้าทันสมัย ห้องพักทันสมัย กว้างขวาง สะดวกสบาย พร้อมด้วยบริการ อาทิ ศูนย์บริการสำหรับนักธุรกิจ สถานออกกำลังกาย และศูนย์สุขภาพ สระว่ายน้ำกลางแจ้ง พร้อมบริการที่อบอุ่นสร้างความประทับใจตลอดเวลา บริการห้องพักตกแต่งอย่างทันสมัยกว่า 465 ห้องพร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก อาทิ เช่น เครื่องปรับอากาศ อ่างอาบน้ำ เครื่องแต่งตัว ตู้เย็น โต๊ะทำงาน มินิบาร์ และตู้รับฝากของในห้องพัก ผ่อนคลายไปกับสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ สระว่ายน้ำ ห้องออกกำลังกาย บริการรับ-ส่ง ตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยรถลิμουซีน ศูนย์ธุรกิจ และบริการซักรีดโรงแรมให้บริการนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ จนเป็นที่รู้จักและยอมรับ อย่างกว้างขวาง ถึงห้องพักคุณภาพ ราคาเหมาะสม และบริการแบบไทย โรงแรมตั้งอยู่บนศูนย์กลางย่านธุรกิจ ช็อปปิ้ง และแหล่งบันเทิงถนนสีลม ใกล้กับสถานีรถไฟฟ้าชองนงนทรีและท่าเรือ

3.2.1 ประเภทห้องพัก

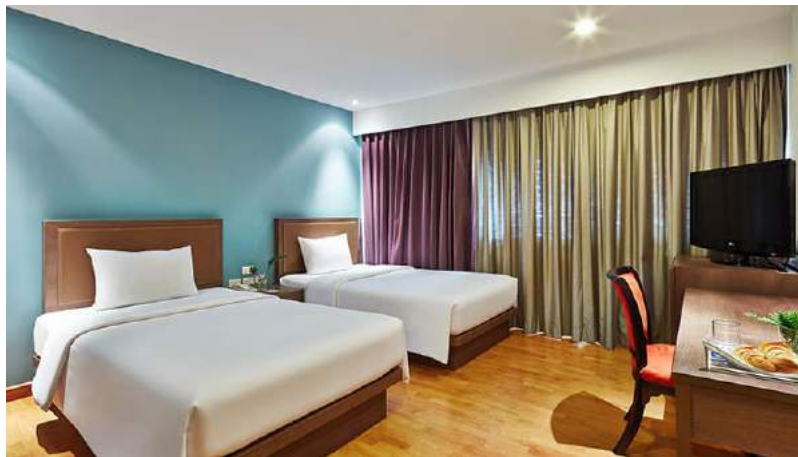
ห้องพัก โรงแรม นารายณ์ ห้องพักตกแต่งอย่างทันสมัยกว่า 474 ห้องซึ่งได้รับการออกแบบมาโดยคำนึงถึงความ สะดวกสบายของลูกค้าเป็นหลักทุกห้องมีห้องปลอดบุหรี่-เครื่องปรับอากาศสี่ฤดูคลุมอาบน้ำ, โต๊ะเขียน หนังสือ, เครื่องเป่าผม, อินเทอร์เน็ตไร้สายเพื่อมอบความสะดวกสบายให้แก่การเข้าพักนอกจากนี้ โรงแรมในกรุงเทพแห่งนี้ยังมี รมเซอร์วิส 24 ชั่วโมง , ร้านค้า, ลิฟท์บริการซักรีด/ซักแห้ง, ห้องประชุม, ไนท์คลับ อีกด้วยพร้อมด้วยบริการนวด, ห้องฟิตเนส, สระว่ายน้ำกลางแจ้ง, สวน เพื่อการออกกำลังกาย และพักผ่อนหย่อนใจโรงแรมได้ผสมผสานการบริการอย่างเชี่ยวชาญกับสิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัย เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างความทรงจำอันน่าประทับใจ

ตารางที่ 3.1 อัตราห้องพัก

ประเภทของห้องพัก	Single	Double bed
1. Superior Room		
2. Deluxe Room		
3. Premier Room		
4. Junior Suite		
5. Family Suite Room		
6. Deluxe Suite (Honeymoon)		
7. Deluxe Suite Room		
8. Narai suite Room		

1.ห้องซูพีเรีย (Superior Room)

เพลิดเพลินไปกับการพักผ่อนที่สะดวกสบายในห้องซูพีเรียของเราพร้อมด้วยเฟอร์นิเจอร์ที่ทันสมัยและมีคุณภาพมีห้องที่เชื่อมต่อถึงกัน สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักเครื่องปรับอากาศพร้อมพื้นที่นั่งเล่นและโต๊ะทำงาน Wi-Fi ฟรีพร้อมช่องเคเบิลและดาวเทียมห้องน้ำมีฝักบัวและ / หรืออ่างอาบน้ำที่สามารถเข้าถึงได้ กระจกแต่งหน้า / โถงหมวดเสื้อคลุมอาบน้ำและรองเท้าแตะ ดังรูปที่ 3.3 และ 3.4



รูปที่ 3.3 ห้องซูพีเรียเตียงคู่ (Superior Room)
ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_superior



รูปที่ 3.4 ห้องซูพีเรียเตียงเดี่ยว (Superior Room)
ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_superior

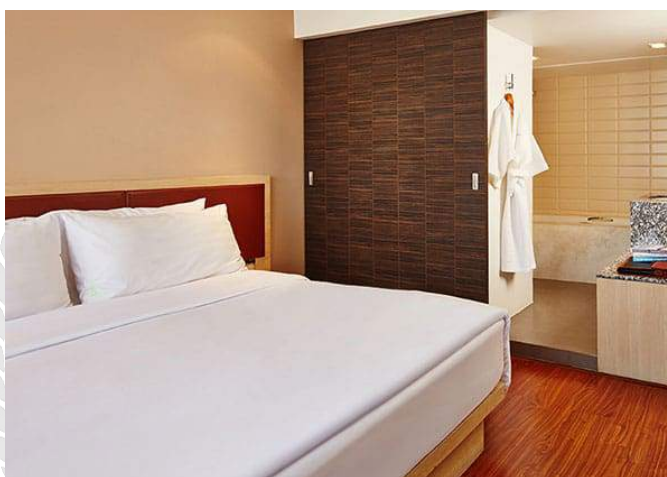
2. ห้องดีลักซ์ (Deluxe Room)

เรามีการออกแบบที่หลากหลายสำหรับห้องดีลักซ์ของเราเพื่อความสุขของคุณพร้อมด้วยบริการที่มีคุณภาพที่ดีที่สุดของเรา ห้องน้ำของเรามีอ่างอาบน้ำสำหรับการพักผ่อนและความเพลิดเพลิน สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ห้องพักปรับอากาศพร้อมพื้นที่นั่งเล่นและโต๊ะทำงาน Wi-Fi ฟรีพร้อมช่องเคเบิลและดาวเทียมห้องน้ำมีฝักบัวและ / หรืออ่างอาบน้ำที่สามารถเข้าถึงได้ กระบอกแต่งหน้า / โกนหมวดเสื้อคลุมอาบน้ำและรองเท้าแตะ ดังรูปที่ 3.5 และ 3.6



รูปที่ 3.5 ห้องดีลักซ์ (Deluxe Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_deluxe



รูปที่ 3.6 ห้องดีลักซ์ (Deluxe Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_deluxe

3. ห้องพรีเมียร์ (Premier Room)

รูปแบบธุรกิจที่ทันสมัยและประสบการณ์การใช้ชีวิตที่ไม่ธรรมดา ห้องพักที่ได้รับการปรับปรุงใหม่ตกแต่งด้วยสีอ่อน (สีเขียว) ซึ่งแสดงถึง “แบรนด์ของโรงแรมนารายณ์เหนือยุคใหม่” ตีคู่กับความเรียบง่ายด้วยสัมผัสที่หรูหราและการต้อนรับแบบไทย ๆ ที่อบอุ่นของบริการที่เอาใจใส่ของโรงแรมนารายณ์คุณสมบัติพิเศษคือคอมพิวเตอร์อ่านหนังสือคู่ข้างจากทั้งสองข้างที่มอบความสะดวกสบายให้แก่ผู้เข้าพักสามารถอ่านหนังสือได้ในขณะนอนลงบนเตียง ด้วยชุดเครื่องนอนที่ทำจากฝ้ายอียิปต์ 250 เส้นรวมถึงชุดผ้าปูที่นอนและผ้าปูเตียงนอกจากนี้ยังมีม่านทึบแสงสีดำที่ช่วยให้คุณนอนหลับอย่างสงบในช่วงเวลากลางวัน ดังรูปที่ 3.7 และ 3.8



รูปที่ 3.7 ห้องพรีเมียร์เตียงเดี่ยว (Premier Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_premier-room



รูปที่ 3.8 ห้องพรีเมียร์เตียงคู่ (Premier Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_premier-room4. ห้องจูเนียร์

วิท (Junior Suite Room)

รูปแบบธุรกิจร่วมสมัยที่ทันสมัยและประสบการณ์การใช้ชีวิตที่ไม่ธรรมดา ห้องสวีทที่ได้รับการปรับปรุงใหม่ตกแต่งด้วยสีอ่อน (สีเขียว) ซึ่งแสดงถึง "แบรนด์ของโรงแรมนารายณ์ที่เก๋ยุคใหม่" ดึงดูดไปกับความเรียบง่ายด้วยสัมผัสที่หรูหราและการต้อนรับอันอบอุ่นแบบไทย ๆ ของบริการที่เอาใจใส่ของโรงแรมนารายณ์ คุณสมบัติพิเศษคือโคมไฟอ่านหนังสือคู่ข้างจากทั้งสองข้างที่มอบความสะดวกสบายให้แก่ผู้เข้าพักสามารถอ่านหนังสือได้ในขณะนอนลงบนเตียง ด้วยชุดเครื่องนอนที่ทำจากฝ้ายอียิปต์ 250 เส้นรวมถึงชุดผ้าปูที่นอนและผ้าปูเตียงนอกจากนี้ยังมีม่านทึบแสงสีดำที่ช่วยให้คุณนอนหลับอย่างสงบในช่วงเวลากลางวัน

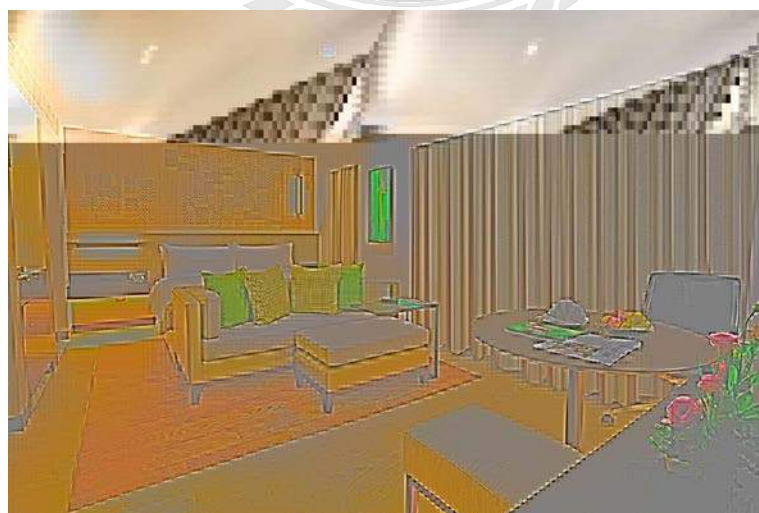
สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก

เครื่องชงกาแฟ Nespresso รายการมินิบาร์ที่กำหนดเองเครื่องชงกาแฟที่มี 3 แคปซูลกาแฟคัดสรรมาเป็นพิเศษสำหรับโรงแรมนารายณ์ที่แขกสามารถเลือกและผลิตเพลินกับกลิ่นของมัน ผู้ใช้ที่เป็นมิตรกับองค์กรเช่นเก้าอี้ทำงานที่เหมาะสมกับการทำงานปลั๊กตัวเมีย Universal, พอร์ต USB, สมาร์ททีวี อินเทอร์เน็ต, W-LAN, โถสุขภัณฑ์ TOTO อัดโนมัติ / โถปัสสาวะหญิงล่างให้สุขาภิบาลซึ่งมีฟังก์ชันเพื่อความสะอาดสบายและความสุข ดังรูปที่ 3.9, 3.10 และ 3.11



รูปที่ 3.9 ห้องจูเนียร์สวีท (Junior Suite Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_junior_suite



รูปที่ 3.10 ห้องจูเนียร์สวีท มุมรับแขก (Junior Suite Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_junior_suite



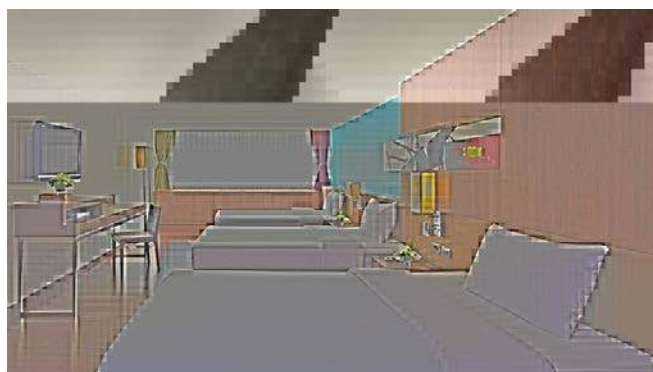
รูปที่ 3.11 ห้องจูเนียร์สวีท มุมเตียงตัว (Junior Suite Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_junior_suite

5. ห้องแฟมิลีสวีท (Family Suite Room)

ห้องสำหรับครอบครัวของเราได้รับการออกแบบมาเป็นพิเศษสำหรับครอบครัวที่เดินทางมากับเด็ก มันมีสามเตียงที่สะดวกสบายพื้นที่มากมายพร้อมพื้นที่นั่งเล่นและเครื่องดื่มนิมนต์สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักผ่อนปรับอากาศพร้อมพื้นที่นั่งเล่นและพื้นที่ทำงานรวมถึงบริการฟรีอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) และทีวีพร้อมช่องรายการเคเบิลและดาวเทียมห้องน้ำมีฝักบัวและ / หรืออ่างอาบน้ำที่สามารถเข้าถึงได้และห้องน้ำ TOTO อัดโนมดิและโถปัสสาวะหญิง นอกจากนี้ยังมีเครื่องเป่าผมกระจกแต่งหน้า / โกนหมวดเสื้อคลุมอาบน้ำและรองเท้าแตะ ดังรูปที่

3.12 และ 3.13



รูปที่ 3.12 ห้องแฟมิลี่สวีทเตียงทริปเปิ้ล (Family Suite Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_thai_suite



รูปที่ 3.13 ห้องแฟมิลี่สวีท มุมรับแขก (Family Suite Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_thai_suite

6. ห้องดีลักซ์ สวีท อันนิมูน (Deluxe Suite Honeymoon Room)

ห้องอันนิมูนสวีทอันทันสมัยของเราเหมาะสำหรับการพักผ่อนแสนโรแมนติก ห้องพักมาพร้อมกับพื้นที่นั่งเล่นและห้องน้ำที่สะดวกสบายเพื่อความสุขของคุณ สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ห้องพักปรับอากาศพร้อมพื้นที่นั่งเล่นและโต๊ะทำงาน Wi-Fi ฟรีพร้อมช่องเคเบิลและดาวเทียมห้องน้ำมีฝักบัวและ / หรืออ่างอาบน้ำที่สามารถเข้าถึงได้ กระจกแต่งหน้า / โกนหวดเสื้อคลุมอาบน้ำและรองเท้าแตะ ดังรูปที่ 3.14 และ 3.15



รูปที่ 3.14 ห้องดีลักซ์ สวีท อันนิมูน (Deluxe Suite Honeymoon Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_executive_suite



รูปที่ 3.15 ห้องดีลักซ์ สวีท อันนิมูน มุมกว้าง (Deluxe Suite Honeymoon Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_executive_suite

7. ห้องดีลักซ์สวีท (Deluxe Suite Room)

ห้อง Deluxe Suite ของเราได้รับการออกแบบอย่างหรูหราด้วยแสงธรรมชาติที่ส่องเข้ามาอย่างเต็มที่ ห้องพักมีเครื่องปรับอากาศพิเศษเช่นทีวีจอแบนพื้นที่นั่งเล่นที่สะดวกสบายและพื้นที่ทำงานพร้อมอินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) ฟรี ห้องพักที่สมบูรณ์แบบสำหรับการพักผ่อนยามเย็นห่างไกลจากความวุ่นวายและวุ่นวายของเมือง สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ห้องพักปรับอากาศพร้อมพื้นที่นั่งเล่นและโต๊ะทำงาน Wi-Fi ฟรีพร้อมช่องเคเบิลและดาวเทียมห้องน้ำมีฝักบัวและ / หรืออ่างอาบน้ำที่สามารถเข้าถึงได้ กระจกแต่งหน้า / โถงหมวดเสื้อคลุมอาบน้ำและรองเท้าแตะ ดังรูปที่ 3.16 , 3.17 และ 3.18



รูปที่ 3.16 ห้องดีลักซ์ สวีท (Deluxe Suite Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_deluxe_suite

รูปที่ 3.17 ห้องดีลักซ์ สวีท มุมห้องน้ำ (Deluxe Suite Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_deluxe_suite



รูปที่ 3.18 ห้องดีลักซ์ สวีท มุมรับแขก (Deluxe Suite Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_deluxe_suite

8. ห้องนารายณ์ สวีท (Narai Suite Room)

สัมผัสประสบการณ์การพักชั้นหนึ่งในห้องนารายณ์สวีทอันกว้างขวางของเรา ห้องพักผสมผสานสไตล์ไทยหรรษาเข้ากับสัมผัสที่เข้าตานใจ เรามีเตียงขนาดคิงไซส์ที่สะดวกสบาย ห้องมาพร้อมกับพื้นที่นั่งเล่นที่อยู่ติดกันเพื่อความผ่อนคลายและความเพลิดเพลิน สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ห้องพักปรับอากาศพร้อมพื้นที่นั่งเล่นและโต๊ะทำงาน Wi-Fi ฟรีพร้อมช่องเคเบิลและ

ดาวเทียม ห้องน้ำมีฝักบัวและ / หรืออ่างอาบน้ำที่สามารถเข้าถึงได้ กระดาษตกแต่งหน้า / โคนหมวดเสื้อคลุมอาบน้ำและรองเท้าแตะ ดังรูปที่ 3.19 , 3.20 , 3.21 และ 3.22



รูปที่ 3.19 ห้องนารายณ์ สวีท (Deluxe Suite Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_narai_suite

รูปที่ 3.20 ห้องนารายณ์ สวีท มุมกว้าง (Deluxe Suite Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_narai_suite



รูปที่ 3.21 ห้องนารายณ์ สวีท มุมกว้าง (Deluxe Suite Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_narai_suite

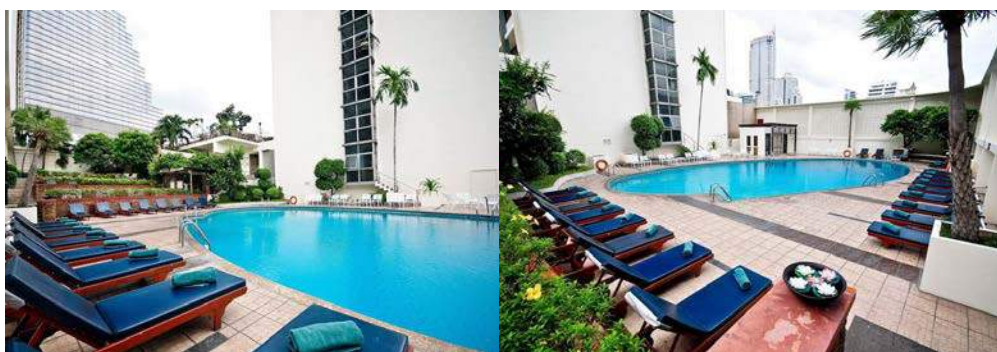
รูปที่ 3.22 ห้องนารายณ์ สวีท มุมรับแขก (Deluxe Suite Room)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/accom_narai_suite

3.2.2 ห้องอำนวยความสะดวก

เพื่อให้แขกของเรามีความสุขสูงสุดโรงแรมนารายณ์จึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมาย ตั้งแต่มุมออกกำลังกายที่ทันสมัยพร้อมอุปกรณ์ครบครัน แขกทุกคนสามารถเพลิดเพลินกับสระว่ายน้ำแบบฟรีฟอร์มและซันบ้านซึ่งเหมาะสำหรับการเหยียดร่างกายโรงแรมนารายณ์มีพื้นที่เพื่อทำกิจกรรมต่างๆหลากหลายประเภท ทั้งบริการ ห้องอบไอน้ำ เซาว์น่า บริการรถรับ/ส่ง ถึงสนามบิน และสถานที่จอดรถอันกว้างขวางเหมาะสำหรับทุก กิจกรรม รวมถึงพบปะสังสรรค์ทั่วไปงานสัมมนา หรือ แม้แต่งานเลี้ยงฉลองสมรส ศูนย์ธุรกิจมีอาชีพสามารถให้บริการเต็มรูปแบบและระบบอัตโนมัติในสำนักงานเพื่อให้งานสำคัญสำเร็จ ซึ่งรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกอินเทอร์เน็ตทั้งหมด

1. สระว่ายน้ำ (Swimming Pool) แขกทุกคนสามารถเพลิดเพลินกับสระว่ายน้ำแบบฟรีฟอร์ม กลางแจ้งอยู่บริเวณชั้น2ของทางโรงแรมซึ่งเป็นชั้นลอย ดังรูปที่ 3.23



รูปที่ 3.23 สระว่ายน้ำ (Swimming Pool)

ที่มา : <https://th.hotels.com/ho234831/rongr-m-narayn-krungtheph-thiy/>

2. ห้องฟิตเนส (Fitness) มุมออกกำลังกายที่ทันสมัยพร้อมอุปกรณ์ครบครัน อยู่ภายในชั้น 2 ของ โรงแรม ดังรูปที่ 3.24



รูปที่ 3.24 ฟิตเนส (Fitness)

ที่มา : <https://th.hotels.com/ho234831/rongr-m-narayn-krungtheph-thiy/>

3.2.3 ห้องอาหารภายในโรงแรมนารายณ์ (สีลม)

1. ห้องอาหารระเบียงทอง บริการบุฟเฟต์นานาชาติของเรา ทั้งอาหารเช้า กลางวันและมื้อค่ำ ซึ่งสร้างความประทับใจให้แก่ทั้งในและต่างประเทศที่ชื่นชมคุณภาพและความหลากหลายของอาหาร ดึงดูดไปกับการเตรียมอาหารที่มีชีวิตชีวาในห้องครัวเปิดที่ทันสมัยของเรา เพื่อให้เข้ากับรสนิยมของคุณ บริการอาหารแบบบุฟเฟต์นานาชาติ เช้า-กลางวัน-เย็น 280 ที่นั่ง ห้องอาหารระเบียงทองเป็นสไตล์บุฟเฟต์สุดหรูมีเมนูให้เลือกหลากหลายวัตถุดิบคัดสรรอย่างดีใส่ใจ ทุกขั้นตอนเมนูแนะนำ หูถลาม, ปลาแซลมอนรมควัน, ปูม้าเนื้อ , กุ้งแม่น้ำ , หอยนางรมทรงเครื่อง และเมนูอื่นๆ ที่คัดสรรมาเพื่อลูกค้าโดยเฉพาะ ดังรูปที่ 3.25

ตารางที่ 3.2 ราคาห้องอาหารระเบียงทอง

มื้ออาหาร	เวลา	ราคา
1. มื้อเช้า(Breakfast)	05.30-10.00 น.	450 บาท
2. มื้อกลางวัน(Lunch)	11.30-14.30 น.	650 บาท
3. มื้อเย็น(Dinner)	18.00 - 22.30 น	1234 บาท

*หมายเหตุ : ราคาอาจปรับเปลี่ยนไปตามโปรโมชั่น



รูปที่ 3.25 ห้องอาหารระเบียงทอง(Rabiangthong)

ที่มา : <https://www.naraihotel.co.th/rabiangthong2> .

ห้องอาหาร **Peperoni** บริการอาหารอิตาเลียนร่วมสมัยในสไตล์แห่งนี้เป็นร้านอาหารอิตาเลียนแบบเปิดครัวใหม่ล่าสุดของโรงแรมนารายณ์ที่มีเตาอบพิซซ่าไม้ / แก๊สแบบดั้งเดิมซึ่งให้บริการพิซซ่าอบสดใหม่และเมนูพาสต้าหลากหลาย อาหารจานเด่นของเรา ได้แก่ Prosciutto e Melone, Crema di Funghi, Procini, Insalata di Arugula, Griglia di Agnelloe al- Rosmarino สำหรับ ของหวานเรามีเค้กช็อกโกแลตทรัฟเฟิล พร้อมไอศกรีมวานิลลา และอีกมากมาย ดังรูปที่ 3.26



รูปที่ 3.26 ห้องอาหารเปเปโรนี(Peperoni)

ที่มา : <https://www.naraihotel.co.th/peperoni.html>

3. เลานจ์ SCENERY LOUNGE บริการเลานจ์ร่วมสมัยแห่งนี้เป็นสถานที่พบปะสังสรรค์ที่สมบูรณ์แบบสำหรับการสนทนาแบบสบาย ๆ หรือแม้แต่ในยามเย็น แยกสามารถเพลิดเพลินกับค็อกเทลที่

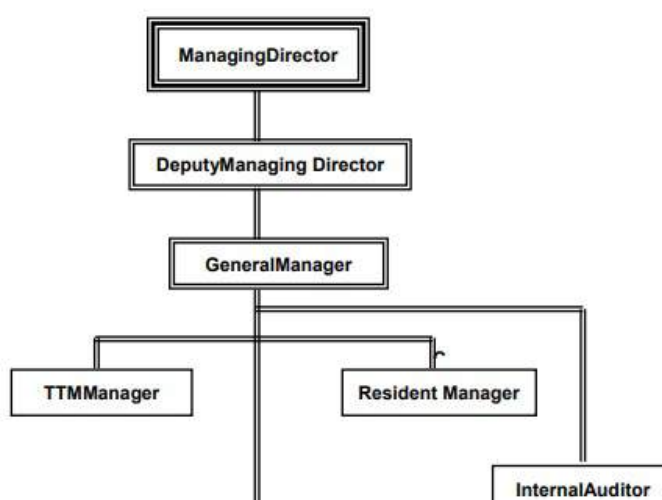
สอดคล้องกับเพื่อน ๆ ในบรรยากาศอบอุ่น ของว่างและเครื่องดื่มทุกชนิดมีตั้งแต่ค็อกเทลคลาสสิกไปจนถึงไวน์ชั้นดีและแชมเปญ ดังรูปที่ 3.27



รูปที่ 3.27 เลานจ์ (SCENERY LOUNGE)

ที่มา : https://www.naraihotel.co.th/scenery_lounge.html

3.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร



รูปที่ 3.28 รูปแบบการจัดองค์การและการบริหารองค์กร

ที่มา : HR โรงแรม นารายณ์ (สืม)

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

ชื่อ - นามสกุล : นางสาวปลายฟ้า ปัญญาสัมฤทธิ์

รหัสนักศึกษา : 5704400250

ปฏิบัติงานแผนก : FRONT OFFICE (แผนกต้อนรับส่วนหน้า)



รูปที่ 3.29 ผู้จัดทำ

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงาน

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

- ไล่ซองคีย์การ์ดคฤหาสน์

- เตรียมทำคฤหาสน์สำหรับกรุ๊ปทัวร์ที่มา Check-in

-สั่ง ABF BOXES และ WELCOME DRINK สำหรับ Group Tour - ยืน
Stand by ที่หน้า Reception เพื่อคอยต้อนรับและกล่าวคำทักทายลูกค้า

- ตอบคำถามและให้คำแนะนำสำหรับลูกค้าที่เดินมาขอความช่วยเหลือ
- Check-in และ หาห้องตาม Room type ที่ลูกค้าได้ Booking มา
- อัปเดตข้อมูลลูกค้า(Change) หลังจากการCheck-in
- ทำ ตม. (ใส่ข้อมูลลูกค้าต่างชาติที่มาเช็คอินเพื่อส่งตำรวจตรวจคนเข้าเมือง)
- เขียนใบ Pre – Register สำหรับวันถัดไป
- ออกใบกำกับภาษีให้กับ Group ลูกค้าคนไทย ที่มา Check-out ในวันถัดไป

3.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษา

ชื่อ : นางสาววิมล นาสะอ้าน

แผนก : FRONT OFFICE (แผนกต้อนรับส่วนหน้า)

ตำแหน่ง : Duty Manager

E-mail : Dutymanager@naraihotel.co.th



รูปที่ 3.30 พนักงานที่ปรึกษา

ที่มา : ผู้จัดทำ (2562)

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน โรงแรม นารายณ์ (สีลม) เริ่มฝึกปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม ถึง 30 สิงหาคม 2562 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ภายใน 1 วันทำงานวันละ 10 ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 09.00 – 10.00 น. ซึ่งปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์

3.7 ขั้นตอนและวิธีการรวบรวมข้อมูลและการดำเนินงาน

ขั้นตอนและวิธีการรวบรวมข้อมูลและการดำเนินงาน มีดังต่อไปนี้

3.7.1 รวบรวมข้อมูลและกำหนดหัวข้อโครงการ ในขณะที่ปฏิบัติงานได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาในการกำหนดหัวข้อโครงการให้ตรงกับส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย

3.7.2 วิเคราะห์การทำโครงการ ได้มีการสอบถามและรวบรวมข้อมูลในการทำโครงการกับอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่เกี่ยวข้อง

3.7.3 ลงมือปฏิบัติ นำอุปกรณ์และวัสดุที่เตรียมไว้ มาทดลองทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ

3.7.3 จัดทำเอกสารรวบรวมข้อมูลทำรูปเล่มและสรุปผล

3.7.4 ตรวจสอบและแก้ไข เมื่อทำรูปเล่มเสร็จนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำโครงการให้สมบูรณ์

ขั้นตอนการดำเนินงานโครงการเรื่อง เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมนารายณ์ ระหว่างเดือน พฤษภาคม ถึง เดือน สิงหาคม 2562

ตารางที่ 3.3 ขั้นตอนในการดำเนินงาน

ขั้นตอนในการดำเนินงาน	พค.	มธ.	กค.	สค.
ตั้งหัวข้อของโครงการ				
รวบรวมข้อมูลของโครงการ				
ลงมือทำโครงการ				
ตรวจสอบโครงการ				
โครงการเสร็จเรียบร้อย				

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

- เครื่องคอมพิวเตอร์
- โปรแกรม Microsoft Word
- เครื่องปริ้นเตอร์ / เครื่องสแกน
- โปรแกรม Microsoft Excel
- กล้องถ่ายรูป
- โปรแกรม Microsoft Power Point
- โทรศัพท์มือถือ

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

โครงการเครื่องเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรม
นารายณ์ (Waterless Thai Herbal Hand Cleanser for Guests at Narai Hotel)

4.1 รายละเอียดการทำโครงการ

จากการค้นคว้า สอบถาม สังเกตและทดลอง ได้ทำการทดลองทั้งหมด 2 รอบและใช้ 2 สูตร
จึงได้สูตรที่เหมาะสมกับการเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ ดังนี้

4.1.1 ส่วนผสมและขั้นตอนการทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มา ใช้บริการโรงแรมนารายณ์ (Waterless Thai Herbal Hand Cleanser for Guests at Narai Hotel)



รูปที่ 4.1 เครื่องอุปกรณ์และวัสดุสารผสมให้พร้อม
ที่มา: ผู้จัดทำ(2562)

4.2 วัตถุดิบที่ใช้

- เอธิล แอลกอฮอล์ 95% (Ethyl alcohol 95 %)	370 มิลลิลิตร
- คาร์โบพอล 940 (Carbopol 940)	1.5 กรัม
- ไตรเอทานอลามีน (Triethanolamine)	1.5 กรัม
- น้ำบริสุทธิ์	128 มิลลิลิตร

- สีส้มอาหาร ½ ช้อนชา
- น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากตะไคร้หอมธรรมชาติ 100% ½ ช้อนชา

4.3 ขั้นตอนและวิธีการทำ

1. ตวงสารผสมบางส่วนตามสูตรที่ได้จัดเตรียมไว้ที่เครื่องตวงสารเคมี



รูปที่ 4.3.1 ตวงสารผสมบางส่วนที่เครื่องตวงสารเคมี

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

2. ตวงเอทิลแอลกอฮอล์ 95% ปริมาณ 370 มิลลิลิตร



รูปที่ 4.3.2 ตวงเอทิลแอลกอฮอล์

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

3. เมื่อตวงเอทิลแอลกอฮอล์เรียบร้อยแล้วให้ผสมกับน้ำบริสุทธิ์ปริมาณ 128 มิลลิตร



รูปที่ 4.3.3 ผสมน้ำบริสุทธิ์

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

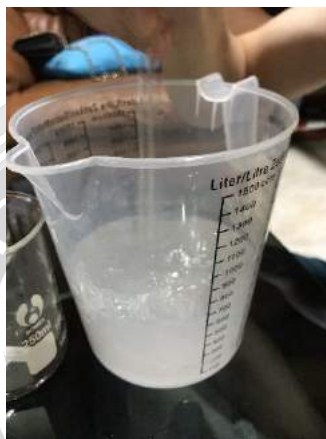
4. เมื่อใส่น้ำบริสุทธิ์เรียบร้อยแล้วค่อยๆใส่คาร์โบพอล 940 ปริมาณ 1.5 กรัม ลงไป เพื่อความเนียนละเอียดควรใช้กระชอนค่อยๆต่อนจนคาร์โบพอลมีโมเลกุลเล็กจนผ่านกระชอนไปได้ทั้งหมด



รูปที่ 4.3.4 ใส่คาร์โบพอล

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

5. เมื่อใส่คาร์โบพอลเป็นที่เรียบร้อยแล้วให้นำแท่งแก้วคนสาร มาคนสารผสมทั้งหมดให้เข้ากัน



รูปที่ 4.3.5 คนสารผสมทั้งหมดให้เข้ากัน

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

6. เมื่อคนสารผสมจนเข้ากันเรียบร้อยแล้วให้ปิดปากภาชนะด้วยฟิล์มยืดหุ้มห่ออาหารและทิ้งไว้ 1 คืน



รูปที่ 4.3.6 ปิดปากภาชนะทิ้งไว้กับด้วยฟิล์มยืดหุ้มห่ออาหาร

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

7. เมื่อทิ้งไว้กับแล้วให้เปิดปากภาชนะและใช้แท่งแก้วคนสาร คนให้ทั่วและจึงใส่ไตรทาโนลามีน ปริมาณ 1.5 กรัม ลงไป

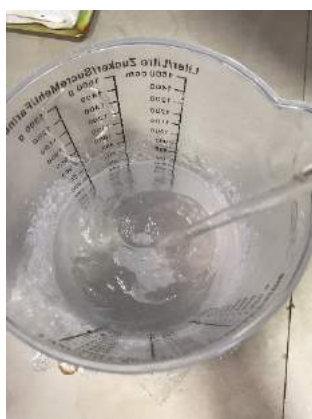


รูปที่ 4.3.7 ใส่ไตรทาโนลามีน

ที่มา :

ผู้จัดทำ(2562)

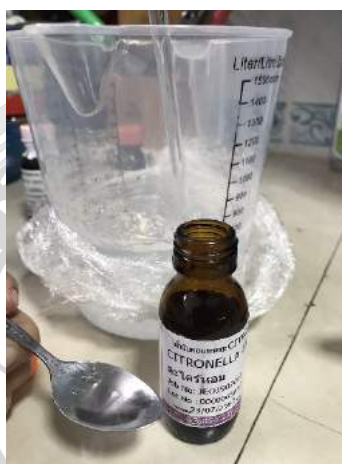
8. เมื่อใส่ไตรทาโนลามีนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว คนให้สารผสมเข้ากัน คนจนเป็นเนื้อเดียวกันจะได้ เป็นเจลแอลกอฮอล์



รูปที่ 4.3.8 คนจนเป็นเนื้อเดียวกันจะได้เป็นเจลแอลกอฮอล์

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

9. เมื่อได้เจลแอลกอฮอล์ที่เราต้องการแล้วให้เราใส่น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากตะไคร้หอมธรรมชาติ100% ลงไป ประมาณ $\frac{1}{2}$ ช้อนชา แล้วจึงคนให้สารผสมเข้ากัน



รูปที่ 4.3.9 ใส่น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากตะไคร้หอมธรรมชาติ100%

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

10. เมื่อแต่งกลิ่นแล้วจะได้เป็นเจลแอลกอฮอล์ที่มีสีใสๆ อาจจะแต่งสีเพิ่มด้วยการใส่สีผสมอาหารลงไปเพื่อเพิ่มความสวยงามให้กับเจลแอลกอฮอล์ของเราปริมาณ $\frac{1}{2}$ ช้อนชา (ถ้าหากใครไม่ชอบใส่สีไม่จำเป็นต้องใส่ก็เป็นอันเสร็จเรียบร้อยแล้ว) แต่เมื่อใส่สีผสมอาหารเป็นที่เรียบร้อยแล้วจึงคนสารผสมทั้งหมดที่ใส่ลงไปให้เป็นเนื้อเดียวกัน



รูปที่ 4.3.10 แต่งสีเพิ่มเติมด้วยการใส่สีผสมอาหารลงไปเพื่อเพิ่มความสวยงาม

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

11. เมื่อคนให้สีผสมอาหารเป็นเนื้อเดียวกันกับสารผสมแล้วให้เทสารผสมทั้งหมดใส่ในขวดปั๊มที่เราเตรียมไว้



รูปที่ 4.3.11 เทสารผสมทั้งหมดใส่ในขวดปั๊มที่เราเตรียมไว้

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

12. เสร็จสมบูรณ์พร้อมใช้งานปริมาณที่เราทำเป็นขนาด 500 มิลลิลิตร สามารถแบ่งใส่ขวดเล็กได้ประมาณ 4 ขวดปั๊มเล็ก



รูปที่ 4.3.12 เสร็จสมบูรณ์พร้อมใช้งาน

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)



4.4 กลุ่มตัวอย่างผู้ทดลอง

ได้มีการให้พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมจำนวน 15 ท่านทดลอง โดย 5 ท่านพึงพอใจ - เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำอย่างมากและไม่มีข้อเสนอแนะใด ๆ

- พนักงานคนที่ 1 กล่าวว่า กลิ่นจูนไปหน่อย ภาพรวมดีสี่สวชนใช้
- พนักงานคนที่ 2 กล่าวว่า เจลล้างมือมีหลากหลายกลิ่น ลูกค้าของโรงแรมประทับใจมากที่ได้ใช้เจลล้างมือที่มีกลิ่นสมุนไพร
- พนักงานคนที่ 3 กล่าวว่า กลิ่นหอม ไม่เหนียวมากกำลังดี

- พนักงานคนที่ 4 กล่าวว่า สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มาก
- พนักงานคนที่ 5 กล่าวว่า สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง แต่ควรปรับปรุงให้กลิ่นเบาลงกว่านี้ และสีส้นของเจล
- พนักงานคนที่ 6 กล่าวว่า ควรลองแบ่งใส่บรรจุภัณฑ์ขนาดเล็ก เพื่อสะดวกในการพกพาไปใช้นอกสถานที่
- พนักงานคนที่ 7 กล่าวว่า กลิ่นฉุนไปหน่อย
- พนักงานคนที่ 8 กล่าวว่า กลิ่นต้องปรับปรุงจนเกินไป
- พนักงานคนที่ 9 กล่าวว่า กลิ่นต้องมีหลากหลาย
- พนักงานคนที่ 10 กล่าวว่า สีของเจลควรอ่อนลงอีกนิดนึง

4.5 ผลการทดลอง



ผลการทดลองครั้งที่ 1	ผลการทดลองครั้งที่ 2
- เอซิล แอลกอฮอล์ 95% 370 มิลลิลิตร	- เอซิล แอลกอฮอล์ 95% 370 มิลลิลิตร
- คาร์โบพอล 940 1.5 กรัม	- คาร์โบพอล 940 1.5 กรัม
- ไตรเอทานอลามีน 1.5 กรัม	- ไตรเอทานอลามีน 1.5 กรัม
- น้ำบริสุทธิ์ 128 มิลลิลิตร	- น้ำบริสุทธิ์ 128 มิลลิลิตร
- สีสผสมอาหาร ½ ช้อนชา	- สีสผสมอาหาร ¼ ช้อนชา
- น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากตะไคร้หอม ธรรมชาติ100% ½ ช้อนชา	- น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากตะไคร้หอม ธรรมชาติ100% ¼ ช้อนชา
- น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากมะนาว ธรรมชาติ100% ½ ช้อนชา	- น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากมะนาว ธรรมชาติ100% ¼ ช้อนชา
- น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากส้มธรรมชาติ 100% ½ ช้อนชา	- น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากส้มธรรมชาติ 100% ¼ ช้อนชา
ผลการทดลองครั้งที่ 1	ผลการทดลองครั้งที่ 2
1. ใส่น้ำมันหอมระเหยมากเกินไปทำให้มีกลิ่น ค่อนข้างฉุน	1. ลดการใส่น้ำมันหอมระเหยลงทำให้มีกลิ่น หอมอ่อนๆ
2. ใส่สีผสมอาหารมากเกินไปทำให้มีสีที่จัดจ้าน จนเกินไป	2. ลดการใส่สีผสมอาหารให้น้อยลงสีของ เจลจึงมีความอ่อนลงคล้ายกับโทนสีสุภาพ

ตารางที่ 4.1 ผลการทดลอง

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

สรุป

จากการทดลองครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ทำให้ได้เจลล้างมือแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมนารายณ์ เป็นที่น่าพึงพอใจในผลการทดลองครั้งที่ 2 ซึ่งได้วัดความพึงพอใจจากการทำแบบสอบถามพนักงานแผนกส่วนหน้าจำนวนทั้งหมด 15 คน

4.6 การคำนวณต้นทุน

ลำดับ	ส่วนผสม	ปริมาณ	ราคา/น้ำหนัก	ต้นทุน (บาท)
1	เอทิลแอลกอฮอล์ 95%	370 มิลลิลิตร	44/350 กรัม	$370 \times 44/350 = 46.51$
2	คาร์โบพอล 940	1.5 กรัม	88/75 กรัม	$1.5 \times 88/75 = 1.76$
3	ไตรเอทานอลามีน	1.5 กรัม	47/500 กรัม	$1.5 \times 47/500 = 0.14$
4	น้ำบริสุทธิ์	128 มิลลิลิตร	0/128 กรัม	$128 \times 0/128 = 0$
5	สีผสมอาหาร	$\frac{1}{4}$ ช้อนชา(0.6กรัม)	10/2กรัม	$0.6 \times 10/2 = 3$
6	น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากตะไคร้หอมธรรมชาติ 100%	$\frac{1}{4}$ ช้อนชา(0.6กรัม)	67/25กรัม	$0.6 \times 67/25 = 1.60$
รวม		4.2 กรัม	952 กรัม	53.01

ตารางที่ 4.2 การคำนวณต้นทุน

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

สรุป

เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมนารายณ์สามารถใส่บรรจุภัณฑ์ได้ในขนาดปริมาณ 500 มิลลิลิตร โดยใช้ต้นทุนเพียง 53.01 บาท และ 1 ปีที่ลูกค้าใช้เท่ากับปริมาณ 1 มิลลิลิตร(ใช้การวัดและดวงปริมาตรของเหลวจากหลอดฉีดยา) ลูกค้าสามารถใช้ได้ถึง 500 คน

4.7 การเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมนารายณ์

ผู้จัดทำได้ทำการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจ โดยทำการเก็บข้อมูลจาก พนักงานแผนก Front Office (Reception) , แผนก Reservation และแผนก Concierge จำนวน 15 คน คิดเป็น 100 % ของพนักงานทั้งหมด ทำการเก็บข้อมูล ในวันที่ 23 สิงหาคม 2562 ถึง 30 สิงหาคม 2562 เป็น ระยะเวลา 1 อาทิตย์ โดยก่อนหน้าผู้จัดทำได้ทำการขออนุญาต วางเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำไว้ในจุดต่างๆ ได้แก่ หน้าเคาท์เตอร์ Reception , หน้าเคาท์เตอร์ Concierge และ ห้อง Reservation ผู้จัดทำได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมนารายณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.3 ตารางข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกเพศ

ตารางที่ 4.3 ตารางข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกเพศ

ที่มา: ผู้จัดทำ(2562)

จากตาราง ที่ 4.3 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากประชากร 30คน โดยการจำแนกเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และเพศชาย จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 40

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกอายุ

ตารางที่ 4.4 ตารางข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกอายุ

ที่มา: ผู้จัดทำ(2562)

จากตารางที่ 4.4ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 คน โดย จำแนกอายุพบว่า ส่วนใหญ่เป็นอายุ20- 25 ปี จำนวน 6 คิดเป็นร้อยละ 40 คน อายุ 26-31 ปี จำนวน 2คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 อายุ 32-37 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 และ 38 ขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตาราง 4.5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกแผนก

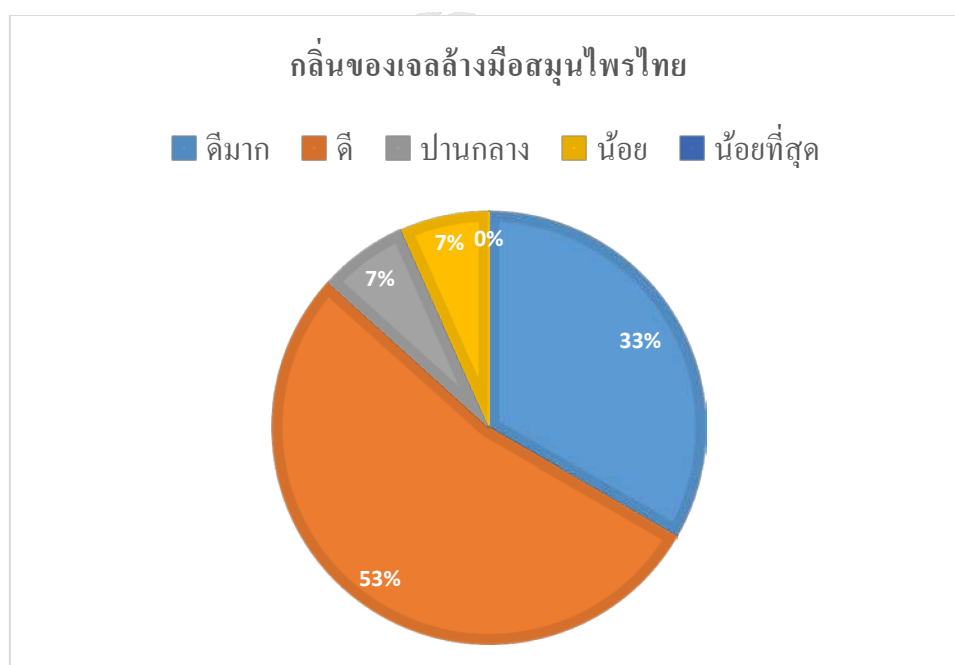
ตารางที่ 4.5 ตารางข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกแผนก

ที่มา: ผู้จัดทำ(2562)

จากตาราง ที่ 4.5 ผลสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจากประชากร 15 คน โดยการจำแนกแผนก พบว่า ส่วนใหญ่เป็น แผนก Front office 8 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 แผนก Reservation จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 20 และ แผนก Concierge 4 คน คิดเป็นร้อยละ 26.66

4.8 สรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ

1. กลิ่นของเจลล้างมือสมุนไพรไทย



แผนภูมิวงกลม 4.1 กลิ่นของเจลล้างมือสมุนไพรไทย

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

ผลจากการตอบแบบสอบถาม กลิ่นของเจลล้างมือสมุนไพรไทย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 33 ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 53 ระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 7 ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 7 และระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 15 คน

2. สีสันความสวยงามของเจลล้างมือสมุนไพรไทยแผนภูมิวงกลม 4.2 สีสันความสวยงามของเจลล้างมือสมุนไพรไทย

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

ผลจากการตอบแบบสอบถาม สีสันความสวยงามของเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 27 ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 60 ระดับปานกลางคิดเป็น ร้อยละ 13 ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0 และระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 15 คน

3. ประสิทธิภาพในการทำความสะอาดแผนภูมิวงกลม 4.3 ประสิทธิภาพในการทำความสะอาด

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

ผลจากการตอบแบบสอบถาม ประสิทธิภาพในการทำความสะอาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 46 ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 47 ระดับปาน

กลางคิดเป็น ร้อยละ 7 ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0 และระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 15 คน

4. ความประหยัดและคุ้มค่าของวัตถุดิบที่นำมาใช้

แผนภูมิวงกลม 4.4 ความประหยัดและคุ้มค่าของวัตถุดิบที่นำมาใช้

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

ผลจากการตอบแบบสอบถาม ความประหยัดและคุ้มค่าของวัตถุดิบที่นำมาใช้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 46 ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 47 ระดับปานกลางคิดเป็น ร้อยละ 7 ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0 และระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 15 คน

5. ความสะดวกในการนำไปใช้งาน

แผนภูมิวงกลม 4.5 ความสะดวกในการนำไปใช้งาน

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

ผลจากการตอบแบบสอบถาม ความสะดวกในการนำไปใช้งาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 67 ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 27 ระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 6 ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0 และระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 15 คน

6. การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

แผนภูมิวงกลม 4.6 การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

ที่มา : ผู้จัดทำ(2562)

ผลจากการตอบแบบสอบถาม การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ ระดับดีมาก คิดเป็นร้อยละ 67 ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 27 ระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 6 ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 0 และระดับ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 15 คน

4.9 ผลการสำรวจวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมนารายณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ กลิ่นของเจลล้างมือสมุนไพรไทย ด้านสี สันความสวยงามของเจลล้างมือสมุนไพรไทย ด้านประสิทธิภาพในการทำความสะอาด ด้านความประหยัดและคุ้มค่าของวัตถุดิบที่นำมาใช้ ด้านความสะดวกในการนำไปใช้งาน ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนของลิเคิร์ต ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลความหมายข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย ตามแนวคิดของ เบสท์ (Best W. John , p 190) มีรายละเอียดดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.6 ตารางค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ต่อ

ตารางที่ 4.6 ตารางค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ

ที่มา ผู้จัดทำ(2562)

จากตารางที่ 4.6 จากผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกลิ่นของเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านสี สันความสวยงามของเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านประสิทธิภาพในการทำมาสะอาด คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านความประหยัดและคุ้มค่าของวัตถุดิบที่นำมาใช้ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านความสะดวกในการนำไปใช้งาน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 4.60 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการหรืองานวิจัย

จากการที่คณะผู้จัดทำได้ทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมนารายณ์ (Waterless Thai Herbal Hand Cleanser for Guests at Narai Hotel) มีผู้ชื่นชอบในเรื่องของความสะดวกในการใช้งาน และสามารถนำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำไปใช้ได้ในชีวิตจริง โดยเป้าหมายคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในโรงแรมนารายณ์(สีลม) หรือแม้แต่ตัวพนักงาน ที่ได้ให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งค่อนข้างพึงพอใจมาก กับเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำและสามารถนำไปปรับใช้ในโรงแรมได้เป็นอย่างดี จากการสัมภาษณ์ยังกล่าวว่า สามารถทำได้ด้วยตัวเองเพราะขั้นตอนและวิธีการทำไม่ยุ่งยากอย่างที่คิด อีกทั้งต้นทุนของการทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ ก็ค่อนข้างที่จะไม่สูง

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของ ความสะดวกในการนำไปใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 และนอกจากนี้ยังพบว่า การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีค่าเฉลี่ย 4.60 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด และ ด้านประสิทธิภาพในการทำ ความสะอาด มีค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านความประหยัดและคุ้มค่าของ วัตถุดิบที่นำมาใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และนอกจากนี้ ในเรื่องของกลิ่น- เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เช่นเดียวกัน กับ ด้านสีกลิ่นความสวยงามของเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จากการที่ได้กล่าวมา ได้เรียงลำดับความพึงพอใจมากที่สุด - น้อยที่สุดตามลำดับ

5.2 ปัญหาที่พบในการทำโครงการ

5.2.1 ไม่สามารถเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถามความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้ เนื่องจาก ทางโรงแรมค่อนข้างอยากให้ลูกค้ามีความเป็นส่วนตัวและไม่ควรรบกวนลูกค้า

5.2.2 การทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำในครั้งแรก พบว่าการใส่ส่วนผสมอาหารมากเกินไปทำให้มีสีที่จัดจ้าน และนอกจากนี้ เมื่อมาทดลองใช้ทำให้มีสีติดที่มือ

5.2.3 การทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำในครั้งแรก พบว่ากลิ่นที่เราได้ใส่ลงไปค่อนข้างจุนเพราะน้ำมันหอมระเหยธรรมชาติกลิ่นต่าง เป็นหัวเชื้อของกลิ่น ทำให้มีกลิ่นที่ค่อนข้างเข้มข้น

5.3 การแก้ปัญหาและข้อเสนอแนะ

5.3.1 เลือกรับข้อมูล แบบสอบถามความพึงพอใจจาก พนักงานแผนก Front Office - Reservation และ Concierge แทนการเก็บข้อมูลจากลูกค้า

5.3.2 ควรจะใช้สัฟฟมอาหารในปริมาณที่น้อยที่สุด หรือนำไปเจือน้ำเปล่าให้ได้สีที่อ่อนที่สุด ถ้าเป็นไปได้ การไม่ใส่สัฟฟมอาหารเลยจะเป็นทางออกที่ดีที่สุด

5.3.3 ควรจะใส่น้ำมันหอมระเหยให้น้อยที่สุด แค่เพียง 1 หยด จะเป็นทางออกที่ดีที่สุด

5.4 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจ

5.4.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจ

- ทำให้นักศึกษาตื่นเช้า คนตื่นเช้าย่อมมีโอกาสดี ๆ มากกว่าคนตื่นสาย
- ทำให้นักศึกษามีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- ทำให้นักศึกษาเป็นคนตรงต่อเวลา
- ทำให้นักศึกษารู้จักกาลเทศะ และการปรับตัวให้เข้ากับคนในสังคม
- ทำให้นักศึกษารู้จักการทำงานเป็นทีม
- ทำให้นักศึกษารู้จักแบ่งปันและมีน้ำใจ
- ทำให้นักศึกษาได้เห็นมุมมองใหม่ๆเหมือนเป็นการเปิดโลกทัศน์ การเตรียมพร้อมก่อนจบการศึกษาและไปทำงานจริง
- ทำให้นักศึกษามีประสบการณ์เพื่อต่อยอดงานที่ตัวเองจะทำในอนาคต
- ทำให้นักศึกษามีความอดทนในการทำงาน และ การเรียนรู้ที่จะอยู่กับคนหมู่มาก
- ทำให้นักศึกษาได้ความรู้ในด้านของการสื่อสาร ภาษาที่สมควรใช้ กับลูกค้า
- ทำให้นักศึกษาเกิดความคิดไอเดียแปลกใหม่ในการนำมาปรับใช้ในชีวิต

- ทำให้นักศึกษามีความคิดที่จะตัดสินใจเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิด หรือ เหตุการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

5.4.2 ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

- ในช่วงแรกของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาทำให้มีการปรับตัวที่ต้องเปลี่ยนแปลงหลายอย่าง
- ทักษะในการสื่อสารภาษาอังกฤษไม่ค่อยดีเท่าไรหรือจะทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน เช่น การเข้าใจผิด เนื่องจากการฟังไม่เข้าใจ ไม่เข้าใจในสิ่งที่ถูกคำต้องการ
- การตัดสินใจเหตุการณ์เฉพาะหน้าไม่ดีนักในช่วงแรก เพราะเกิดความไม่แน่ใจและบางอย่างที่เราไม่รู้
- เวลาการทำงานที่ยาวนาน 10 ชั่วโมง ทำให้ไม่ค่อยมีเวลาในการสิ่งอื่น ที่สำคัญเช่นกัน
- มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปปฏิบัติงานสหกิจที่เพิ่มมากขึ้น
- เวลาในการทำโครงการหรือวิจัยสหกิจ น้อยเกินไป เนื่องจากไม่สามารถหาข้อมูลในเวลางานได้ เพราะต้องทำงานและเตรียมงานเนื่องจากช่วงที่ฝึกงานเป็นช่วงที่โรงแรมขาดพนักงานเนื่องจากมีพนักงานลาออก ดังนั้นจึงไม่มีเวลาในการหาข้อมูล
- พนักงานทุกคนต้องทำงานอยู่ตลอดเวลา
- สายตาสั้นลงทุกวัน เนื่องจากต้องทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์เป็นเวลากว่า 10 ชม ต่อวัน

5.4.3 ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

- ควรนอนหลับพักผ่อนให้ครบ 8 ชม เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน
- ควรศึกษาหน้าที่ของตัวเองและเรียนรู้งานให้รวดเร็วเพื่อไม่ให้เป็นการะของคนอื่น

และเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

- หากมีข้อสงสัยหรือพบปัญหาให้ถามพี่เลี้ยงก่อน เพื่อที่จะได้ทำงานไม่ผิดพลาด
- ควรฝึกภาษาอังกฤษ และภาษาอื่นๆ เนื่องจากสถานประกอบมีชาวต่างชาติหลายประเทศ และ ภาษาที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องฝึกภาษาเพิ่มเติม

- ต้องตื่นตัวอยู่เสมอเพราะลูกค้าในแต่ละวันมีจำนวนที่มากน้อยไม่เท่ากัน ต้องพร้อมรับมือเสมอ



บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุขสำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2560).

ล้างมือถูกวิธี เลี่ยงเชื้อโรคจากห้องน้ำสาธารณะให้ไกล. เข้าถึงได้จาก

<https://health.kapook.com>

แก้วกัลยา โสติดิวิวัฒน์ และ อุทัยวรรณ วิทย์เกียรติ. (2554). *ประสิทธิภาพของเจลล้างมือที่ผลิตจาก*

เม้าหลวง (AntidesmethwaitesianumMuell. Arg.) ต่อการทำลายจุลินทรีย์ก่อโรค.

สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

ทรรศิษฐ์ ทองตาล่วง. (2559). *หน่วยที่ 6 ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า.* เข้าถึงได้จาก

<https://sites.google.com/site/marketinghy/hnw-y-thi-6-khwam-ru-keiyw-kab-lukkha>

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2539). *วิธีวิจัยทางการศึกษา.* กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อม*

ที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร. (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พิมพ์เพ็ญ พรเฉลิมพงศ์. (2556). *gelling agent / สารที่ทำให้เกิดเจล.* เข้าถึงได้จาก

<http://www.foodnetworksolution.com>

ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก*

โรงพยาบาลศิริราช. (วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: คณะ

แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภาวิณี เทพคำราม. (2557). *เผยผู้ป่วยจากเชื้อโรคที่ติดมากับมือ.* เข้าถึงได้จาก

<https://www.thaihealth.or.th>

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). *การวัดความพึงพอใจ.* กรุงเทพฯ: แสงอักษร.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. (2544). *เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้*

เบื้องต้นเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. กรุงเทพฯ: อักษร

เจริญทัศน์

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์

พับลิเคชั่น.

รัชกาลวชิราวุธ ไชยรัตน์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์:*

ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (รายงานการวิจัย).

กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.

โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์. (2556). *ล้างมืออย่างไร? ให้ปราศจากโรค (Hand Hygiene).*

เข้าถึงได้จาก <http://www.siphhospital.com>

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2545). *บริการลูกค้า*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).

สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ เล่มที่ 9. (2528). *เรื่องที่ 12 โภชนาการ / น้ำ*. เข้าถึงได้จาก

<http://saranukromthai.or.th>

ปทุมวดี วงศ์ดี. (2550). *ความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ระบบเครือข่ายภายใน (Krungsri.net)*

(รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).

Best, J.W. (1977). *Research in Education* (3rd ed). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice

Hall, Inc.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management. The Millennium edition*. New Jersey:

Prentice - Hall

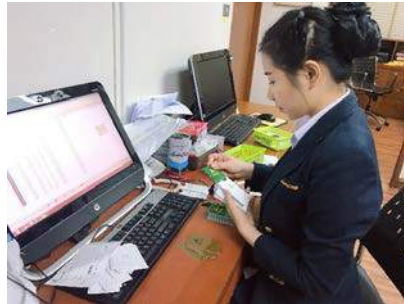
Likert, R. (1967). "The Method of Constructing and Attitude Scale". In Reading in Fishbein,

M (Ed.), *Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.



ภาคผนวก ก
ภาพการปฏิบัติงาน

ภาพการปฏิบัติงาน



ใส่ซองคีย์การ์ดกุญแจ



เตรียมทำกุญแจสำหรับกรุปทัวร์ที่จะมา Check-in



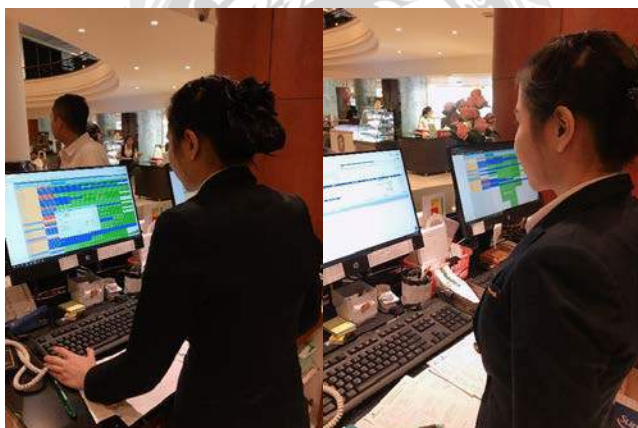
ตั้ง ABF BOXES และ WELCOME DRINK สำหรับ Group Tour



ยืน Stand by ที่หน้า Reception เพื่อคอยต้อนรับและกล่าวคำทักทายลูกค้า



ตอบคำถามและให้คำแนะนำสำหรับลูกค้าที่เดินมาขอความช่วยเหลือ



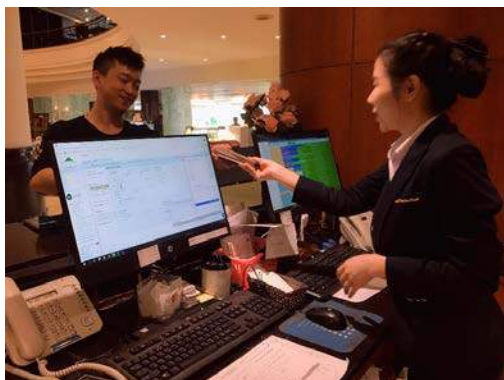
Check-in และ หาห้องตาม Room type ที่ลูกค้าได้ Booking มา



เก็บเงินค่าห้องพักสำหรับลูกค้า OWN A/C และเก็บค่า Deposit เพื่อเป็นการประกันดีลูกค้า



ส่งห้องพักให้ลูกค้าและกล่าวคำอวยพรลูกค้า Enjoy Your Stay



อัปเดตข้อมูลลูกค้า(Change) หลังจากการCheck-in



คอยรับโทรศัพท์และตอบคำถามเมื่อมีลูกค้าติดต่อมาทางโรงแรมเพื่อโอนสายให้แผนกอื่นๆ



ทำ คม. (ใส่ข้อมูลลูกค้าต่างชาติที่มาเช็คอินเพื่อส่งตำรวจตรวจคนเข้าเมือง)



ในวันที่ลูกค้าน้อยจะมีเวลาว่างไว้ตัดกระดาษ Recycle ตัดกระดาษ Wifi และ กระดาษ Deposit

ภาคผนวก ข
ตัวอย่างแบบสอบถาม





ภาคผนวก ค
บทสัมภาษณ์พนักงานที่ปรึกษา

บทสัมภาษณ์ของพนักงานที่ปรึกษา

โครงการที่น้องได้ทำนั้นก็คือเจลล้างมือไม่ใช้น้ำกลั่นสมุนไพร มีประโยชน์ต่อ
โรงแรม คือ เจลล้างมือมีหลากหลายกลิ่น ลูกค้านักท่องเที่ยวของโรงแรมประทับใจมากที่ได้ใช้เจลล้างมือที่มี
กลิ่นสมุนไพร



คุณวิมล นาสะอ้าน
พนักงานที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....วิมล นาสะอ้าน..... พนักงานที่ปรึกษา
(นางสาววิมล นาสะอ้าน)



ภาคผนวก ง
บทความวิชาการ

เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ โรงแรมนารายณ์

(Waterless Thai Herbal Hand Cleanser for Guests at Narai Hotel)

นางสาว ปลายฟ้า ปัญญาสัมฤทธิ์

ภาควิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

E-mail : yaai-nutoey@hotmail.com

บทคัดย่อ

จากการที่ได้ออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในแผนก FRONT OFFICE (แผนกต้อนรับส่วนหน้า) ของโรงแรมนารายณ์ (สีลม) ผู้จัดทำได้ทำการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ 1.เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ 2. เพื่อจัดทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ ผู้จัดทำได้ทำการทดลอง 2 สูตร ผลการทดลองพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 15 คนซึ่งเป็นพนักงานแผนกต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรมนารายณ์ (สีลม) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของ ความสะดวกในการนำไปใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60 และนอกจากนี้ยังพบว่า การนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง มีค่าเฉลี่ย 4.60 ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด และ ด้านประสิทธิภาพในการทำความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ด้านความประหยัดและคุ้มค่าของวัตถุดิบที่นำมาใช้ มีค่าเฉลี่ย 4.40 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และ นอกจากนี้ ในเรื่องของกลิ่นเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ซึ่งอยู่ในระดับความพึง

พอใจมาก เช่นเดียวกันกับ ด้านสีกลิ่นความสวยงามของเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.13 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จากการที่ได้กล่าวมา ได้เรียงลำดับความพึงพอใจมากที่สุด - น้อยที่สุดตามลำดับ

คำสำคัญ : เจลล้างมือ/สมุนไพรไทย/ไม่ใช้น้ำ

Abstract

After attending the cooperative education at the Front Office of Narai Hotel (Silom), the author studied information about the method of making waterless Thai herbal hand cleanser. The objectives of this study were:

1) to study and research information about waterless Thai herbal hand cleanser; and 2) to make waterless Thai herbal hand cleanser.

The author tested two formulas. The experimental results indicated that of 15 respondents (front office staff of Narai Hotel, Silom), most had the highest level of satisfaction with the developed waterless Thai herbal hand cleanser in terms of convenience with a mean of 4.60. Moreover,

the satisfaction with the practical application was at the highest level with a mean of 4.60. The satisfaction with the cleaning efficiency was at the high level with a mean of 4.40. The satisfaction with the cost-effectiveness and value for money of raw materials was at the high level with a mean of 4.40. In addition, the satisfaction with the aspect of smell, color, and beautiful were at the high level with an equal mean of 4.13. Aspects mentioned earlier were ranked based on the highest to lowest level of satisfaction.

Keywords: Hand cleanser, Thai herb, Waterless

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ
2. เพื่อจัดทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ
1. ลูกค้าและพนักงานของโรงแรมนารายณ์ได้ใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดมือที่มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย
2. โรงแรมนารายณ์สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และสามารถทำให้ลูกค้าบอกต่อความประทับใจและเกิดการเข้าพักรักอีก

ขอบเขตการของโครงการ

ในการศึกษาโครงการสหกิจศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตของการศึกษาโครงการได้แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษา
ข้อมูลเกี่ยวกับการทำเจลล้างมือ โรคต่างๆที่เกิดจากการสัมผัสและวิธีการป้องกันเชื้อโรค โดยเฉพาะเรื่องการล้างมือที่ถูกต้อง

2. ขอบเขตด้านระยะเวลาระหว่างวันที่ 14 พฤษภาคม - 30 สิงหาคม 2562

3. ขอบเขตด้านประชากร
การศึกษาข้อมูลเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำครั้งนี้ มีประชากรที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ แผนก Front office แผนก Reservation และ แผนก Concierge จำนวน 15 คน

4. ขอบเขตด้านสถานที่
โรงแรมนารายณ์(สีลม)

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. รวบรวมข้อมูลและกำหนดหัวข้อโครงการในขณะปฏิบัติงานได้ปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาในการกำหนดหัวข้อโครงการให้ตรงกับส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย
2. วิเคราะห์การทำโครงการ ได้มีการสอบถามและรวบรวมข้อมูลในการทำโครงการกับอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่เกี่ยวข้อง
3. ลงมือปฏิบัติ นำอุปกรณ์และวัสดุที่เตรียมไว้มาทดลองทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการโรงแรมนารายณ์
4. จัดทำเอกสารรวบรวมข้อมูลทำรูปเล่มและสรุปผล

5. ตรวจสอบและแก้ไข เมื่อทำรูปเล่มเสร็จนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำโครงการให้สมบูรณ์

ขั้นตอนการดำเนินงานโครงการเรื่อง
เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ
ระหว่างเดือน พฤษภาคม ถึง เดือน สิงหาคม
2562

ขั้นตอนการทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบ
ไม่ใช้น้ำ

เอทิล แอลกอฮอล์ 95%	370 มิลลิลิตร
คาร์โบพอล 940	1.5 กรัม ไตรเอทา
โนลามีน	1.5 กรัม
น้ำบริสุทธ์	128 มิลลิลิตร
สีผสมอาหาร	½ ช้อนชา
น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากตะไคร้หอม	
ธรรมชาติ 100%	½ ช้อนชา



รูปที่ 4.1 เตรียมและตวงวัตถุดิบให้พร้อมวิธีทำ

1. ตวงสารผสมบางส่วนตามสูตรที่ได้จัดเตรียมไว้ที่เครื่องตวงสารเคมี



รูปที่ 4.3.1 ตวงสารผสมบางส่วนที่เครื่องตวงสารเคมี

2. ตวงเอทิลแอลกอฮอล์ 95% ปริมาณ 370 มิลลิลิตร



รูปที่ 4.3.2 ตวงเอทิลแอลกอฮอล์

3. เมื่อตวงเอทิลแอลกอฮอล์เรียบร้อยแล้วให้ผสมกับน้ำบริสุทธ์ปริมาณ 128 มิลลิลิตร



รูปที่ 4.3.3 ผสมน้ำบริสุทธ์

4. เมื่อใส่น้ำบริสุทธ์เรียบร้อยแล้วค่อยๆ ใส่คาร์โบพอล 940 ปริมาณ 1.5 กรัม ลงไป เพื่อความเนียนละเอียดควรใช้กระชอนค่อยๆ

ที่จัดรูปแบบ: ฟอนต์: (คำเริ่มต้น) Angsana New, 16 pt, ฟอนต์ภาษาที่ขึ้นซ้อน: Angsana New, 16 pt

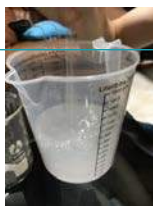
ที่จัดรูปแบบ: ฟอนต์: (คำเริ่มต้น) Angsana New, 16 pt, ตัวหนา, สีฟอนต์: ดำ, ฟอนต์ภาษาที่ขึ้นซ้อน: Angsana New, 16 pt, ตัวหนา

ล่อนจนคาร์โบพอลมีโมเลกุลเล็กจนผ่าน
กระชอนไปได้ทั้งหมด



รูปที่ 4.3.4 ใสคาร์โบพอล

5.เมื่อใสคาร์โบพอลเป็นที่เรียบร้อยแล้วให้นำ
แท่งแก้วคนสาร มาคนสารผสมทั้งหมดให้
เข้ากัน



รูปที่ 4.3.5 คนสารผสมทั้งหมดให้เข้ากัน

6. เมื่อคนสารผสมจนเข้ากันเรียบร้อยแล้วให้
ปิดปากภาชนะด้วยฟิล์มยืดหุ้มห่ออาหารและ
ทิ้งไว้ 1 คืน



รูปที่ 4.3.6 ปิดปากภาชนะที่ทิ้งไว้คืนด้วยฟิล์ม
ยืดหุ้มห่ออาหาร

7. เมื่อทิ้งไว้คืนแล้วให้เปิดปากภาชนะและ
ใช้แท่งแก้วคนสาร คนให้ทั่วและจึงใส่ไตร
ทาโนลามีนปริมาณ 1.5 กรัม ลงไป



รูปที่ 4.3.7 ใสไตรทาโนลามีน

8. เมื่อใส่ไตรทาโนลามีนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
คนให้สารผสมเข้ากัน คนจนเป็นเนื้อเดียวกัน
จะได้เป็นเจลแอลกอฮอล์



รูปที่ 4.3.8 คนจนเป็นเนื้อเดียวกันจะได้เป็น

เจลแอลกอฮอล์

9. เมื่อได้เจลแอลกอฮอล์ที่เราต้องการแล้วให้
เราใส่น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากตะไคร้
หอมธรรมชาติ 100% ลงไป ประมาณ $\frac{1}{2}$ ช้อน
ชา แล้วจึงคนให้สารผสมเข้ากัน

ที่จัดรูปแบบ: ฟอนต์: (คำเริ่มต้น) + หัวเรื่องแบบ CS (Angsana New), 16 pt, ฟอนต์ภาษาที่ขึ้นซ้อน: + หัวเรื่องแบบ CS (Angsana New), 16 pt

ที่จัดรูปแบบ: ฟอนต์: (คำเริ่มต้น) + หัวเรื่องแบบ CS (Angsana New), 16 pt, ฟอนต์ภาษาที่ขึ้นซ้อน: + หัวเรื่องแบบ CS (Angsana New), 16 pt

ที่จัดรูปแบบ: ฟอนต์: (คำเริ่มต้น) + หัวเรื่องแบบ CS (Angsana New), 16 pt, ฟอนต์ภาษาที่ขึ้นซ้อน: + หัวเรื่องแบบ CS (Angsana New), 16 pt

ที่จัดรูปแบบ: ฟอนต์: (คำเริ่มต้น) + หัวเรื่องแบบ CS (Angsana New), 16 pt, ตัวหนา, ฟอนต์ภาษาที่ขึ้นซ้อน: + หัวเรื่องแบบ CS (Angsana New), 16 pt, ตัวหนา

ที่จัดรูปแบบ: ฟอนต์: (คำเริ่มต้น) + หัวเรื่องแบบ CS (Angsana New), 16 pt, ฟอนต์ภาษาที่ขึ้นซ้อน: + หัวเรื่องแบบ CS (Angsana New), 16 pt



รูปที่ 4.3.9 ใส่น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจาก
ตะไคร้หอมธรรมชาติ 100%

10. เมื่อแต่งกลิ่นแล้วจะได้เป็นเจล
แอลกอฮอล์ที่มีสีใสๆ อาจจะแต่งสีเพิ่มเติมด้วย
การใส่สีผสมอาหารลงไปเพื่อเพิ่มความ
สวยงามให้กับเจลแอลกอฮอล์ของเราปริมาณ
½ ช้อนชา (ถ้าหากใครไม่ชอบใส่สีไม่
จำเป็นต้องใส่ก็เป็นอันเสร็จเรียบร้อย) แต่เมื่อ
ใส่สีผสมอาหารเป็นที่เรียบร้อยแล้วจึงคนสาร
ผสมทั้งหมดที่ใส่ลงไปให้เป็นเนื้อเดียวกัน



รูปที่ 4.3.10 แต่งสีเพิ่มเติมด้วยการใส่สีผสม
อาหารลงไปเพื่อเพิ่มความสวยงาม

11. เมื่อคนให้สีผสมอาหารเป็นเนื้อเดียวกัน
กับสารผสมแล้วให้เทสารผสมทั้งหมดใส่ใน
ขวดปั๊มที่เราเตรียมไว้



รูปที่ 4.3.11 เทสารผสมทั้งหมดใส่ในขวด
ปั๊มที่เราเตรียมไว้

12. เสร็จสมบูรณ์พร้อมใช้งานปริมาณที่เรา
ทำเป็นขนาด 500 มิลลิลิตร สามารถแบ่งใส่
ขวดเล็กได้ประมาณ 4 ขวดปั๊มเล็ก



รูปที่ 4.3.12 เสร็จสมบูรณ์พร้อมใช้งาน
สรุปผลการทดลอง

จากการที่คณะผู้จัดทำได้ทำเจลล้าง
มือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำสำหรับลูกค้า
ที่มาใช้บริการ โรงแรมนารายณ์ (Waterless
Thai Herbal Hand Cleanser for Guests at
Narai Hotel) มีผู้ชื่นชอบในเรื่องของความ
สะดวกในการใช้งาน และสามารถนำเจลล้าง
มือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ ไปใช้ได้
ในชีวิตจริง โดยเป้าหมายคือ ลูกค้าที่มาใช้
บริการภายในโรงแรมนารายณ์ (สลิ้ม) หรือ
แม้แต่ตัวพนักงาน ที่ได้ให้บริการแก่ลูกค้า
ซึ่งค่อนข้างพึงพอใจมาก กับเจลล้างมือ
สมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ และสามารถ
นำไปปรับใช้ในโรงแรมได้เป็นอย่างดี จาก

ที่จัดรูปแบบ: ฟอนต์: (คำเริ่มต้น) + หัวเรื่องแบบ CS (Angsana
New), 16 pt, ฟอนต์ภาษาที่ขึ้นซ้อน: + หัวเรื่องแบบ CS (Angsana
New), 16 pt

ที่จัดรูปแบบ: ฟอนต์: (คำเริ่มต้น) Angsana New, 16 pt, สีฟอนต์:
ดำ, ฟอนต์ภาษาที่ขึ้นซ้อน: Angsana New, 16 pt

ที่จัดรูปแบบ: ฟอนต์: (คำเริ่มต้น) + หัวเรื่องแบบ CS (Angsana
New), 16 pt, ฟอนต์ภาษาที่ขึ้นซ้อน: + หัวเรื่องแบบ CS (Angsana
New), 16 pt

การสัมภาษณ์ยังกล่าวว่า สามารถทำได้ด้วยตัวเองเพราะขั้นตอนและวิธีการทำไม่ยุ่งยากอย่างที่คิด อีกทั้งต้นทุนของการทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำก็ค่อนข้างที่จะไม่สูง

กิตติกรรมประกาศ

การที่ผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา ณ โรงแรม Narai Hotel Silom ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม ถึง 30 สิงหาคม 2562 ส่งผลให้คณะผู้จัดทำได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆอันมีค่ามากมายมหาศาล สำหรับรายงานสหกิจศึกษาฉบับสำเร็จลงได้ด้วยดีจากความร่วมมือและสนับสนุนจากหลายฝ่าย ดังนี้

1. นัศรชัย นัศรวานิช

ตำแหน่ง Room Division Manager

2. นางสาว วิมล นาสะอ้าน

ตำแหน่ง Duty Manager

3. ดร. นันทิรา ภูขาว สนใจ

ตำแหน่ง อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา และบุคคลท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือในการทำรายงาน

คณะผู้จัดทำ ขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและเป็นที่ปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนการให้การดูแลและให้ความเข้าใจในชีวิตการทำงานจริงซึ่งคณะผู้จัดทำขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

บรรณานุกรม

กฎกระทรวง ฉบับที่ 3. (2522). ออกตาม

ความในพระราชบัญญัติยา พ.ศ.

2522, จาก

<http://www.fda.moph.go.th>

กระทรวงสาธารณสุขสำนักสุขาภิบาลอาหาร

และน้ำ กรมอนามัย กระทรวง

สาธารณสุข. (2560). **ล้างมือถูก**

วิธี เลี่ยงเชื้อโรคจากห้องน้ำ

สาธารณะให้ไกล. วันที่สืบค้น 15

สิงหาคม 2562, จาก

<https://health.kapook.com>

แก้วกัลยา ใตติสสวัสดิ์ และ อุทัยวรรณ วิทย์

เกียรติ. (2554). **ประสิทธิภาพของ**

เจลล้างมือที่ผลิตจากเถ้าหลวง

(AntidesmethwaitesianumMuell.

Arg.) ต่อการทำลายจุลินทรีย์ก่อโรค.

สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏ

สกลนคร.

ทรรศิษฐ์ ทองดาสว่าง. (2559). หน่วยที่ 6

ความรู้เกี่ยวกับลูกค้า. วันที่สืบค้น 30

พฤษภาคม 2562,

จาก <https://sites.google.com>

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2539). **วิธีวิจัยทางการ**

ศึกษา. กรุงเทพมหานคร ภาควิชา

การศึกษาคณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). **ความพึงพอใจ**

ของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อ

เพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคาร

อาคารสงเคราะห์ในเขต
กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์
การบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
พิมพ์เพื่อ พรเฉลิมพงศ์. (2556). gelling
agent / สารที่ทำให้เกิดเจล. วันที่
สืบค้น 9 สิงหาคม 2562,
จาก
<http://www.foodnetworksolut.com>
ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). ความคาดหวังของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงาน
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะ
แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์
พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
ภาวิณี เทพคำราม. (2557). เผยผู้ป่วยจาก
เชื้อโรคที่ติดมากับมือ. วันที่สืบค้น 3
สิงหาคม 2562, จาก
<https://www.thaihealth.or.th>
ภนิกา ชัยปัญญา. (2541). การวัดความพึง
พอใจ. กรุงเทพฯ : แสงอักษร.
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.(2544)
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ
อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หน่วยที่8-
15. นนทบุรี
ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับ
ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525.
กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรม
ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์ จำกัด.
รัชฎาภาณุวิช ไชยนันท์. (2535). รายงานการ
วิจัยเรื่องความพึงพอใจของ
ผู้ประกันตนต่อบริการทาง
การแพทย์:ศึกษาเฉพาะกรณี
ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล. กรุงเทพฯ:
สำนักงานประกันสังคม.
โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์.
(2556). ล้างมืออย่างไร? ให้
ปราศจากโรค (Hand Hygiene).
วันที่สืบค้น 15 สิงหาคม 2562, จาก
<http://www.siphphospital.com>
วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2545). บริการลูกค้า.
กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น)
สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ เล่มที่ 9.
(2528). เรื่องที่ 12 โภชนาการ / น้ำ.
วันที่สืบค้น 30 พฤษภาคม 2562,
จาก <http://saranukromthai.or.th>
ปทุมวดี วงศ์ดี. (2550). การวิจัยครั้งนี้มี
วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึง
พอใจของพนักงานในการใช้
ระบบเครือข่าย ภายใน
(Krungsri.net). ธนาคารกรุงศรี
อยุธยา จำกัด (มหาชน).

Best, J.W. (1977). **Research in Education.**

3rd ed. Englewood Cliffs, New
Jersey : Prentice Hall, Inc.

Kotler, P. (2000). **Marketing Management.**

The Millennium edition. New
Jersey: Prentice – Hall

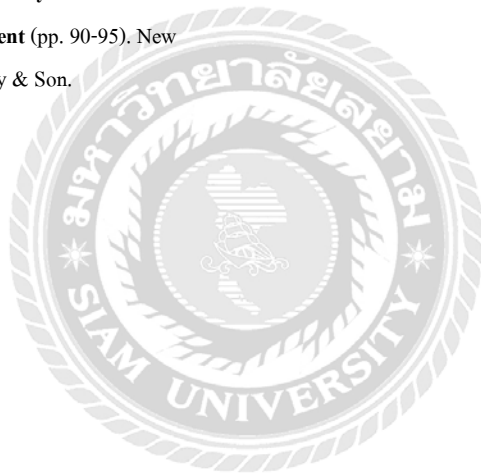
Likert, R. (1967). “The Method of
Constructing and Attitude Scale”.

In Reading in Fishbein, M (Ed.),

Attitude Theory and

Measurement (pp. 90-95). New

York: Wiley & Son.





ภาคผนวก จ
โปสเตอร์



เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ
(Waterless Thai Herbal Hand Cleanser for Guests at Narai Hotel)

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.นันทิรา ภูขาว สนใจ

สถานประกอบการ NARAI HOTEL SILOM

พนักงานที่ปรึกษา นางสาว วิมล นาสะอำน

ความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากมีลูกค้ามาใช้บริการที่แผนกต้อนรับของ โรงแรมนารายณ์เป็นจำนวนมาก และลูกค้าเดินทางมาจากบริเวณ ด้านนอกของโรงแรมอาจจะเจอกับสิ่งสกปรกมากมายทำให้มือ ไม่สะอาด ไม่พร้อมหยิบจับ Welcome Drink หรือขนม น้ำดื่มที่ ทางโรงแรมจัดให้ ทางผู้จัดทำจึงเห็นถึงสุขอนามัยที่ดีของผู้มา ใช้บริการ โรงแรมนารายณ์จึงมีแนวคิด ใช้วัตถุดิบที่มาจาก ธรรมชาติ ซึ่งสามารถพกพาไปได้ทุกที่ ทางผู้จัดทำจึงคิดค้น เจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำเพื่อสุขอนามัยที่ดีของลูกค้า ที่มาใช้บริการและเป็นอีกหนึ่งการบริการสำหรับลูกค้าที่มาใช้ บริการภายในโรงแรมนารายณ์

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ
2. เพื่อจัดทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ลูกค้าและพนักงานของ โรงแรมนารายณ์ได้ใช้ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดมือที่มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย โรงแรมนารายณ์
2. สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า และสามารถทำให้ลูกค้าบอกต่อความประทับใจและเกิดการเข้าพักรักอีก

ภาควิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์
นางสาวปลายฟ้า ปัญญาสัมฤทธิ์ 5704400250

ขั้นตอนการทำ

1. ตวงเอทิลแอลกอฮอล์ 95% 370 มิลลิลิตร ผสมกับน้ำบริสุทธิ์ 128 มิลลิลิตร
2. ใส่คาร์โบพอล 940 1.5 กรัม ลงไป และคนให้กระจายตัว
3. ปิดปากภาชนะทิ้งไว้ 1 คืน
4. เปิดปากภาชนะที่แช่ทิ้งไว้ 1 คืน
5. ใส่ไตรทาโนลามีน 1.5 กรัม ลงไปในสารผสม
6. คนให้สารผสมเข้ากันจนเป็นเนื้อเดียวกันจะได้เป็นเจลแอลกอฮอล์
7. ใส่น้ำมันหอมระเหยกลิ่นธรรมชาติที่เราเตรียมไว้ลงไป ประมาณ ¼ ช้อนชา สามารถแต่งสี ได้ตามใจชอบ

วัตถุดิบ

1. เอทิลแอลกอฮอล์ 95% 370 มิลลิลิตร
2. คาร์โบพอล 940 1.5 กรัม
3. ไตรเอทาโนลามีน 1.5 กรัม
4. น้ำบริสุทธิ์ 128 มิลลิลิตร
5. สีผสมอาหาร ¼ ช้อนชา
6. น้ำมันหอมระเหยสารสกัดจากตะไคร้ ¼ ช้อนชา

สรุปผลโครงการ

มีผู้ชื่นชอบในเรื่องของความสะดวกในการใช้งาน และสามารถนำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำไปใช้ได้ในชีวิตจริง โดยเป้าหมายคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในโรงแรมนารายณ์(สีลม) หรือแม้แต่ ตัวพนักงาน ที่ได้ให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งค่อนข้างพึงพอใจมาก กับเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำและสามารถนำไปปรับใช้ในโรงแรมได้เป็นอย่างดี จากการสัมภาษณ์ยังกล่าวว่า สามารถทำได้ด้วยตัวเองเพราะขั้นตอนและวิธีการทำไม่ยุ่งยากอย่างที่คิด อีกทั้งต้นทุนของการทำเจลล้างมือสมุนไพรไทยแบบไม่ใช้น้ำก็ค่อนข้างที่จะไม่สูง



ภาคผนวก ฉ
บันทึกการปฏิบัติงาน



ประวัติคณะผู้จัดทำ



ชื่อ – สกุล : นางสาว ปลาญฟ้า ปัญญาสัมฤทธิ์
รหัสนักศึกษา : 5704400250
ภาควิชา : การโรงแรมและการท่องเที่ยว
คณะ : ศิลปศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน : 8 ซ.เพชรเกษม 48 แยก 11 แขวงบางด้วน
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160

ประวัติคณะผู้จัดทำ



ชื่อ – สกุล : นางสาว ปลาขฟ้า ปัญญาสัมฤทธิ์
รหัสนักศึกษา : 5704400250
ภาควิชา : การโรงแรมและการท่องเที่ยว
คณะ : ศิลปศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน : 8 ซ.เพชรเกษม 48 แขวง 11 แขวงบางด้วน
เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160