

เอกสารประกอบการฝึกอบรม

หลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมีอาชีพร
สำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ”



วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

จังหวัดนครศรีธรรมราช

พ.ศ. 2561

คำนำ

เอกสารประกอบการฝึกอบรมฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นสื่อประกอบการฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้และความเข้าใจ ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงานทั้งสมรรถนะหลัก สมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะตามตำแหน่งงาน รวมทั้งคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติการ เพื่อเตรียมความพร้อมและรองรับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช และช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของจังหวัดนครศรีธรรมราช เอกสารฉบับนี้ ได้นำเสนอเนื้อหาความรู้เกี่ยวกับหลักการให้บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า รวมทั้งการให้บริการกับลูกค้าต่างวัฒนธรรม ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และรวมไปถึงการเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบบริการ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ และที่ปรึกษาทุกท่านที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงหลักสูตรให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทำให้เอกสารฉบับนี้สำเร็จลงด้วยความเรียบร้อย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้ประกอบอาชีพด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพตลอดจนผู้สนใจทั่วไป

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ค
สารบัญรูป.....	ง
โครงสร้างเนื้อหาหลักสูตร.....	1
กำหนดฝึกการอบรม.....	2
หัวข้อที่ 1 บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า.....	3
หัวข้อที่ 2 ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา.....	16
หัวข้อที่ 3 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น.....	37
หัวข้อที่ 4 การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ.....	49
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	78
คณะผู้จัดทำ.....	79

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลจากลูกค้า อาการ ปัญหาสุขภาพ และความต้องการของลูกค้า	16
2.2 การกล่าวขอบคุณ กล่าวคำ	17
2.3 คำศัพท์ที่มีประโยชน์	19
2.4 การเจรจาต่อรองเพื่อลดความขัดแย้งกับลูกค้ากรณีเผชิญปัญหาต่าง ๆ ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการบริการ	20
2.5 การกล่าวขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการบริการ	20
2.6 คำศัพท์ที่มีประโยชน์	21
2.7 การรับรองบริการและการสอบถามความต้องการของลูกค้า	22
2.8 การนัดหมายเวลาในการจองบริการในกรณีลูกค้านัดหมายล่วงหน้า	23
2.9 การแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการ	24
2.10 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของการบริการแต่ละประเภท รวมทั้งการส่งเสริมการขายบริการ	24
2.11 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย อัตราค่าบริการแต่ละประเภท และวิธีการจ่ายเงิน	25
2.12 คำศัพท์ที่มีประโยชน์	27
2.13 การเตรียมตัวก่อนรับบริการนวด	28
2.14 การเตรียมตัวระหว่างรอรับบริการ	29
2.15 การให้บริการ การเชิญลูกค้าเข้าห้องรับบริการนวด	30
2.16 การสื่อสารกับลูกค้าขณะทำการนวด	31
2.17 การสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ	32
2.18 การสอบถามความรู้สึกของลูกค้าขณะให้บริการ	33
2.19 การให้คำแนะนำขณะปฏิบัติการณ์นวดและบริการหลังการนวด	34
2.20 คำศัพท์ที่มีประโยชน์	35
4.1 ตัวอย่างสมุนไพรมะพร้าวที่ใช้ในขั้นตอนการให้บริการสุขภาพ	55

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
3.1	วิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้นผู้ป่วยหมดสติ	40
3.2	ผู้ป่วยหมดสติไม่ทราบสาเหตุ	41
3.3	ผู้ป่วยหมดสติภาวะซีด	42
3.4	วิธีปฐมพยาบาลผู้ป่วยหมดสติ	43
3.5	เพลิงไหม้	44
3.6	เขย่าผู้ป่วยหมดสติ	44
3.7	อาการบวมหลังจากข้อเท้าแพลง	46

โครงสร้างเนื้อหาหลักสูตร

ลำดับที่	หัวข้อเรื่อง/กิจกรรม	จำนวนชั่วโมง ทฤษฎี/ ปฏิบัติ
1	บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า เรียนรู้หลักการบริการที่ดี คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ข้อควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติในการให้บริการ เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียน การปฏิบัติกับลูกค้าอย่างเหมาะสม การเข้าใจพฤติกรรมที่หลากหลายของลูกค้า การคิดเชิงบวก การเรียนรู้วัฒนธรรมประเทศต่าง ๆ หลักการให้บริการแก่ลูกค้าต่างวัฒนธรรม บทบาทสมมติ การจำลองสถานการณ์จริง	(2/1)
2	ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานบริการต้อนรับ บริการนวดและสปา การสนทนาภาษาอังกฤษในงานต้อนรับและการให้บริการ การรับและการจองการบริการ การแนะนำผลิตภัณฑ์ การเจรจาต่อรองเพื่อลดความขัดแย้ง การแก้ปัญหาในการให้บริการ และการฝึกปฏิบัติ	(1/3)
3	การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การเรียนรู้วิธีการคัดกรอง ชักประวัติและให้บริการปฐมพยาบาลเบื้องต้น แก่ผู้มารับบริการ ด้านการปฐมพยาบาลผู้ป่วยเป็นลม การปฐมพยาบาลผู้ป่วยไม่รู้สีกตัว การปฐมพยาบาลผู้ป่วยภาวะชัก การปฐมพยาบาลผู้ป่วยบาดเจ็บที่กล้ามเนื้อหรือข้อต่อ การหักของกระดูกชนิดต่าง ๆ การปฐมพยาบาล อาการแพ้ ผื่นคัน และลมพิษ การให้บริการเพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อนในผู้ป่วยโรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง และโรคอัมพฤกษ์ อัมพาต การแสดงบทบาทสมมติจากการจำลองสถานการณ์จริง	(0/3)
4	การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ เรียนรู้เกี่ยวกับการเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ สามารถบอกคุณค่า ประโยชน์ บทบาทสำคัญของสมุนไพร ข้อห้าม ข้อควรระวังในการนำสมุนไพรมาใช้ และวิธีการนำสมุนไพรมาใช้เพื่อออกแบบการบริการ ได้ถูกต้อง การปฏิบัติและสาธิตวิธีการทำลูกประคบสมุนไพร ยาหม่องสมุนไพร และน้ำสมุนไพรได้	(0/2)
รวม 12 ชั่วโมง		(3/9)

ระยะเวลาอบรม

หลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการให้บริการด้านสุขภาพ” ใช้เวลาเรียนรู้ทั้งหมด 12 ชั่วโมง (จำนวน 2 วัน)

1. ภาคทฤษฎี 3 ชั่วโมง
2. ภาคปฏิบัติ 9 ชั่วโมง

รูปแบบการฝึกอบรม

1. การบรรยายให้ความรู้โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ
2. การจัดกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. การฝึกสนทนา แสดงบทบาทสมมติ ในสถานการณ์จำลอง
4. การลงมือปฏิบัติจริง

การประเมินผลการฝึกอบรม

1. แบบประเมินความรู้ข้อเขียนของผู้เข้าฝึกอบรม
2. การสนทนา แสดงบทบาทสมมติ ในสถานการณ์จำลอง และการมีส่วนร่วม
3. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าฝึกอบรมที่มีต่อโครงการ

การจบหลักสูตร

ผู้ที่จบหลักสูตรการฝึกอบรม จะต้องผ่านการพิจารณาตามเกณฑ์การประเมินทั้ง 2 ด้าน ดังนี้

1. ด้านระยะเวลา ผู้เข้ารับการฝึกอบรมต้องมีเวลาในการเข้ารับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

2. ด้านหลักสูตร มีรายละเอียดการประเมินการจบหลักสูตร ประกอบด้วย

2.1 แบบประเมินความรู้ข้อเขียนของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75

2.2 การสนทนา แสดงบทบาทสมมติ ในสถานการณ์จำลอง และการมีส่วนร่วม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75

กำหนดการฝึกอบรม

หลักสูตร “การพัฒนาศักยภาพการให้บริการแบบมืออาชีพสำหรับบุคลากรในสถานประกอบการ ให้บริการด้านสุขภาพ”

ณ ห้องบุษบา โรงแรมเมืองลิเกอร์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

วันที่ 27 - 28 มีนาคม 2561

วันอังคารที่ 27 มีนาคม 2561

เวลา	08.00 - 08.30 น.	ลงทะเบียน
	08.30 - 09.00 น.	พิธีเปิด
	09.00 - 12.00 น.	บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า
	12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
	13.00 - 17.00 น.	ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา

วันพุธที่ 28 มีนาคม 2561

เวลา	08.30 - 09.00 น.	ลงทะเบียน
	09.00 - 12.00 น.	การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
	12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
	13.00 - 15.00 น.	การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบบริการ
	15.00 - 15.15 น.	พิธีปิดโครงการ

หมายเหตุ 1. กิจกรรมอาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม
2. พักรับประทานอาหารว่างช่วงเช้า 10.30 น. พักรับประทานอาหารว่างช่วงบ่าย 14.30 น.

หัวข้อที่ 1 บริการอย่างไรให้ได้ใจลูกค้า

คำอธิบาย

เรียนรู้หลักการบริการที่ดี คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ข้อควรปฏิบัติ และไม่ควรปฏิบัติในการให้บริการ เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียน การปฏิบัติกับลูกค้าอย่างเหมาะสม การเข้าใจพฤติกรรมที่หลากหลายของลูกค้า การคิดเชิงบวก การเรียนรู้วัฒนธรรมประเทศต่าง ๆ หลักการให้บริการแก่ลูกค้าต่างวัฒนธรรม บทบาทสมมติ การจำลองสถานการณ์จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ สมรรถนะการปฏิบัติงานในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า
2. เพื่อพัฒนาทักษะในการให้บริการลูกค้าในสถานการณ์ต่าง ๆ

รูปแบบการฝึกอบรม

1. การบรรยายให้ความรู้โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ
2. การจัดกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. การลงมือปฏิบัติจริง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

1. ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้ มีการพัฒนาการทำงาน และสมรรถนะการปฏิบัติงานในการบริการที่ดีแก่ลูกค้าเพิ่มขึ้น
2. ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถรับมือข้อร้องเรียนและแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ลูกค้ามีความพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับ

กลุ่มเป้าหมาย

เป็นบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สปาเทอรापิสต์ รีเซพชันนิสต์ หรือพนักงานทั่วไปในสถานบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

รายละเอียดเนื้อหาที่ฝึกอบรม

ความหมายการบริการ

การบริการ หมายถึง กระบวนการในการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนไปยังผู้รับบริการซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

หลักการให้บริการที่ดี ได้แก่

1. สอบถามความต้องการของลูกค้า
2. เป็นผู้ฟังที่ดี ฟังอย่างตั้งใจ
3. มีใจรักงานบริการ ทำด้วยใจไม่ใช่ด้วยหน้าที่
4. ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ เต็มใจ
5. หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส
6. คอยช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า
7. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตอบสนองได้ทันทั่วทั้งที่

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ประกอบด้วย

1. ใจรักงานบริการ

ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานบริการ เพราะหากเราทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความสมัครใจ ใจรัก จะทุ่มเทแรงกายแรงใจทำสิ่งนั้นอย่างเต็มความสามารถ ให้ความเอาใจใส่ สนใจกับงานนั้น ๆ เป็นอย่างดี ซึ่งจะใช้ความมุ่งมั่น เพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่าปกติในหน้าที่ประจำ

2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ

ในการให้บริการผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้และชำนาญในหน้าที่ของตน สามารถให้บริการได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนปฏิบัติอย่างถูกต้องถ่องแท้ โดยจะต้องมีความรู้ทั้งในตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการ รวมทั้งความรู้อื่นที่จำเป็นต่องานบริการของตน เพื่อไม่ก่อให้เกิดความผิดพลาด และเสียหายขึ้นกับลูกค้า ฉะนั้นผู้ให้บริการควรรหาความรู้ในงานของตนเพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเอง อยู่ตลอดเวลา

3. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงาน

ผู้ทำงานให้บริการต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าจำนวนมากที่มาใช้บริการ การปฏิบัติงานให้ลูกค้า มีความพึงพอใจจึงเป็นเรื่องสำคัญ ควรต้องระวังการปฏิบัติตนทั้งด้านกาย วาจา และจิตใจ อันจะส่งผลต่อลูกค้า และควรเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการให้ดีที่สุด ไม่ละเลยเพิกเฉย หรือทำเพราะเสียไม่ได้

4. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ

การบริการบ่งบอกถึงการให้ความช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการต้องเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิด ความรู้สึก ต่องานบริการในทางที่ตนชอบและเต็มใจให้บริการ เพราะการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการก็จะให้ความสำคัญต่อ งานบริการและปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ผู้ให้บริการจะเป็นผู้ที่อยู่กับหน้างาน เผชิญหน้ากับลูกค้าโดยตรง พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ มากมาย ซึ่งเป็นประสบการณ์ตรงที่ได้รับ จึงควรมีความแปลกใหม่อยู่เสมอ มีการปฏิรูปรูปงานบริการได้ดี ในการที่จะเปลี่ยนแปลงงานบริการของตนให้ดีขึ้นกว่าเดิม มีการนำประสบการณ์มาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

6. เป็นคนช่างสังเกต

ผู้ให้บริการควรเป็นคนที่มึลักษณะเฉพาะตัว มีความช่างสังเกต จะบริการอย่างไรให้ลูกค้าหรือลูกค้าพึงพอใจในงานบริการนั้น และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น การช่างสังเกตจะช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในงานบริการได้

7. มีความคิดและวิจารณ์ญาณที่รอบคอบ

ในการบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ให้บริการควรใช้ความคิดและวิจารณ์ญาณที่รอบคอบ คิดไตร่ตรองทบทวนว่าจะทำอย่างไรกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้หัวหน้างาน พิจารณาและตัดสินใจสั่งการทุกเรื่อง

ความหมายบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลทั้งลักษณะภายใน และภายนอกที่สะท้อนออกมาให้ผู้อื่นเห็น

บุคลิกภาพที่ดีของผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

ด้านร่างกาย

1. แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับกาลเทศะ
2. รักษาสุขภาพให้แข็งแรงอยู่เสมอ
3. รักษาความสะอาดของร่างกายอยู่เสมอ
4. หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง
5. หน้าตาสดชื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใส
6. มีความว่องไว กระฉับ กระเฉง
7. ให้อำนาจความอ่อนนุ่ม
8. กิริยามารยาทเรียบร้อย
9. ท่าทางเป็นมิตร

ด้านวาจา

1. พูดจาสุภาพ เรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะ อ่อนหวาน ใช้น้ำเสียงที่น่าฟัง
3. พูดน้อย ๆ แต่ควรฟังลูกค้าให้มาก ๆ
4. พูดในสิ่งที่ลูกค้าอยากฟัง
5. พูดจาไม่หยาบคาย
6. ใช้คำขานรับอย่างเหมาะสม
7. ใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง
8. ใช้ถ้อยคำเหมาะสม
9. กล่าวทักทาย ต้อนรับ สอบถามความต้องการของลูกค้าอย่างสุภาพ
10. ไม่กล่าวนินทา ว่าร้าย หรือตำหนิลูกค้า
11. ไม่พูดจาเสียดสีลูกค้า
12. ไม่พูดแทรกลูกค้า
13. ไม่พูดมากจนเกินไป

ด้านอารมณ์และจิตใจ

1. มีจิตใจเบิกบานแจ่มใส อารมณ์ดี
2. ควบคุมอารมณ์ได้ดี
3. มีสติ และสมาธิในการปฏิบัติงาน
4. เต็มใจและตั้งใจบริการ
5. เอาใจเขามาใส่ใจเรา
6. ใจเย็น และอดทน
7. ไม่ปล่อยให้จิตใจหมองเศร้า หดหู่

คำพูดที่สร้างความประทับใจ

1. “สวัสดีครับ (ค่ะ)”
2. “มีอะไรให้ผมช่วยบ้างครับ (ค่ะ)/ มีอะไรให้ผมรับใช้ครับ (ค่ะ)”
3. “ขอความกรุณาครับ (ค่ะ)”
4. “ได้โปรดครับ (ค่ะ)”
5. “ไม่เป็นไรครับ (ค่ะ)”
6. “ขออภัย ขอโทษครับ (ค่ะ)”
7. “ขอบคุณครับ (ค่ะ)”
8. “ยินดีรับใช้ครับ (ค่ะ)”
9. “เชิญเลยครับ (ค่ะ)”
10. “ขอแสดงความยินดีครับ (ค่ะ)”
11. “เสียใจอย่างยิ่งครับ (ค่ะ)”
12. “โอกาสหน้าเชิญใหม่นะครับ”

ฯลฯ

คำพูดที่บั่นทอนและไม่ก่อให้เกิดความประทับใจ

1. “รอเดียว”
2. “มีอะไรอีกไหม”
3. “จะให้ช่วยยังไง”
4. “ไม่ละมั้ง”
5. “มีเงินพอไหม”
6. “ฮัลโหล ฮัลโหล พูดซ้ำ ๆ หน่อย”
7. “ไม่น่าเชื่อ ไม่น่าจะใช้นะ”
8. “เสียเวลาจริงเลย”
9. “ก็ทำเต็มที่เลย”
10. “อย่าพูดเลย”
11. “ไม่ได้ครับ (ค่ะ)”
12. “แน่ใจแล้วหรือ”
13. “ผมไม่ทราบเรื่อง”
14. “คุณติดต่อกับใครไว้ ก็ลองตามเรื่องจากเขาเอง”
15. “คุณรอก่อน กำลังยุ่ง”
16. “อ่านป้ายเอาเองเลย”
17. “ไว้มาดอนป้าย จะเที่ยงแล้ว”
18. “ไปคอยก่อน เดี๋ยวเรียกเอง”
19. “พูดไม่รู้เรื่องหรือยังไง”

ฯลฯ

สิ่งที่ควรและไม่ควรปฏิบัติสำหรับผู้ให้บริการที่ดี

สิ่งที่ควรปฏิบัติ

1. สร้างความประทับใจครั้งแรกด้วยการต้อนรับที่ดี
2. กล่าวคำต้อนรับที่เป็นประโยคเดียวกัน สร้างความเป็นเอกลักษณ์และความประทับใจ
3. การเข้าไปต้อนรับลูกค้าทันทีเมื่อเห็นลูกค้าเข้ามา
4. การไหว้ลูกค้าทุกครั้งเมื่อเข้ามาใช้บริการและเมื่อเสร็จสิ้นและกลับออกไป
5. แสดงออกกับลูกค้าอย่างเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ
6. มีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการกับลูกค้า
7. กล่าวขอบคุณทุกครั้งหลังจากให้บริการเสร็จเรียบร้อยและควรกำหนดเป็นประโยคเดียวกัน
8. สร้างบรรยากาศความเป็นกันเองกับลูกค้า โดยไม่ก้าวก้าวเรื่องส่วนตัวลูกค้า เว้นระยะห่างที่

เหมาะสม

9. ตอบคำถามหรือให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนกับลูกค้า
10. ควรจำชื่อลูกค้าให้ได้ กรณีมาครั้งที่ 2 หรือเป็นลูกค้าประจำ

สิ่งที่ไม่ควรปฏิบัติ

1. นินทาผู้รับบริการลับหลัง
2. พูดจาเสียดสีลูกค้า
3. แสดงกิริยาไม่เหมาะสม เช่น อาการโกรธ ไม่พอใจ ต่อหน้าลูกค้า
4. ขโมยทรัพย์สินของลูกค้า
5. ให้ลูกค้ารอนาน
6. โต้เถียงลูกค้า
7. แสดงท่าทีเอื่อยเฉื่อย ไม่กระฉับ กระฉ่ง
8. พูดคุยสนทนากับเพื่อน ๆ เสียงดังขณะปฏิบัติงาน
9. รับประทานอาหาร เครื่องดื่ม หรือเคี้ยวหมากฝรั่งขณะปฏิบัติงาน
10. ไม่สอบถามหรือก้าวก้าวเรื่องส่วนตัวของลูกค้า
11. ไม่ล้าง แคะ แกะ เกา หรือเสยผม ขณะให้บริการ

ข้อร้องเรียน (Complaints) หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าไม่ได้รับจากองค์กรธุรกิจตามความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า อันส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจและแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบ โดยข้อร้องเรียนสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาในการให้บริการลูกค้า

เทคนิคการจัดการข้อร้องเรียนมีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. รับฟังอย่างตั้งใจ

โดยต้องเปิดโอกาสให้ลูกค้าพูดอย่างไม่ขัดจังหวะ เมื่อมีคำตำหนิ ร้องเรียนของลูกค้าเกิดขึ้น พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ห้ามพูดแทรกหรือสวนคำตอบกลับไปทันที เพราะลูกค้ายังพูดไม่จบ เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดอารมณ์รุนแรงมากยิ่งขึ้น ให้รับฟัง เก็บข้อมูล จดหรือจำรายละเอียด อย่างตั้งใจ ใส่ใจ เข้าใจในความรู้สึกอารมณ์ของลูกค้า

2. พุดทวนปัญหาอีกครั้งเพื่อให้เข้าใจตรงกัน

หลังจากฟังข้อร้องเรียนจบแล้ว ควรพุดทวนปัญหานั้นซ้ำอีกครั้ง เพื่อที่จะได้ทำความเข้าใจปัญหาจากมุมมองของผู้ร้องเรียนว่า เขากำลังหงุดหงิดหรือไม่พอใจเรื่องอะไรอยู่โดยอาจจะเริ่มต้นว่า “ทางเราเข้าใจว่าปัญหาที่เกิดขึ้นคือ...” ในระหว่างที่เรากำลังพุดทวนหรือสรุปปัญหา อีกฝ่ายอาจจะขัดจังหวะการพุดทวนของเราเพื่อแก้ไขสิ่งที่เราพุดทวนให้ตรงกับสิ่งที่เขาคิดหรือรู้สึกจริง ๆ เราควรหยุดรับฟัง และเริ่มปรับคำพุดทวนใหม่จนกว่าจะได้ข้อสรุปที่ทั้งสองฝ่ายเห็นและเข้าใจตรงกัน ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญมากเพราะการเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริงจะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ตรงจุด

3. กล่าวขอโทษ

เราไม่ต้องไปหาข้อพิสูจน์ว่าเราผิดหรือถูกให้กล่าวขอโทษไว้อีกก่อน เช่น คำพุดทวนขอภัยด้วยค่ะที่ทำให้คุณ (ชื่อลูกค้า) ไม่ได้รับความสะดวก “ขอโทษด้วยนะครับ (คุณชื่อลูกค้า) สำหรับปัญหานี้” โดยต้องเอาใจเขามาใส่ใจเราและเข้าใจปัญหาของลูกค้าอย่างเห็นอกเห็นใจอย่างแท้จริง

4. สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

บางกรณีลูกค้าอาจจะจำผิด เข้าใจผิด เช่น จำพนักงานนัดผิดคน พนักงานนัดคนที่นัดเจ็บบ่มา ดังนั้น ควรสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมให้ชัดเจนทุกครั้งเมื่อเกิดข้อร้องเรียน เพื่อจะนำข้อมูลไปใช้ในการช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้อง ตรงประเด็น

5. จัดการกับปัญหานั้นจนแก้ไขเสร็จ

พนักงานผู้รับเรื่องคนนั้นจะเป็นผู้รับผิดชอบปัญหานั้น เป็น One Stop Service ไม่ปล่อยให้ลูกค้าเล่าเรื่องเดียวกันนี้ กับคนที่สอง คนที่สามอีก หากต้องประสานงานก็ให้พนักงานคนนั้นเป็นผู้ประสานและดำเนินการจนแล้วเสร็จ

6. มอบสิ่งชดเชยที่เทียบเท่ากันหรือให้เงื่อนไขพิเศษแก่ลูกค้า

เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า เช่น ให้โปรโมชั่นพิเศษสำหรับการมาใช้บริการในครั้งต่อไป หรือให้ส่วนลดในการใช้บริการครั้งนี้

วิธีเปลี่ยนข้อร้องเรียนให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีแนวปฏิบัติดังนี้

1. มีสติ และใจเย็น

หากคุณได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่ไม่พึงพอใจการบริการ อย่าแสดงปฏิกิริยาในทันทีทันใดหรือจัดการปัญหาลูกค้าทันที ควรใช้เวลาสักเล็กน้อยเพื่อให้ลูกค้าใจเย็นลง รวมทั้ง ควรตั้งสติ คิดอย่างรอบคอบเพื่อสามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนนั้น ๆ

2. แสดงความเสียใจ

แสดงออกด้วยท่าทีที่จริงใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับเรื่องที่ลูกค้าไม่ได้รับความสะดวกหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยความเป็นห่วงและกังวลใจ ไม่ผสมโรงกล่าวตำหนิในเรื่องนั้น ๆ หรือประณามเพื่อนร่วมงานกับเขาไปด้วย

3. ขอโทษ และขอภัยลูกค้า

ควรแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า ด้วยการกล่าวขอโทษก่อนเสมอ ไม่ว่าลูกค้าจะผิดหรือถูก รวมทั้งต้องสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าว่าคุณจะทำให้ดีที่สุด

4. ประเมินสถานการณ์และรวบรวมข้อเท็จจริง

พยายามหาข้อสรุปที่เป็นปัญหา แต่อย่าด่วนสรุปปัญหาทันทีที่ได้รับเรื่องหรือฟังจากลูกค้าฝ่ายเดียว แต่ต้องตรวจสอบข้อมูลจริงทั้งหมดเสียก่อนที่จะพยายามแก้ไขปัญหานั้น หากไม่แน่ใจควรถามเพื่อทบทวนความเข้าใจอีกครั้งด้วยความอ่อนน้อม

5. อย่าทำเพิกเฉยต่อ ข้อร้องเรียน หรือแสดงอาการไม่สนใจต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า

ควรให้ความสนใจต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า แสดงให้ลูกค้าเห็นว่าเราให้ความสำคัญต่อข้อร้องเรียนนั้น ๆ เพราะหากลูกค้าไม่บอกอะไรกับคุณ นั้นหมายความว่า พวกเขาจะไม่กลับมาใช้บริการของเราอีก

6. จัดการอะไรได้ในขณะนั้นควรทำทันที

เราอาจแสดงความเห็นด้วยในบางสถานการณ์หรือบางกรณี แม้ความจริงแล้วเราอาจไม่เห็นด้วย และรับจะจัดการแก้ไขปัญหาให้ หรือหากมีอำนาจในการจัดการก็ควรลงมือทำทันที ลูกค้าย่อมอยากเห็นเราทำอะไรสักอย่าง พยายามหาแนวทางที่อะลุ่มอล่วยกันได้

7. มีการประชุมทำความเข้าใจกับทีมงานที่ให้บริการลูกค้า

โดยองค์กรควรจัดประชุมกับพนักงานที่ให้บริการลูกค้าอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง ซึ่งจะทำให้ทราบเหตุการณ์สำคัญต่าง ๆ ที่อาจทำให้เกิดความเสียหายได้ อีกทั้งวิธีการนี้จะทำให้ทุกคนได้มีโอกาสเสนอความคิดเห็นเพื่อช่วยแก้ไขและจัดการปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้นได้

8. สอบถามความต้องการของลูกค้า

ควรมีการสอบถามความต้องการและความคิดเห็นของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เป็นการแสดงถึงความใส่ใจต่อลูกค้า รวมทั้งได้รับทราบสิ่งที่ลูกค้าชื่นชอบและไม่ชอบองค์กรของเรา และสามารถทราบความพึงพอใจของลูกค้าในขณะนั้น

9. แนวทางที่พนักงานต้องปฏิบัติหากเกิดข้อร้องเรียน

- 9.1 ไม่พูดโต้เถียง
- 9.2 ไม่พูดสวนกลับหรือพูดแทรก
- 9.3 ไม่หนีหรือบอกรับผิดปัญหา
- 9.4 ไม่ให้ลูกค้ารอนาน
- 9.5 ไม่แสดงออกซึ่งความขี้สงสัย
- 9.6 ไม่ปฏิเสธความรับผิดชอบ

สาเหตุของการเกิดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

จากพนักงานผู้ให้บริการ

1. พนักงานแสดงกิริยาไม่เหมาะสม พูดจาไม่สุภาพ ใช้ทางตามองลูกค้า ไม่สนใจลูกค้า
2. ให้บริการล่าช้า ไม่รีบให้บริการโดยทันทีทันใด หรือ ขณะที่ให้บริการก็กระทำการอย่างอื่นไปด้วย เช่น พูดคุยกับเพื่อนร่วมงาน แต่งหน้าต่อหน้าลูกค้า เป็นต้น
3. เกิดความผิดพลาดหรือเสียหายขึ้นขณะที่ให้บริการ เช่น การเขียนชื่อหรือนามสกุลลูกค้า ผิด เสียเวลาในการแก้ไข
4. เกิดการสื่อสารผิดพลาดโดยได้รับข้อมูลหรือการสื่อสารจากพนักงานไม่ตรงกัน
5. บริการไม่เท่าเทียม ไม่มีความยุติธรรม ปล่อยให้ลูกค้ารายอื่นแซงคิวลูกค้าที่กำลังรอรับบริการอยู่ เช่น ให้คนที่รู้จักกันใช้บริการก่อน หรือให้ลูกค้าประจำลัดคิว เป็นต้น

6. พนักงานขาดความรู้ ต้องคอยสอบถามหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง ที่ลูกค้ามีคำถาม โดยไม่สามารถตอบได้ด้วยตัวเอง

จากการบริการหรือผลิตภัณฑ์

1. การบริการหรือผลิตภัณฑ์ไม่ดี ไม่มีคุณภาพ ไม่เหมือนกับที่โฆษณาไว้
2. ขั้นตอนการบริการหลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้าในการรอคอยนาน

จากตัวลูกค้า

1. เกิดจากทัศนคติที่ไม่ดีต่อพนักงานให้บริการ ไม่ถูกชะตา จึงทำให้การบริการไม่ดีในสายตาของลูกค้า
2. มาจากนิสัยส่วนบุคคลที่มีพฤติกรรมชอบร้องเรียน ซึ่งเป็นเรื่องที่ยากต่อการควบคุม

ตัวอย่างสถานการณ์และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีลูกค้าร้องเรียน

1. กรณีลูกค้ารีบร้อนและต้องการให้บริการโดยลัดคิว

พนักงานควรต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า จะรีบให้บริการโดยเร็วที่สุด แต่ขอให้เป็นไปตามระเบียบและแสดงท่าทีสุภาพจอบให้ลูกค้าเห็นถึงความเร่งรีบและตั้งใจบริการเพื่อจะให้ถึงคิวของเขา ไม่ควรลัดคิวให้ทั้งต่อหน้าและลับหลังผู้อื่น ซึ่งทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมและยุติธรรม ซึ่งอาจทำลายความน่าเชื่อถือต่อองค์กรได้

2. กรณีลูกค้าไม่พอใจในการบริการหรือผลิตภัณฑ์

พนักงานควรกล่าวคำขอโทษอย่างนอบน้อมซึ่งอาจจะช่วยผ่อนคลายเป็นลดความไม่พอใจของลูกค้าในขณะนั้นได้ ผู้ให้บริการห้ามโต้เถียงลูกค้าและห้ามเอาชนะลูกค้าเป็นอันขาด

3. กรณีลูกค้าต่อคำและไม่ยอมฟังคำชี้แจง

หากผู้ให้บริการอยู่กับลูกค้าเพียงลำพังก็ควรปล่อยให้ลูกค้าได้พูดหรือระบายออกมาจนกระทั่งพอใจ ควรอดทน ใจเย็นและรับฟังอย่างตั้งใจ แต่ถ้าอยู่ท่ามกลางคนอื่น ๆ ควรพาลูกค้าไปในห้องเฉพาะและขอให้เขาพูดออกมาโดยผู้ให้บริการยินดียินดีรับฟังทุกอย่าง เมื่อลูกค้ามีอาการเริ่มเย็นลงแล้วก็ขอความกรุณาให้เขาฟังผู้ให้บริการพูดบ้าง หากเขายังไม่รับฟังอีก ก็กล่าวขอบคุณที่เขาให้ข้อคิดเห็นและจะนำไปพิจารณาแก้ไขภายหลัง

4. กรณีลูกค้าพูดวุ่นวายจนไม่รู้ความต้องการอย่างใดกันแน่

เราควรพูดสรุปให้ลูกค้าฟังและสอบถามลูกค้าอีกครั้งว่า มีความต้องการตามที่ได้สรุปให้ฟังใช่หรือไม่ ควรให้ลูกค้าพูดเพิ่มเติมเพื่ออธิบายขยายความเพื่อความกระจ่างที่ชัดเจนยิ่งขึ้น แต่ถ้าหากลูกค้ายังไม่รับว่าเป็นความต้องการอย่างถูกต้องของเขาก็ขอความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่นมาร่วมรับฟังและสรุปคำพูดของลูกค้าอีกครั้งเพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและพึงพอใจ

5. กรณีลูกค้าเอะอะกับผู้ให้บริการทั้ง ๆ ที่ปัญหาเกิดจากผู้อื่น

ควรกล่าวขอโทษและรับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ รวมทั้งแสดงความเห็นอกเห็นใจและรับเรื่องไว้และพยายามแสดงให้ลูกค้าเห็นว่า จะประสานการช่วยเหลือกับเจ้าของเรื่องให้ลูกค้า และหากแก้ไขได้ด้วยตนเองก็จะทำให้ดีที่สุด

เทคนิคการระงับอารมณ์ มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. ควรสูดลมหายใจเข้าปอดลึก ๆ แล้วหลับตาลงสักครู่
2. คิดถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นจากความโกรธวุ่นวาย
3. คิดถึงครอบครัวและอนาคต หน้าที่การงาน
4. พาดูให้พ้นจากที่นั้นชั่วคราวหากทำได้
5. หยุดพูดหรือเปลี่ยนเรื่องพูด
6. หัวเราะแสดงอารมณ์ขันเพื่อกลบเกลื่อน

การให้บริการในลูกค้าต่างวัฒนธรรม

การบริการ

สิ่งสำคัญในการให้บริการลูกค้าไม่ว่าจะ หญิงหรือชาย ต่างชาติ ต่างศาสนา ต่างวัฒนธรรม สิ่งสำคัญที่สุด คือ การให้บริการด้วยใจ การบริการที่ดีที่มีคุณภาพถือเป็นหัวใจหลักสำคัญของธุรกิจบริการ ไม่ว่าจะเป็น ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร ร้านสปา หรือ สถานที่ให้บริการอื่น ๆ ถ้าหากสถานที่นั้น ๆ มีระบบการให้บริการที่ดี ถือได้ว่าเป็นจุดแข็งของธุรกิจนั้น ๆ ได้ สิ่งสำคัญที่สุด คือ ต้องรู้และเข้าใจถึงคำว่า การบริการ นั้นเป็นอย่างดี

การบริการ เปรียบได้เหมือนการให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เป็นการสร้างความประทับใจอันก่อให้เกิดผลดีต่อตัวผู้ให้บริการและองค์กร เรามักสังเกตได้ว่า เบื้องหลังความสำเร็จของงานทุก ๆ งาน มักจะพบว่า เกิดจากการให้บริการที่ดี ซึ่งการให้บริการที่ดี ต้องเริ่มจากการปลูกฝังให้มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ โดยสามารถเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของการให้บริการอย่างแท้จริง สามารถแยกแยะได้ถึงระดับความต้องการของการให้บริการได้อย่างถูกต้อง และสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง

เพราะฉะนั้น การบริการ คือ การกระทำใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการและสามารถสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการแสดงออกทางกาย เช่น การแสดงออกด้วยการแต่งกาย กิริยามารยาท ท่าทางการพูด และวิธีการพูด ซึ่งการบริการ ประกอบด้วย

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอน เทคนิค วิธีการที่ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้ประโยชน์ และตรงตามความต้องการมากที่สุด
2. พฤติกรรมการบริการ เป็นการบริการที่แสดงออกด้วยการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทางการพูดจา ซึ่งการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการได้อย่างดี เช่น การแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย มีสีหน้าแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน การมีกิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ ชัดเจน ให้เกียรติคนฟังโดยการลงท้ายด้วย ครับ/ค่ะ

การบริการสามารถยึดหลักการปฏิบัติตามความหมายของคำว่า SERVICE ได้ ดังนี้

S = Smile ยิ้มแย้มแจ่มใส

E = Enthusiasm ความกระตือรือร้น

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Value มีคุณค่า

I = Image ภาพลักษณ์ การแต่งกาย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มารยาทดี

E = Endurance ความอดทน การเก็บอารมณ์

การบริการลูกค้าแบบมืออาชีพ สิ่งสำคัญที่ต้องทำ คือ

1. สนองความต้องการของลูกค้าให้เร็วที่สุด
ระดับความตื่นเต้น ความต้องการของลูกค้า มีขีดจำกัดระยะเวลา เพราะฉะนั้นการบริการด้วยความกระตือรือร้นในการให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วที่สุด เท่านั้นที่ได้ใจลูกค้าไปเต็ม ๆ แล้ว
2. ช่วยเหลืออย่างเต็มที่ อย่างล้นและคาดหวังเรื่องผลตอบแทน
การให้การบริการช่วยเหลือด้วยใจโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน จนทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมไปถึงอิทธิพลของการแนะนำปากต่อปาก ซึ่งเป็นผลดีเกินคาด
3. ยอมรับ และแก้ไขข้อผิดพลาด
สิ่งที่ทำให้เสียลูกค้าได้ง่ายที่สุด เมื่อเกิดการให้บริการที่ผิดพลาดและขาดซึ่งคำว่า ขอโทษ อย่างล้นกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพียงแค่ยอมรับและแก้ไขความผิดพลาดนั้นอย่างมืออาชีพ ซึ่งมันก็ส่งผลให้เห็นถึงการบริการที่มีคุณภาพ
4. เข้าใจความต้องการของลูกค้า
วิธีพิสูจน์ความพึงพอใจที่ง่ายที่สุด คือ การสมมุติว่าคุณเป็นลูกค้า และได้รับการปฏิบัติในแบบเดียวกับที่คุณกำลังทำอยู่ คุณพึงพอใจกับสิ่งที่ได้รับมาน้อยเพียงใด ถ้าพอใจ แสดงว่า คุณมาถูกทางแล้ว ถ้าไม่พอใจ คุณต้องการให้ผู้ให้บริการปรับปรุงในจุดใด นั่นแหละ คือ สิ่งที่คุณควรปรับปรุง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

เทคนิคการให้บริการ เพื่อสร้างความประทับใจลูกค้า มีแนวปฏิบัติดังนี้

1. การยืน การเดิน การวางมือที่สง่างาม การยิ้มแย้มแจ่มใส
2. การไหว้ และระดับการโค้งศีรษะ
3. ระยะห่างการยืนของผู้ให้บริการกับลูกค้า
4. การแนะนำตัวเอง และสอบถามชื่อลูกค้า
5. การสบตา ประสานสายตากับลูกค้า
6. การทักทายเพื่อแสดงความเป็นมิตร
7. การใช้ภาษามือเพื่อความเอาใจใส่
8. การพามือบอกทิศทาง
9. การกล่าวเรียนเชิญ เพื่อการนำส่งไปยังสถานที่ที่รับบริการ
10. การสอบถามความต้องการ
11. การหยิบจับ ส่งมอบสิ่งของให้ลูกค้าอย่างนิ่มนวล

วัฒนธรรม

วัฒนธรรมเป็นคำที่ได้มาจากการรวมคำ 2 คำเข้าด้วยกัน คือ

1. วัฒนธรรม หมายถึง ความเจริญงอกงาม รุ่งเรือง
2. ธรรม หมายถึง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

เพราะฉะนั้นคำว่า วัฒนธรรม จึงหมายถึง สิ่งที่มีมนุษย์ผลิต สร้างขึ้นเพื่อความเจริญ งอกงาม รุ่งเรือง ตามระเบียบแบบแผน ระเบียบข้อบังคับ โดยวิถีทางแห่งชีวิตมนุษย์ในส่วนรวมที่ถ่ายทอดกันได้ เรียกกันได้อาอย่างกันได้ เช่น เมื่อกล่าวถึงบุคคลหนึ่งว่าเป็นคนมีวัฒนธรรม ก็แสดงว่า ผู้นั้นเป็นผู้ที่มีความเป็นระเบียบวินัย

วัฒนธรรมไม่ใช่แต่เพียงเป็นขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปะหรือศาสนาเท่านั้น แต่ยังเป็นกิจกรรมหรือค่านิยมของสังคม องค์กรที่จะแสดงออกมา เช่น ค่านิยมในการทักทายของคนไทย ได้แก่ การยิ้ม กล่าวคำสวัสดี การยกมือไหว้ การจับมือ สิ่งเหล่านี้สร้างขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างวัฒนธรรมหรือบริการให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

วัฒนธรรมโดยพื้นฐานทั่วไปแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท

1. วัฒนธรรมทางวัตถุ ได้แก่ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ที่อยู่อาศัย เป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อใช้ในชีวิตประจำวัน หรือประกอบอาชีพ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ความสบายและความสุข
 2. วัฒนธรรมทางจิตใจ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจของมนุษย์ เพื่อให้เกิดปัญญาและมีจิตใจที่งดงาม อันได้แก่ ศาสนา ศิลปกรรม จริยธรรม คติธรรม และระเบียบแบบแผนของขนบธรรมเนียมประเพณี
- เพราะฉะนั้น กล่าวโดยสรุป วัฒนธรรม หมายถึง กิจกรรมที่มนุษย์สร้างขึ้นในทางที่ดีเพื่อนำเอาไปช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ในสังคม หรือใช้ในการประกอบอาชีพ เป็นเครื่องมือในการดำรงชีวิตหรือการบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า แต่วัฒนธรรมที่ดีต้องมีวิธีดำเนินการ แบบแผน การประพฤติ การแสดงออก ความรู้สึกนึกคิดในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สมาชิกในสังคมมีส่วนร่วม สามารถเข้าใจยอมรับและใช้ปฏิบัติร่วมกันได้

ลักษณะสำคัญของวัฒนธรรม ได้แก่

1. วัฒนธรรมเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตในสังคมมนุษย์ ซึ่งมนุษย์อยู่โดยปราศจากวัฒนธรรมไม่ได้ หรือวัฒนธรรมกับมนุษย์จะต้องอยู่ควบคู่กันไป เสมือนเงากับตัวทิ้งกันไม่ได้
2. วัฒนธรรมไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมนุษย์มาแต่กำเนิด และไม่ใช่สิ่งที่อาจถ่ายทอดทางพันธุกรรมได้ ดังนั้น นิสัยและความสามารถต่าง ๆ ของมนุษย์ส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการเรียนรู้ หรือกระบวนการ
3. วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ คือ

3.1 การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายใน เช่น การประดิษฐ์คิดค้น เป็นต้น

3.2 การเปลี่ยนแปลงจากภายนอก เช่น การเลียนแบบ เป็นต้น

การให้บริการได้อย่างเป็นมืออาชีพ สำหรับลูกค้า แต่ละวัฒนธรรม แต่ละประเทศ หากผู้ให้บริการทราบถึงสิ่งที่ไม่สมควรกระทำหรือสิ่งที่สมควรกระทำ ถือได้ว่าเป็นผลดีสำหรับผู้ให้บริการ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศ เช่น

1. ประเทศอินโดนีเซีย (Indonesia)

- 1.1 ไม่ควรใช้มือซ้ายในการรับ - ส่งของ คนมุสลิมอินโดนีเซียถือว่ามือซ้ายไม่สุภาพ
- 1.2 ไม่ควรชี้นิ้วด้วยนิ้วชี้ แต่ใช้นิ้วโป้งแทน
- 1.3 ไม่จับศีรษะ คนอินโดนีเซียถือว่าเป็นการไม่ให้เกียรติ

2. ประเทศบรูไน (Brunei)

- 2.1 การทักทายจะจับมือกันเบา ๆ และสตรีจะไม่ยื่นมือให้บุรุษจับ
- 2.2 การชี้นิ้วไม่ว่าชี้ไปที่คน หรือ ชี้ไปที่สิ่งของก็ถือว่าไม่สุภาพ แต่จะใช้หัวแม่มือชี้แทน
- 2.3 จะไม่ใช้มือซ้ายในการส่งของให้ผู้อื่น

3. ประเทศมาเลเซีย (Malaysia)

ใช้มือขวาเพียงข้างเดียวในการรับประทานอาหาร และรับส่งของ

4. ประเทศพม่า (Myanmar)

การให้สิ่งของต่าง ๆ ต้องยื่นให้ทั้งสองมือ

5. ประเทศไทย

5.1 ศีรษะเป็นของสูงไม่ควรแตะต้อง หากบังเอิญพลาดไปโดน ควรกล่าวคำขอโทษโดยเร็ว หากต้องการแตะต้องควรได้รับการอนุญาตก่อน

5.2 เท้าเป็นของต่ำ ไม่ควรยกเท้ามาพาดที่สูง หรือการเหยียบควรได้รับการอนุญาตก่อน แต่หากพลาดลืงไปโดนตัว ควรกล่าวคำขอโทษโดยเร็ว

การให้บริการลูกค้าในสปา มีหลากหลายวิธีการ ตั้งแต่ในส่วนของการต้อนรับ การแนะนำ การให้บริการ มากมายหลากหลายรูปแบบ แต่สิ่งหนึ่งที่สมควรเน้นมากที่สุด คือ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส

1. รูป หมายถึง การสังเกตลักษณะลูกค้า ตั้งแต่เดินเข้ามาในร้าน เพราะการสังเกตจากเดิน คือ สามารถสังเกตเห็นถึงความผิดปกติของร่างกาย

2. รส หมายถึง รสการสัมผัส หมายถึงรวมถึง บรรยากาศในร้าน ความสว่างของสถานที่ต้อนรับ ความสว่างบรรยากาศของห้องที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงานให้บริการ การทักทาย การยกมือไหว้ ขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กรได้จัดความเป็นระเบียบ ขั้นตอน และวัฒนธรรมการบริการ

3. กลิ่น หมายถึง ความหอมสดชื่น จากกลิ่นต่าง ๆ ภายในร่างกาย แม้กระทั่งภาพลักษณ์ การแต่งกาย ความสะอาด การสัมผัสกลิ่น ไม่ใช่เพียงแค่สัมผัสด้วยจมูก แต่การสัมผัสกลิ่น สามารถสัมผัสได้จากสายตา เช่นเดียวกัน

4. เสียง หมายถึง บรรยากาศเสียงเพลง ที่เหมาะสมแก่การพักผ่อน ทำนอง น้ำหนักของเสียงเพลง ควรเบาสบาย ฟ่อนคลายเหมาะแก่การพักผ่อน เพราะอย่างน้อย เสียงเพลงส่งผลได้ถึงการบำบัดทางอารมณ์ด้วย

5. สัมผัส หมายถึง การลงมือให้บริการ น้ำหนัก จังหวะ ความต่อเนื่อง ความนุ่มนวล จะส่งผลมาจากภายใน ลูกค้าสามารถรับรู้การสัมผัสจากมือได้ และรับรู้ได้ถึงความมั่นใจ ความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ

การให้บริการลูกค้าต่างวัฒนธรรม จึงสรุปได้ว่า เป็นการสร้างรูปแบบของการบริการให้เป็นในแนวทางการทำงานที่เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและดีเยี่ยมสำหรับลูกค้า ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ว่าลูกค้าจะอยู่ในวัฒนธรรมแบบใด สิ่งสำคัญที่สุดของการให้บริการ คือ การใส่ใจความรัก และหัวใจลงไปในบริการ

การบริการทางด้านสปาก็เช่นเดียวกัน ผู้รับบริการที่มาใช้บริการแต่ละคน ต่างที่ ต่างถิ่น ต่างศาสนา ต่างวัฒนธรรม สิ่งสำคัญที่สุด คือ เราต้องเข้าใจถึงหัวใจและความต้องการของผู้รับบริการ ด้วยวิธีการที่แตกต่างกันไป เช่น การไหว้ ก็จะมีการไหว้ที่แตกต่างกันไป ไหว้คนระดับเดียวกัน ไหว้ผู้สูงอายุ การยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นการยิ้มที่ส่งออกมาจากหัวใจของความเต็มใจให้บริการ

วิทยากร :

1. อาจารย์ ดร.ดำรง โยธารักษ์

B.B.A. (Business Administration) (Accountancy)

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปร.ด. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ว่าที่ร้อยตรีเอกรินทร์ อ่อนเกตุพล

ปริญญาตรี คณะบัญชี มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผู้บริหารโรงเรียนสวนสนธิ์ไทยสปป (ผ่านการรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ)

เปิดสอน 3 หลักสูตร

- 1) หลักสูตรนวดไทยเพื่อสุขภาพ 100 ชั่วโมง ต่อยอด 60/80 ชั่วโมง
(เทียบเท่าหลักสูตรนวดไทยเพื่อสุขภาพ 150 ชั่วโมง)
- 2) หลักสูตรการนวดสวีดิช 150 ชั่วโมง
- 3) หลักสูตรการบริการเพื่อความงาม 150 ชั่วโมง

หัวข้อที่ 2 ภาษาอังกฤษในงานบริการนวดและสปา

คำอธิบาย

คำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานบริการต้อนรับ บริการนวดและสปา การสนทนาภาษาอังกฤษในงานต้อนรับ และการให้บริการ การรับและการจองบริการ การแนะนำผลิตภัณฑ์ การเจรจาต่อรองเพื่อลดความขัดแย้ง การแก้ปัญหาในการให้บริการ และการฝึกปฏิบัติ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงาน
2. เพื่อให้เรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับสมุนไพรที่ใช้มากในงานบริการนวดและสปา
3. เพื่อให้ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อให้บริการแก่ชาวต่างชาติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตามสถานการณ์

รูปแบบการฝึกอบรม

1. การบรรยายให้ความรู้โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ
2. การจัดกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. การฝึกสนทนา แสดงบทบาทสมมติ ในสถานการณ์จำลอง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

1. ผู้เข้าฝึกอบรมมีทักษะการใช้ภาษาอังกฤษในการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น
2. ผู้เข้าฝึกอบรมได้เรียนรู้คำศัพท์ภาษาอังกฤษเกี่ยวกับสมุนไพรที่ใช้มากในงานบริการนวดและสปาเพิ่มขึ้น
3. ผู้เข้าฝึกอบรมสามารถสื่อสารกับผู้รับบริการชาวต่างชาติได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมตามสถานการณ์

รายละเอียดเนื้อหาที่ฝึกอบรม

1. ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และการสนทนาภาษาอังกฤษในสถานการณ์ทั่วไป การกล่าวทักทายต้อนรับ แนะนำตนเองการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล อาการ ปัญหาสุขภาพ และความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการกล่าวขอบคุณ และคำลา

ตารางที่ 2.1 การสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลจากลูกค้า อาการ ปัญหาสุขภาพ และความต้องการของลูกค้า

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
Good morning/ Good afternoon/Good evening	สวัสดีครับ/ค่ะ
How are you?	คุณเป็นอย่างไรบ้าง
I'm fine, thank you.	ฉันสบายดี ขอขอบคุณ
My name is, May I help you?	ดิฉัน/กระผม ชื่อ..... คุณต้องการให้ฉันช่วยอะไรไหมครับ/ ค่ะ
Would you like a massage/ spa? (Sir/ Madam)	คุณ ต้องการรับบริการนวดหรือสปาไหม ค่ะ (คุณผู้ชาย/ คุณผู้หญิง)
What is your name?	คุณชื่ออะไรครับ/ ค่ะ

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
Could you spell your first name and your last name, please?	กรุณาสะกดชื่อแรกและชื่อสกุลอีกครั้งครับ/ ค่ะ
Where are you from?	คุณมาจากที่ไหน/ ประเทศไหนครับ/ ค่ะ
What is your nationality?	คุณมีสัญชาติอะไรครับ / ค่ะ
Where do you live?	คุณพักที่ไหนครับ/ ค่ะ
Can you speak Thai?	คุณสามารถพูดภาษาไทยได้ไหมครับ/ ค่ะ
Have you ever tried traditional Thai massage?	คุณเคยใช้บริการนวดแผนไทยมาบ้างหรือเปล่าครับ/ ค่ะ
Do you have any health problems?	คุณมีปัญหาสุขภาพหรือไม่ครับ/ ค่ะ
Have you had any operations? Have you had any surgeries?	คุณเคยได้รับการผ่าตัดมาบ้างไหมครับ/ ค่ะ
How are you feeling today?	วันนี้มีอาการอย่างไรบ้างครับ/ ค่ะ
Which parts of your body sore?	มีอาการปวดหรือเมื่อยบริเวณไหนครับ/ ค่ะ
How long have you had this symptom?	อาการที่ปวดเป็นมานานแล้วยังครับ/ ค่ะ
How did you find your symptom?	ก่อนมีอาการปวด ท่านไปทำอะไรมาครับ/ ค่ะ
Have you ever had the same problem before?	ท่านเคยมีอาการปวดมาก่อนหน้านี้อย่างไรบ้างหรือเปล่า
Do you have any underlying diseases such as high blood pressure, diabetes, or heart disease?	มีโรคประจำตัวไหม เช่น โรคความดันโลหิตสูง เบาหวาน โรคหัวใจ
Have you ever had an accident?	ท่านเคยประสบอุบัติเหตุมาหรือเปล่าครับ/ ค่ะ

ตารางที่ 2.2 การกล่าวขอบคุณ กล่าวคำลา

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
Thank you for your coming.	ขอบคุณสำหรับการใช้บริการครั้งนี้ครับ/ ค่ะ
Have a safe trip.	ขอให้เดินทางโดยสวัสดิภาพครับ/ ค่ะ
We hope to serve you again next time.	หวังว่าคุณจะกลับมาใช้บริการของเราอีกนะครับ/ ค่ะ
We hope you are satisfied with our service.	หวังว่าบริการของเราทำให้คุณประทับใจนะครับ/ ค่ะ
I appreciate to hear that. Please come back again.	ผม/ดิฉันดีใจมากที่ได้ยินเช่นนั้น โปรดกลับมาอีกนะครับ/ ค่ะ
Goodbye.	ลาก่อนครับ/ ค่ะ

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 1 Sample of Conversation I (Greeting and Self-Introduction)

Service Providers: สวัสดีค่ะ
Good morning sir/ madam?

Customer: สวัสดีค่ะ
Good morning.

Service Providers: ยินดีต้อนรับเข้าสู่สปาของเราค่ะ วันนี้คุณรู้สึกอย่างไรบ้างคะ
Welcome to our spa. How are you feeling today?

Customer: ฉันสบายดี
I'm fine thank you, and you?

Service Providers: ฉันสบายดีค่ะ
I'm fine, thank you.
ฉันชื่อ ไม่ทราบว่า จะรับบริการนวดหรือสปาดีคะ
My name is, Would you like to have a massage or a spa?

Customer: ฉันต้องการนวดแผนไทยค่ะ
I would like to get a traditional Thai massage.

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 2 Sample of Conversation II (Customer Data)

Service Providers: คุณชื่ออะไรคะ
What's your name?

Customer: ฉันชื่อมิเชลค่ะ
My name is Michelle.

Service Providers: ขอโทษนะคะ กรุณาช่วยสะกดชื่ออีกครั้งได้ไหมคะ
Excuse me, could you spell your name again?

Customer: M-I-C-H-E-L-L-E

Service Providers: คุณเคยใช้บริการนวดแผนไทยมาบ้างหรือเปล่าครับ/ ค่ะ
Have you ever tried a traditional Thai massage?

Customer: ฉันเคยนวดมาเมื่อสองเดือนที่แล้วค่ะ
I had a Thai massage two months ago.

Service Providers: คุณมีปัญหาสุขภาพหรือไม่คะ
Do you have any health problems?

Customer: ไม่มีค่ะ
No, I don't.

Service Providers: คุณเคยได้รับการผ่าตัดมาบ้างไหมคะ
Have you had any surgeries?

Customer: ไม่ค่ะ
No, I haven't.

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 3

Service Providers: ขอขอบคุณสำหรับการใช้บริการครั้งนี้ค่ะ
Thank you for choosing our services.

Customer: ค่ะ ฉันพอใจกับบริการที่นี้มากค่ะ
Yes, I am satisfied with your services.

Service Providers	ขอบคุณค่ะ Thank you. หวังว่าคุณจะกลับมาใช้บริการของเราอีกนะคะ/ ค่ะ We hope to serve you again next time.
Customer	แน่นอนค่ะ ฉันจะกลับมาอีก Of course, I will come back again.
Service Providers	เราดีใจมากที่ได้ยินเช่นนั้นค่ะ We're glad to hear that. ขอให้เดินทางโดยสวัสดิภาพค่ะ Have a safe trip.
Customer	ขอบคุณค่ะ Thank you.
Service Providers	ลาก่อนค่ะ Goodbye.
Customer	ลาก่อนค่ะ Goodbye.

ตารางที่ 2.3 คำศัพท์ที่มีประโยชน์

คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำแปล/ ความหมาย
การกล่าวทักทาย ต้อนรับ การเรียกชื่อชาวต่างชาติได้อย่างถูกต้อง การแนะนำตนเอง และการสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลจากลูกค้า อาการ ปัญหาสุขภาพ และความต้องการของลูกค้า	
Good morning/ Good afternoon/ Good evening	สวัสดี
Fine/ good	สบายดี
Happy	มีความสุข
Glad	ดีใจ
Welcoming	การต้อนรับ
Health	สุขภาพ
การกล่าวขอบคุณ กล่าวคำลา	
Thank you	ขอบคุณ
Goodbye	ลาก่อน
Trip	การเดินทาง
Safe	ปลอดภัย
Good luck	โชคดี
Come back again	กลับมาอีกครั้ง

2. ทักษะสนทนาและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการให้บริการการเจรจาต่อรองเพื่อลดความขัดแย้ง การกล่าวขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการบริการ

ตารางที่ 2.4 การเจรจาต่อรองเพื่อลดความขัดแย้งกับลูกค้ากรณีเผชิญปัญหาต่าง ๆ ที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในการบริการ

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
What I can do for you?	มีอะไรให้รับใช้ครับ/ ค่ะ
To express our apology, we are not charging you anything.	เราจะไม่คิดค่าบริการของคุณในครั้งนี้อย่างไรก็ตามขอโทษครับ/ ค่ะ
To express our apologies, we will offer you a 50% discount this time.	เราขอคิดค่าบริการของคุณครึ่งหนึ่ง (50%) ในครั้งนี้เพื่อเป็นการขอโทษ และแสดงความรับผิดชอบครับ/ ค่ะ
We hope this makes you feel better.	เราหวังจะทำให้คุณสบายใจขึ้นครับ/ ค่ะ
Our massage services are fully booked today. But our service is still available.	วันนี้บริการนวด.....มีลูกค้าจองเต็มแล้วครับ/ ค่ะ แต่ถ้าคุณสะดวกเรายังมีบริการ.....ที่ยังว่างอยู่ค่ะ
Sorry, we can't drop the price any more./ Sorry, we cannot give you any more discounts.	เราไม่สามารถลดราคาให้คุณมากกว่านี้ได้แล้วครับ/ ค่ะ ต้องขออภัยด้วย

ตารางที่ 2.5 การกล่าวขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการบริการ

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
I'm terribly sorry to hear that.	ผม/ ดิฉันเสียใจจริง ๆ เมื่อทราบเรื่องนั้น
We sincerely apologize for the impolite staff.	ทางเราต้องขอโทษคุณด้วยที่พนักงานแสดงกิริยาไม่สุภาพต่อคุณ
We apologize for	ผม/ ดิฉันต้องขออภัย ในเรื่อง.....
We apologize again for that.	ทางเราต้องขอโทษแทนพนักงานของเราอีกครั้งครับ/ ค่ะ
I understand why you're unhappy with this.	ดิฉันเข้าใจว่าทำไมคุณจึงไม่สบายใจ
We are terribly sorry for what happened.	เราเสียใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นครับ/ ค่ะ

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 1

Service Providers	มีอะไรให้รับใช้คะ
	What I can do for you, Sir/Madam?
Customer	พนักงานของคุณพูดจาและแสดงกิริยาไม่สุภาพเลย
	Your staff is rude and has no manners.
Service Providers	ดิฉันเสียใจจริง ๆ เมื่อทราบเรื่องนี้และทางเราต้องขอโทษคุณด้วยที่พนักงานแสดงกิริยาไม่สุภาพต่อคุณ
	We sincerely apologize for his impoliteness.

Customer	ฉันคงไม่กลับมาใช้บริการที่นี่อีก I will not come back again.
Service Providers	เราจะขอคิดค่าบริการของคุณครั้งหนึ่ง ในครั้งนี้เพื่อเป็นการขอโทษค่ะ To express our apologies, we will give you a 50% discount this time. ทางเราต้องขอโทษแทนพนักงานของเราอีกครั้งค่ะ เนื่องจากเป็นพนักงานเพิ่งเข้ามาใหม่ค่ะ We sincerely apologize again. She is a new staff here.
Customer	ก็ได้ค่ะ ฉันรู้สึกดีขึ้นที่ได้ยินเช่นนั้น Never mind, I feel better to hear that.

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 2

Service Providers	มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมคะ May I help you?
Customer	ฉันต้องการนวดหน้าวันนี้ I'd like to have a facial massage.
Service Providers	ดิฉันต้องขออภัยด้วย วันนี้บริการนวดหน้ามีลูกค้าจองเต็มแล้วค่ะ แต่ถ้าคุณสะดวกเรายังมีบริการนวดตัวยังว่างอยู่ค่ะ หากมีลูกค้านัดแล้วไม่มาตามนัด ทางเราก็ยินดีให้บริการนวดหน้าแก่คุณค่ะ Sorry, we are fully booked for facial massage service. But body massage service is still available. If any customers cancel their appointment, we will give you a facial massage.
Customer	ก็ได้ค่ะ ฉันขอนวดตัวก่อน แต่ถ้ามีคนไม่มาตามนัด คุณต้องรีบแจ้งฉันนะ That's fine. I will have a body massage first. But if someone cancels their appointment, please let me know right away.
Service Providers	ได้ค่ะ ดิฉันจะรีบแจ้งคุณทันทีค่ะ Certainly, I will.

ตารางที่ 2.6 คำศัพท์ที่มีประโยชน์

คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำแปล/ ความหมาย
การเจรจาต่อรองเพื่อลดความขัดแย้งและการกล่าวขอโทษเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการบริการ	
Responsibility	ความรับผิดชอบ
Manners	กิริยามารยาท
Politeness	ความสุภาพ
Sorry	เสียใจ ขอโทษ
Complaint	การร้องเรียน
Negotiation	การเจรจาต่อรอง

3. ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และการสนทนาภาษาอังกฤษในหน้าที่งานต้อนรับและบริการต่าง ๆ
การรับรองบริการ นัดหมายวันเวลา การแนะนำผลิตภัณฑ์ การบริการ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์

ตารางที่ 2.7 การรับรองบริการและการสอบถามความต้องการของลูกค้า

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
Good morning, what kind of service would you like?	สวัสดีครับ/ค่ะ คุณต้องการใช้บริการประเภทไหนครับ/ค่ะ
Good morning, what kind of massage would you like to book?	สวัสดีครับ/ค่ะ คุณต้องการจองบริการประเภทไหนครับ/ค่ะ
Excuse me. Did you make a booking?	ขอโทษครับ/ค่ะ ไม่ทราบว่า您已经จองบริการไว้ล่วงหน้าหรือเปล่าครับ/ค่ะ
Excuse me, what kind of special service would you like?	ไม่ทราบว่า您สนใจบริการของเราประเภทไหนเป็นพิเศษไหมครับ/ค่ะ
Can I have your ID/ passport, please?	ขอบัตรประชาชน/ พาสปอร์ตด้วยครับ/ค่ะ
What's your telephone number?	ขอทราบหมายเลขโทรศัพท์คุณด้วยครับ/ค่ะ
You can also book through our website: www.	คุณสามารถจองบริการของเราได้ทางเว็บไซต์ด้วยครับ/ค่ะ
What kind of massage would you like?	คุณต้องการรับบริการนวดแบบไหนครับ/ค่ะ
Would you like to book your next appointment?	คุณต้องการนัดครั้งต่อไปไหมครับ/ค่ะ
Alright, we will book your next appointment for the date and time you informed.	ได้ครับ/ได้ค่ะ เราจะจองบริการให้ท่านตามวันเวลาที่แจ้งครับ/ค่ะ

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 1

Service Providers	สวัสดีค่ะ Good morning.
Customer	สวัสดีค่ะ Good morning.
Service Providers	คุณต้องการใช้บริการประเภทไหนคะ What kind of service would you like?
Customer	ฉันอยากใช้บริการนวดตัวค่ะ I'd like to have a body massage.
Service Providers	ไม่ทราบว่า您已经จองบริการไว้ล่วงหน้าหรือเปล่าคะ Did you make a booking?
Customer	ไม่ค่ะ ฉันไม่ได้จองไว้ No, I didn't.
Service Providers	ขอบัตรประชาชน/ พาสปอร์ต ด้วยค่ะ Can I have your ID/passport, please?

Customer	นี่คะ Here you are.
Service Providers	ขอทราบหมายเลขโทรศัพท์คุณด้วยคะ What's your telephone number?
Customer	089-2928741 O-eight-nine-two-nine-two-eight-seven-four-one.
Service Providers	ขอบคุณค่ะ Thank you. กรุณารอสักครู่นะคะ Please wait a moment.

ตารางที่ 2.8 การนัดหมายเวลาในการจองบริการในกรณีลูกค้านัดหมายล่วงหน้า

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
Your booking for has been confirmed.	สำหรับการใช้บริการ.....ที่คุณจองไว้ เป็นวัน.....เวลา.....นะครับ/ ค่ะ
Is this date and time convenient for you?	ไม่ทราบว่าความสะดวกมาใช้บริการในวันเวลาดังกล่าวหรือเปล่าครับ/ ค่ะ
What date and time would you like the booking for? I will check for the availability of your preferred date and time.	คุณต้องการใช้บริการเป็นวัน และเวลาไหนคะ เราจะจัดวันและเวลาตามที่คุณต้องการครับ/ค่ะ
Have you made a reservation?	คุณได้จองบริการไว้แล้วใช่ไหมครับ/ ค่ะ
In case you would like to cancel/ change your date and time, please notify us at least 24 hours before the appointment time.	หากคุณมีความจำเป็นต้องยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงวันและเวลาใช้บริการ กรุณาแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 24 ชั่วโมง ก่อนเวลานัดเดิมครับ/ ค่ะ
What time will you be arriving?	คุณจะเดินทางมาถึงประมาณกี่โมงครับ/ ค่ะ
You have a morning/ an afternoon at	คิวให้บริการของคุณช่วง(เช้า/ บ่าย)เวลา.....โมงครับ/ ค่ะ
Please arriveminutes early.	ขอให้คุณมาก่อนเวลานัดซักประมาณ.....นาที่นะ ครับ/ ค่ะ

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 2

Service Providers	สำหรับการใช้บริการนวดตัวที่คุณจองไว้ เป็นวันจันทร์ ที่ 8 สิงหาคม เวลา 14.30 น.นะคะ Your booking for a body massage on 8 th August at 2.30 p.m. has been confirmed.
Customer	ค่ะ OK.

Service Providers	หากคุณมีความจำเป็นต้องยกเลิกหรือเปลี่ยนแปลงการจองบริการ กรุณาแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 24 ชั่วโมง ก่อนเวลานัดเดิมค่ะ In case of change /cancellation of your booking, please notify us at least 24 hours before the appointment time.
Customer	ได้ค่ะ Sure.

ตารางที่ 2.9 การแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการ

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
What kind of product or service are you interested in?	คุณสนใจผลิตภัณฑ์ หรือ บริการประเภทไหนของเราครับ/ ค่ะ
Which products are you interested in?	คุณสนใจผลิตภัณฑ์ตัวไหนของเราครับ/ ค่ะ
We have many kinds of products such as liquid balm, fragrant herb salt, etc.	ผลิตภัณฑ์ของเรามีหลายชนิดครับ/ ค่ะ เช่น ยาหม่อง น้ำ ยาดมสมุนไพรไทย ฯลฯ
What kind of service would you like? (Here the list)	คุณสนใจบริการประเภทไหนครับ/ ค่ะ (ยื่นรายการเมนูให้ดู) และแนะนำ
There are many types of service.	บริการของเรามีหลายประเภทครับ/ ค่ะ
We offer a Royal Thai massage.	มีบริการนวดไทยแบบราชสำนักครับ/ ค่ะ
We offer a general Thai massage.	มีบริการนวดไทยแบบเชลยศักดิ์ครับ/ ค่ะ
We offer a reflexology massage.	มีบริการนวดกดจุดแบบจีนครับ/ ค่ะ
We offer an Indian massage.	มีบริการนวดอินเดียครับ/ ค่ะ
We offer a Shiatsu massage.	มีบริการนวดญี่ปุ่นครับ/ ค่ะ
We offer water-for-health service including sauna and baths.	มีบริการใช้น้ำเพื่อสุขภาพ โดยการอบตัว การแช่ตัวครับ/ ค่ะ
We offer acupuncture services.	มีบริการฝังเข็มครับ/ ค่ะ
We offer an essential oil massage.	มีบริการบำบัดโดยใช้น้ำมันระเหย ครับ/ ค่ะ
We offer an aromatherapy massage.	มีบริการนวดอโรมาเทอราปี
We offer a Swedish massage.	มีบริการนวดสวีดิช

ตารางที่ 2.10 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของการบริการแต่ละประเภท รวมทั้งการส่งเสริมการขายบริการ

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
ข้อมูลประโยชน์ของการบริการ	
Reduce swelling	ช่วยลดอาการบวม
Reduce backache	ระงับอาการปวดหลัง
Reduce flatulence	ช่วยลดอาการท้องอืด ท้องเฟ้อ
Relieve strain	บรรเทาอาการขัดยอก
Keep the muscles in shape	ช่วยให้กล้ามเนื้อคงรูปได้สัดส่วน

ตารางที่ 2.10 (ต่อ)

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
This massage will relieve your tension.	การนวดจะช่วยทำให้บรรเทาอาการเครียดได้
This massage improves your health.	การนวด ช่วยส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง
This massage will help balance your body.	การนวดจะช่วยปรับสมดุลในร่างกายให้ดีขึ้น
This massage will make you feel energetic.	การนวดช่วยทำให้ร่างกายรู้สึกกระปรี้กระเปร่า
This massage will improve your sleep.	การนวดจะทำให้หลับสบายมากขึ้น
การส่งเสริมการขาย	
<u>Special price</u> Now we offer special promotion and% discount from up to service items.	<u>การลดราคา</u> ช่วงนี้เรามีโปรโมชั่นลดราคา% หากท่านใช้บริการตั้งแต่รายการขึ้นไปครับ/ ค่ะ
<u>Redeeming a product or service</u> You will get free service for every reward point.	<u>การแลกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการ</u> หากคุณสะสมแต้มครบ.....คุณจะได้รับบริการฟรี.....ครั้งค่ะ/ ครับ
Every.....point can redeem a product at a special price.	หากคุณสะสมแต้มครบ.....คุณสามารถแลกซื้อผลิตภัณฑ์ในราคาพิเศษได้ครับ/ ค่ะ
<u>Premiums</u> For every baht spent on our products, you will get products for free.	<u>การแจกของแถม</u> หากคุณซื้อผลิตภัณฑ์ของเราครบบาท จะได้รับผลิตภัณฑ์.....ฟรีครับ/ ค่ะ
For every time spent on our services, you will get free service for.....times.	หากคุณใช้บริการของเราจำนวน.....ครั้ง คุณจะได้รับการบริการฟรี.....ครั้ง

ตารางที่ 2.11 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย อัตราค่าบริการแต่ละประเภท และวิธีการจ่ายเงิน

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
Massage Menu One-hour Thai traditional massage costs baht.	สำหรับการนวดแบบค่าบริการอยู่ที่ต่อชั่วโมงครับ/ ค่ะ
One-hour foot massage costs baht.	สำหรับการนวดฝ่าเท้าค่าบริการอยู่ที่ต่อชั่วโมงครับ/ ค่ะ
One-hour steam bath costs baht.	สำหรับการอาบน้ำอบตัว ค่าบริการอยู่ที่ต่อชั่วโมงครับ/ ค่ะ
One-hour spa Jacuzzi costs baht.	สำหรับการแช่ตัว ค่าบริการอยู่ที่ต่อชั่วโมงครับ/ ค่ะ
One-hour acupuncture costs baht.	สำหรับการฝังเข็ม ค่าบริการอยู่ที่ต่อชั่วโมงครับ/ ค่ะ
.....products, baht.	สำหรับผลิตภัณฑ์.....ราคา.....ครับ/ ค่ะ

ตารางที่ 2.11 (ต่อ)

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
This price is not expensive.	ราคานี้ไม่แพงแล้วครับ/ ค่ะ
How would you like to pay, cash or credit card?	ไม่ทราบว่าจ่ายอย่างไรครับ/ ค่ะ เงินสดหรือบัตรเครดิตครับ/ ค่ะ
Total amount isbaht.	คุณมีค่าบริการที่ต้องชำระ.....บาท ครับ/ ค่ะ
This rate is in Thai Baht.	ค่าบริการของเราคิดเป็นเงินบาทไทยครับ/ ค่ะ
Here is your receipt.	นี่คือใบเสร็จรับเงินครับ/ ค่ะ
Thank you for choosing our products.	ขอบคุณที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ของเราครับ/ ค่ะ
Thank you for choosing our services.	ขอบคุณที่เลือกใช้บริการของเราครับ/ ค่ะ

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 3

Service Providers	คุณสนใจบริการประเภทไหนคะ บริการของเรามีหลายประเภทค่ะ What kind of service would you prefer? There are many types of services.
Customer	มีบริการอะไรบ้างคะ What services are available?
Service Providers	มีบริการนวดไทยแบบราชสำนัก มีบริการนวดกดจุดแบบจีน นวดหน้า และนวดฝ่าเท้าค่ะ There are Royal Thai massage such as reflexology, facial massage and foot massage.
Customer	ฉันสนใจนวดแบบราชสำนักค่ะ I prefer a Royal Thai massage. แล้วนวดแบบราชสำนักมีประโยชน์อะไรบ้างคะ What are the benefits of this massage?
Service Providers	ช่วยทำให้การไหลเวียนของโลหิตดีขึ้น ช่วยลดรอยเหี่ยวย่นตามใบหน้าและส่วนต่าง ๆ ค่ะ It improves blood circulation, reduces wrinkles on your face and other parts of your body.
Customer	แล้วคิดค่าบริการยังไงคะ What about the charge?
Service Providers	สำหรับการนวดแบบราชสำนักค่าบริการอยู่ที่ 700 บาทต่อชั่วโมง ค่ะ An hour Royal Thai massage costs 700 baht. แต่หากคุณใช้บริการครบเซตบริการ จำนวน 5 รายการขึ้นไป คุณจะได้รับส่วนลดทันที 20% ค่ะ But you will get a 20% discount if you take 5 or more service items.

Customer	รายการไหนบ้างคะ ที่ใช้แล้วได้ส่วนลด Which items offer discounts?
Service Providers	ทุกรายการที่สปาของเราให้บริการค่ะ All available items.
Customer	ค่ะ ถ้าฉันขอใช้บริการนวดแบบราชสำนักอย่างเดียวก่อนค่ะ I see, I'll have only a Royal Thai massage for today.

ตารางที่ 2.12 คำศัพท์ที่มีประโยชน์

คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำแปล/ ความหมาย
การรับจองบริการ การนัดหมายเวลาในการจองบริการในกรณีลูกค้านัดหมายล่วงหน้าการจองล่วงหน้า	
Appointment	การนัดหมาย
Booking/ reservation	จอง สำรอง
Wait a moment	สักครู่
Available	สะดวก
Confirm	ยืนยัน
In advance.	ล่วงหน้า
การแนะนำผลิตภัณฑ์/ บริการ	
Product	ผลิตภัณฑ์
Service	บริการ
Type	ประเภท ชนิด
Massage	การนวด
Menu	เมนู
Royal Thai massage	การนวดแบบราชสำนัก
General massage	นวดไทยแบบเชลยศักดิ์
Shiatsu massage	นวดญี่ปุ่น
Reflexology massage	นวดกดจุดแบบจีน
Indian massage	นวดอินเดีย
Aromatherapy massage	นวดอโรมาเทอราปี
Swedish Massage	นวดสวีดิช
Steam bath	การอบตัว
Spa Jacuzzi	การแช่ตัว
Acupuncture	ฝังเข็ม
Essential oil massage	การบำบัดโดยใช้น้ำมันหอมระเหย
Hypnosis	การสะกดจิต
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของการบริการแต่ละประเภท	
Benefits of massage	ประโยชน์ของการนวด
Blood flow/ blood circulation	การไหลเวียนของเลือด
Prevent	ป้องกัน

ตารางที่ 2.12 (ต่อ)

คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำแปล/ ความหมาย
Relax	ผ่อนคลาย
Health	สุขภาพ
Symptom	อาการ
Painful	เจ็บปวด
Ache	อาการปวด
Stomachache	ปวดท้อง
Backache	ปวดหลัง
Headache	ปวดหัว
Tension/ stress	ความเครียด
Body	ร่างกาย
Lymphatic system	ระบบน้ำเหลือง
Excretory system	ระบบขับถ่าย
Muscle	กล้ามเนื้อ
การส่งเสริมการขายบริการ	
Sales promotion	การส่งเสริมการขาย
Discount	ส่วนลด
Premiums	ของแถม
Redeem	แลกซื้อ
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย อัตราค่าบริการแต่ละประเภท และวิธีการจ่ายเงิน	
Rate	อัตราค่าบริการ
Price of Product	ราคาผลิตภัณฑ์
Method of Payment	วิธีการจ่ายค่าบริการ
Charge	คิดราคา
Cash	เงินสด
Credit Card	บัตรเครดิต
Receipt	ใบเสร็จรับเงิน

4. ความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์เฉพาะด้านการสนทนาภาษาอังกฤษในงานนวดสปาหรือการนวดเพื่อสุขภาพ

ตารางที่ 2.13 การเตรียมตัวก่อนรับบริการนวด

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
Please come in.	เชิญด้านในค่ะ
Please change your shoes here.	เชิญเปลี่ยนรองเท้าทางด้านนี้ค่ะ
Please change your clothes.	เชิญเปลี่ยนเสื้อผ้าค่ะ
Please change your trousers too.	ช่วยเปลี่ยนกางเกงด้วยค่ะ

ตารางที่ 2.13 (ต่อ)

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
Here it is.	นี่กางเกงค่ะ
Please change your shirt.	เชิญเปลี่ยนเสื้อด้วยค่ะ
Here it is.	นี่เสื้อค่ะ
The changing room is on the right.	ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าอยู่ทางขวามือค่ะ
This is a locker key for customers to keep their belongings.	นี่กุญแจล็อกเกอร์สำหรับลูกค้าค่ะ
Please wash your feet here.	เชิญล้างเท้าด้านนี้ค่ะ

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 1

Service Providers	สวัสดีค่ะ Hello
Customer	สวัสดีค่ะ Hello
Service Providers	เชิญด้านในค่ะ Please come in.
Customer	ค่ะ Thank you.
Service Providers	เชิญเปลี่ยนรองเท้าด้านนี้ค่ะ Please change your shoes here.
Customer	ค่ะ Ok.
Service Providers	เชิญเปลี่ยนเสื้อผ้าก่อนนะคะ ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้าอยู่ทางขวามือค่ะ Please change your clothes. The changing room is on the right.
Customer	ขอบคุณค่ะ Thank you.
Service Providers	เชิญล้างเท้าด้านนี้ค่ะ Please wash your feet here.
Customer	ค่ะ Ok.

ตารางที่ 2.14 การเตรียมตัวระหว่างรอรับบริการ

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
Please sit down.	เชิญนั่งลงบนเก้าอี้ค่ะ
Please stretch your legs.	กรุณาเหยียดเท้าออกค่ะ
Please put your feet in the (foot spa) basin.	เชิญวางเท้าลงในอ่างแช่เท้าค่ะ
I'll wash your feet.	ดิฉันจะทำความสะอาดเท้าให้ค่ะ

ตารางที่ 2.14 (ต่อ)

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
Soaking feet in warm water is very relaxing.	การแช่เท้าด้วยน้ำอุ่น ทำให้ผ่อนคลายมากขึ้นค่ะ
Raise up your feet, please.	ยกเท้าขึ้นค่ะ
Let me dry your feet.	ขออนุญาตเช็ดเท้าให้แห้งค่ะ
Please go inside for a massage.	เชิญด้านในเพื่อเข้ารับบริการนวดค่ะ

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 2

Service Providers	เชิญนั่งค่ะ Please sit down.
Customer	ค่ะ Ok.
Service Providers	กรุณาเหยียดเท้าออกค่ะ Please stretch your feet.
Customer	ค่ะ Ok.
Service Providers	เชิญวางเท้าลงในอ่างแช่เท้าค่ะ ดิฉันจะทำความสะอาดเท้าให้ค่ะ Please put your feet in the (foot spa) basin.
Customer	ค่ะ Alright.
Service Providers	เสร็จเรียบร้อยแล้วค่ะ Finished.
Customer	ค่ะ Alright.
Service Providers	เชิญด้านในเพื่อรับบริการนวดได้เลยค่ะ Please go inside for a massage.
Customer	ค่ะ Ok.

ตารางที่ 2.15 การให้บริการ การเชิญลูกค้าเข้าห้องรับบริการนวด

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
Please proceed to Thai massage room on the left.	เชิญเข้าห้องรับบริการนวดแผนไทยซ้ายมือค่ะ
Aromatherapy massage room, this way, please.	เชิญเข้าห้องนวดอโรมาเธอราปี ด้านนี้ค่ะ
Go straight and turn left to get body scrub.	เดินตรงไป เลี้ยวซ้ายเป็นห้องขัดผิวกายค่ะ
Herbal steam room, go straight, please.	ห้องอบสมุนไพร เดินตรงไปค่ะ

ตารางที่ 2.15 (ต่อ)

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
Please proceed to the foot massage room on the right.	เชิญไปยังห้องบริการนวดเท้าด้านขวามือค่ะ
Please sit down on the foot massage chair.	เชิญนั่งที่เก้าอี้นวดฝ่าเท้าค่ะ
Please put your feet on this stool.	กรุณาวางเท้าลงบนเก้าอี้รองเท้าค่ะ
Please roll up your pants above the knees.	กรุณาพับขากางเกงไว้เหนือเข่าค่ะ

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 3

Service Providers	เชิญเข้าห้องนวดแผนไทยทางนี้เลยคะ Proceed to the Thai massage room this way, please.
Customer	คะ Alright.
Service Providers	เชิญขึ้นเตียงนวดได้เลยคะ Proceed to the bed, please.
Customer	คะ Ok.

ตารางที่ 2.16 การสื่อสารกับลูกค้าขณะทำการนวด

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
Lie face up, please.	เชิญนอนหงายค่ะ
Lie on your left side, please.	นอนตะแคงไปทางด้านซ้ายค่ะ
Lie on your right side, please.	นอนตะแคงด้านด้านขวาค่ะ
Lie on the other side, please.	พลิกตัวอีกด้านค่ะ
Lie face down, please.	นอนคว่ำค่ะ
Sit up, please.	ลุกขึ้นนั่งค่ะ
Lower your chin toward your chest, please.	ก้มคอชิดอกค่ะ
Raise up your chin, please.	แหงนหน้ามองเพดานค่ะ
Tilt your head to the left, please.	เอียงคอไปด้านซ้ายค่ะ
Tilt your head to the right, please.	เอียงคอไปทางด้านขวาค่ะ
Raise your left and right hands toward your ears, please.	ยกแขนซ้ายและแขนขวาชูขึ้นชิดหูค่ะ
Please stretch your legs.	เหยียดขาสองข้างไปข้างหน้าค่ะ
Please bend forward.	ก้มตัวลงค่ะ
Please raise your feet one by one.	ยกขาขึ้นทีละข้างค่ะ
Please put your right hand on your left shoulder.	เอามือขวาจับบ่าด้านซ้ายค่ะ
And your left hand on your right shoulder.	สลับมือซ้ายจับบ่าด้านขวาค่ะ

ตารางที่ 2.16 (ต่อ)

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
Toes up and toes down.	กระดกปลายเท้าขึ้นลงค่ะ
Twirl your ankles, please.	หมุนข้อเท้าค่ะ
Please twirl your shoulders forward.	หมุนหัวไหล่ไปด้านหน้าพร้อมกันค่ะ
Please twirl your shoulders backward.	หมุนหัวไหล่ไปด้านหลังพร้อมกันค่ะ

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 4

Service Providers	เชิญนอนหงายค่ะ Lie face up, please.
Customer	ค่ะ Ok.
Service Providers	ช่วยตะแคงด้านซ้ายหน่อยค่ะ Lie on your left side, please.
Customer	ค่ะ Ok.
Service Providers	ช่วยเหยียดขาสองข้างไปข้างหน้าค่ะ Please stretch your legs.
Customer	ค่ะ Ok.

ตารางที่ 2.17 การสื่อสารกับลูกค้าเกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
I'll give you a foot massage for 1 hour.	ดิฉันจะให้บริการนวดฝ่าเท้าคุณ 1 ชั่วโมง ค่ะ
It will take 2 hours for an aromatherapy massage.	ดิฉันใช้เวลาในการนวดอโรมาเธอราปี ในครั้งนี้ 2 ชั่วโมง ค่ะ
It will take 30 minutes for a herbal steam.	ระยะเวลาที่ใช้ในการอบสมุนไพรคือ 30 นาทีค่ะ
It will take you 2 hours for a healthy body massage.	คุณจะใช้เวลาในการนวดตัวเพื่อสุขภาพในครั้งนี้ 2 ชั่วโมง ค่ะ
I'll give you a therapeutic massage for 2 hours.	ดิฉันจะให้บริการนวดบำบัดในครั้งนี้เป็นเวลา 2 ชั่วโมง ค่ะ
You will have a facial massage for 1 hour.	ท่านจะได้รับบริการนวดหน้าเป็นเวลา 1 ชั่วโมง
It will take you 45 minutes for a skin scrub.	ระยะเวลาในการขัดผิวคือ 45 นาที ค่ะ

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 5

Service Providers	ดิฉันจะให้บริการนวดบำบัดในครั้งนี้เป็นเวลา 1 ชั่วโมง ค่ะ I'll give you a therapeutic massage for 1 hour.
Customer	ค่ะ ฉันขอเพิ่มเวลาการนวดได้ไหมคะ Ok. Can I request an extended (massage) time.

Service Providers ได้ค่ะ คุณจะเพิ่มเวลาเป็นเท่าไรค่ะ
How much time would like?

Customer อีกซัก 1 ชั่วโมง ค่ะ
About one more hour.

Service Providers ได้ค่ะ จั้รวมเป็นนวดทั้งหมด 2 ชั่วโมง นะคะ
Certainly. That will be 2 hours then.

Customer ค่ะ
Yes.

ตารางที่ 2.18 การสอบถามความรู้สึกของลูกค้าขณะให้บริการ

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
How do you feel?	คุณรู้สึกอย่างไรบ้างค่ะ
Am I massaging too hard?	ดิฉันลงน้ำหนักในการนวดหนักเกินไปไหมค่ะ
Would you like a harder massage?	คุณต้องการให้ดิฉันเพิ่มน้ำหนักในการนวดไหมค่ะ
Would you like me to massage any particular parts?	คุณต้องการให้ดิฉันเน้นบริเวณจุดไหนไหมค่ะ
Don't be tense while having the massage.	ในขณะที่นวด กรุณาอย่าเกร็งค่ะ
Are you feeling better?	คุณมีอาการดีขึ้นไหมค่ะ
Do you feel more relaxed?	คุณรู้สึกผ่อนคลายขึ้นไหมค่ะ
Does the massage hurt?	ดิฉันนวดเจ็บไหมค่ะ
Does your pain get better?	จุดที่คุณมีอาการปวด ดีขึ้นแล้วยัง
Would you prefer a hard or soft massage?	คุณชอบนวดหนักหรือนวดเบา ๆ ค่ะ

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 6

Service Providers คุณรู้สึกอย่างไรบ้างค่ะ
How do you feel?

Customer ฉันรู้สึกสบายและผ่อนคลายมากค่ะ
I feel very relieved and relaxed.

Service Providers ในขณะที่นวด กรุณาอย่าเกร็งนะคะ
Please don't be tense while having the massage.

Customer ค่ะ
Alright.

Service Providers ดิฉันลงน้ำหนักในการนวดเยอะเกินไปไหมค่ะ
Am I massaging too hard?

Customer ไม่ค่ะ กำลังดีค่ะ
No, that's fine.

Service Providers คุณต้องการให้ดิฉันเน้นบริเวณจุดไหนไหมค่ะ
Would you like me to massage any particular parts?

Customer ตรงหัวไหล่ค่ะ
My shoulders, please.

ตารางที่ 2.19 การให้คำแนะนำขณะปฏิบัติการนวดและบริการหลังการนวด

ภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย
You should drink a lot of water after a massage.	ควรดื่มน้ำให้เยอะหลังจากนวดค่ะ
You should pause for 2-3 days before your next massage.	ควรเว้นระยะห่างอีกครั้ง 2 - 3 วัน ถึงจะนวดครั้งถัดไปได้ค่ะ
First-time massage can cause you muscle soreness.	นวดครั้งแรก อาจมีอาการระบมของกล้ามเนื้อได้บ้างค่ะ
After eating, you should wait for 1 hour to have a massage.	รับประทานอาหารมาใหม่ ๆ ควรรอ 1 ชั่วโมงถึงจะนวดได้ค่ะ
You should not work out right away after a massage.	ไม่ควรออกกำลังกายทันทีหลังจากการนวดค่ะ
You should not have a shower right away after a massage.	ไม่ควรอาบน้ำทันทีหลังจากการนวดค่ะ
You massage has been finished.	ดิฉันนวดให้คุณเสร็จเรียบร้อยแล้วค่ะ
You can get up and change your clothes now.	เชิญลุกขึ้นเปลี่ยนเสื้อผ้าได้เลยค่ะ
Please have some warm herbal drink.	เชิญดื่มน้ำสมุนไพรอุ่น ๆ ค่ะ

ตัวอย่างบทสนทนาที่ 7

Service Providers	นวดครั้งแรก อาจมีอาการระบมของกล้ามเนื้อได้บ้างค่ะ First-time massage can cause you muscle soreness.
Customer	แล้วฉันจะนวดครั้งต่อไปได้เมื่อไหร่ค่ะ When can I have my next massage?
Service Providers	หากจะนวดครั้งต่อไป ควรเว้นระยะห่างซัก 2-3 วันนะคะ Before the next massage, you should pause for 2-3 days.
Customer	ค่ะ และฉันต้องปฏิบัติตัวอย่างไรหลังจากนวดบ้างค่ะ Ok. What should I do after a massage?
Service Providers	ควรดื่มน้ำเยอะ ๆ และไม่ควรอาบน้ำทันทีหลังการนวด Drink a lot of water. And you should not have a shower right away after a massage.
Customer	ค่ะ Ok.
Service Providers	ไม่ควรออกกำลังกายทันทีหลังการนวด และไม่ควรรับประทานอาหารของแสลง เช่น ข้าวเหนียว หน่อไม้ และพวกของหมักดองค่ะ You should not work out right away after a massage and please refrain from injurious food like bamboo shoots, sticky rice, and fermented food.
Customer	ได้ค่ะ Understood.

ตารางที่ 2.20 คำศัพท์ที่มีประโยชน์

คำศัพท์ภาษาอังกฤษ	คำแปล/ความหมาย
How to prepare for a massage.	การเตรียมตัวเพื่อรับบริการนวด
Changing room	ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า
Foot spa basin	อ่างแช่เท้า
Warm water	น้ำอุ่น
Locker	ตู้เก็บของ
Left side	ซ้ายมือ
Right side	ขวามือ
Massage bed	เตียงนวด
Massage room	ห้องนวด
Massage chair	เก้าอี้นวด
Body scrub room	ห้องขัดผิวกาย
Herbal steam room	ห้องอบสมุนไพร
Conversing with a customer while having a massage	การสื่อสารกับลูกค้าขณะทำการนวด
Lie face down	นอนคว่ำ
Lie face up	นอนหงาย
Lie on the left side	ตะแคงซ้าย
Lie on the right side	ตะแคงขวา
Raise an arm	ยกแขน
Raise a leg	ยกขา
Stretch legs	เหยียดขา
Bend down	ก้มตัว
Tilt the neck	เอียงคอ
Twirl shoulders	หมุนไหล่
Toes up	กระดกเท้า
Asking about a customer's feeling	การสอบถามความรู้สึกของลูกค้าขณะให้บริการ
Be tense	เกร็ง
Pain/ sore	เจ็บ/ ปวด
Relaxed	ผ่อนคลาย
Relieved	สบาย
Feel	รู้สึก
Giving advice during and after a massage	การให้คำแนะนำขณะนวดและบริการหลังการนวด
Sore	ระบม
Injurious food	ของแสลง
Work out / exercise	ออกกำลังกาย
Drink water	ดื่มน้ำ
Herbal drink	น้ำสมุนไพร

- วิทยากร :
1. อาจารย์ ดร.บยาตี ดีอรัมัน
 BHSc. (English Language and Literature)
 International Islamic University, Malaysia (IIUM)
 ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์ประยุกต์) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
 Ph.D. (Applied Linguistics) University Utara, Malaysia

 2. อาจารย์คณาสิน ตันสกุล
 B.A. (Business English) Bangkok University
 ศศ.ม. (การสอนภาษาอังกฤษเป็นภาษาต่างประเทศ) มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

หัวข้อที่ 3 การปฐมพยาบาลเบื้องต้น

คำอธิบาย

การเรียนรู้วิธีการคัดกรอง ชักประวัติและให้บริการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้เข้ารับบริการ ด้านการปฐมพยาบาลผู้ป่วยเป็นลม การปฐมพยาบาลผู้ป่วยไม่รู้สีกตัว การปฐมพยาบาลผู้ป่วยภาวะชัก การปฐมพยาบาลผู้ป่วยบาดเจ็บที่กล้ามเนื้อหรือข้อต่อ การหักของกระดูกชนิดต่าง ๆ การปฐมพยาบาลอาการแพ้ ผื่นคัน และลมพิษ การให้บริการเพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อนในผู้ป่วยโรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง และโรคอัมพฤกษ์ อัมพาต การแสดงบทบาทสมมติการจำลองสถานการณ์จริง

วัตถุประสงค์

เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฐมพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้มารับบริการ

รูปแบบการฝึกอบรม

1. การบรรยายให้ความรู้โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ
2. การจัดกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. การลงมือปฏิบัติจริง

ประโยชน์ที่ได้รับการฝึกอบรม

ผู้มารับบริการหรือนักท่องเที่ยวมีความปลอดภัยจากการใช้บริการ

กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ สปาเทอร่าปิสต์ รีเซพชันนิสต์ หรือพนักงานทั่วไปในสถานให้บริการด้านสุขภาพ ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ

รายละเอียดเนื้อหาที่อบรม

ความหมายของการปฐมพยาบาล

การปฐมพยาบาล หมายถึง การช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บ ก่อนที่จะถึงมือแพทย์หรือโรงพยาบาล เพื่อป้องกันมิให้เกิดอันตรายจนถึงพิการหรือเสียชีวิตไปโดยไม่สมควร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บรอดชีวิต
2. เพื่อมิให้ได้รับอันตราย หรือมีความพิการเพิ่มมากขึ้น
3. เพื่อให้ได้กลับคืนสู่สภาพเดิม คือ ฟ้นหรือหายจากการป่วยเจ็บได้อย่างรวดเร็ว

หลักทั่วไปในการปฐมพยาบาล

การปฐมพยาบาล ความหมายว่า ให้การปฐมพยาบาลโดยใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ เท่าที่มีอยู่ หรือสามารถหาได้เฉพาะหน้าในขณะนั้น และกระทำการด้วยความรอบคอบถูกต้องตามหลักการปฐมพยาบาล (รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ใช้ปฏิภาณ ไม่ใช่เรียกร้องหาอุปกรณ์ที่อาจหาได้ในสถานพยาบาล ถ้าหาไม่ได้ก็บอกว่าไม่สามารถช่วยได้)

การปฐมพยาบาลผู้ป่วยหมดสติหรือผู้ป่วยไม่รู้สีกตัว

การเป็นลม (Fainting)

คนเป็นลมน้ำมีด เป็นผลเนื่องมาจากเลือดไปสู่อวัยวะน้อยไปชั่วคราว สาเหตุอาจเนื่องมาจากร่างกายอ่อนเพลีย อยู่ในที่แออัดอากาศถ่ายเทไม่สะดวก การออกกำลังกายหรือกำลังมากเกินไป อากาศร้อน อบอ้าว ตื่นเต้น ตกใจ เสียใจมากเกินไป

อาการ จะมีอาการวิงเวียน หน้ามืด ตามัว ใจสั่น ใบหน้าซีดเขียว มีเหงื่อออกตามฝ่ามือ ฝ่าเท้า และหน้าผาก อาจล้มลงและหมดสติ ชีพจรเบา หายใจหอบถี่

การปฐมพยาบาล

1. ขยายเสื้อผ้าให้หลวม
2. ห้ามคนมุงดูรอบ ๆ
3. เมื่อหมดสติ ให้ผู้ป่วยนอนลง ให้ศีรษะต่ำกว่าตัวเล็กน้อยหรือนอนราบก็ได้
4. ให้ดมแอมโมเนีย
5. เช็ดเหงื่อตามฝ่ามือ ฝ่าเท้าและหน้าผาก
6. ถ้ายังไม่รู้สึกตัว ควรให้ความอบอุ่น ผายปอดและรีบส่งโรงพยาบาล

การเป็นลมนั้นมีหลายสาเหตุ แบ่งออกเป็น

1. เป็นลมธรรมดา (Fainting) เป็นอาการที่เนื่องมาจากเลือดไปเลี้ยงสมองไม่เพียงพอชั่วคราว จึงทำให้ผู้ป่วยไม่รู้สีกตัวไปชั่วขณะหนึ่ง

สาเหตุ อาจเนื่องมาจาก

1. ร่างกายอ่อนเพลียมาก เช่น อดนอน หรือตรากตรำทำงานมากเกินไป
2. ขาดอากาศบริสุทธิ์ เช่น ทำงานอยู่ในที่ที่มีคนอยู่หนาแน่น ในห้องที่มีอากาศไม่เพียงพอหรืออากาศร้อนจัดเกินไป
3. อารมณ์ เช่น การตื่นเต้น ตกใจกลัวมากเกินไป

อาการ ผู้ป่วยจะหน้ามืด เวียนศีรษะ ใจสั่น หน้าซีด มือเย็น เหงื่อออกตามฝ่ามือ ฝ่าเท้า และบริเวณหน้าผาก ชีพจรเบาและเร็ว อาจล้มลงและหมดสติ แต่มักไม่มีอาการชัก

การปฐมพยาบาล

1. เมื่อรู้สึกเวียนศีรษะ หน้ามืด ให้ผู้ป่วยนั่งลงสุดหายใจยาว ๆ
2. เมื่อหมดสติให้ผู้ป่วยนอนราบ ศีรษะต่ำกว่าตัวเล็กน้อย ขยายเสื้อผ้าให้หลวม ๆ พัดให้ห้ามคนมุงดู ให้ดมแอมโมเนีย เช็ดเหงื่อตามฝ่ามือ ฝ่าเท้า และหน้าผาก ถ้าไม่ฟื้น ควรให้ความอบอุ่น ผายปอดและนำส่งโรงพยาบาล

2. ลมแดด (Sun - Stroke หรือ Heat Stroke)

สาเหตุ ลมแดดเกิดขึ้นได้เนื่องจากการอยู่กลางแจ้ง ได้รับแสงแดดกล้าอยู่เป็นเวลานาน ๆ ทำให้ศูนย์การควบคุมความร้อนในร่างกายไม่สามารถควบคุมได้ตามปกติ การขับเหงื่อลดลง ในขณะที่การสร้างความร้อนของร่างกายเกิดตามปกติเป็นผลทำให้อุณหภูมิในร่างกายสูงขึ้นเรื่อย ๆ

อาการ ปวดศีรษะ เวียนศีรษะ อีตอัด คลื่นไส้ อาเจียน กระหายน้ำ หน้าแดง ผิวหนังแห้ง แต่ไม่มีเหงื่อออก ชีพจรเต้นแรงเร็ว หายใจลึกเร็ว อุณหภูมิ 105° - 110° F

การปฐมพยาบาล

1. นำผู้ป่วยเข้าที่ร่ม มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก
2. ปลีเสื้อหรือคลายเสื้อผ้า สิ่งที่ยึดออกให้หลวม ถอดผ้าหนา ๆ ออก เพื่อให้ความร้อนระบายออกจากร่างกายได้ง่าย และให้นอนหงายศีรษะสูง
3. เช็ดตัวด้วยน้ำเย็น วางกระเป๋าน้ำแข็งบนศีรษะ เพื่อช่วยลดอุณหภูมิให้กลับไปอยู่ในระดับปกติ โดยเร็ว
4. ไม่ควรดื่มน้ำร้อน ชา กาแฟ เหล้า ฯลฯ
5. ถ้าอาการไม่ดีขึ้นให้รีบนำส่งโรงพยาบาล

3. ลมร้อน

สาเหตุ เนื่องจากการมีสูญเสียน้ำและเกลือออกจากร่างกายมาก เพราะอยู่ในที่ที่มีความร้อนสูงมาก และร่างกายมีความอ่อนเพลียร่วมด้วย เช่น ในโรงกลึง โรงหล่อ โรงทำขนมปัง เป็นต้น

อาการ ปวดศีรษะ วิงเวียน อ่อนเพลีย คลื่นไส้ หน้าซีด ชีพจรเต้นเบาเร็ว อุณหภูมิต่ำกว่าปกติเล็กน้อย บางคนอาจหมดสติไป

การปฐมพยาบาล

1. ปลดหรือคลายสิ่งที่ยึดร่างกายให้หลวม เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยสบายขึ้น
2. รีบนำผู้ป่วยเข้าอยู่ในที่ที่มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก
3. ให้นอนหงาย ยกเท้าสูงกว่าศีรษะ
4. ถ้าผู้ป่วยรู้สึกตัวดี ให้ดื่มน้ำอุ่นผสมเกลือ 1/4 - 1/2 ช้อนกาแฟ ต่อน้ำ 1 ถ้วย เพื่อเป็นการทดแทนเกลือแร่ที่สูญเสียออกจากร่างกายทางเหงื่อ
5. ถ้าผู้ป่วยรู้สึกตัวดี อาจให้ดื่มน้ำชา กาแฟ เพื่อช่วยกระตุ้นการทำงานของระบบไหลเวียนโลหิต ให้ดีขึ้น แต่ถ้าผู้ป่วยมีอาการคลื่นไส้ก็ไม่ควรให้
6. ถ้าอาการไม่ดีขึ้นให้รีบนำส่งโรงพยาบาล

4. ลมบ้าหมู (Epilepsy)

สาเหตุ ผู้ที่เป็นลมชักหรือลมบ้าหมู มักเคยมีประวัติชักมาก่อน ในบางคนอาจไม่ถึงกับชัก เพียงแต่หมดสติไปชั่วครู่แล้วก็หายไป แต่บางคนอาจมีอาการรุนแรงถึงกับชักและหมดสติได้

อาการ

1. เมื่อมีอาการก็จะหมดความรู้สึกแล้วล้มลง บางคนอาจร้อง
2. ตัวแข็งเกร็ง มือกำแน่น เท้าเหยียดแข็ง ขากรรไกรขบกัน และเคลื่อนไหวไปมา
3. หายุดหัยใจ หน้าจะแดงจัด และบวม
4. ต่อมาจะชักกระตุกทั้งตัว ใบหน้าเขียวคล้ำ น้ำลายฟูมปาก
5. บางครั้งกล้ามเนื้อหน้าอาจเกร็งและหายใจลำบาก
6. อาจปัสสาวะราด
7. ต่อมากล้ามเนื้อจะคลายตัว จะกินเวลาทั้งหมดประมาณ 1 นาที
8. ต่อมาจะหมดสติ อาจเป็นนาทีถึงหลายชั่วโมง
9. อาจสับสน และอาจมีพฤติกรรมแปลก ๆ หลังจากการชัก

การปฐมพยาบาล

1. ควรจับผู้ป่วยนอนราบกับพื้น ไม่ควรให้นอนบนเตียงเพราะอาจชักกระตุก ตกเตียงได้
2. ระวังผู้ป่วยจะกัดลิ้น ป้องกันโดยใช้ไม้แบน ๆ หรือด้ามข้อพับผ้าสอดใส่ในปากระหว่างฟันบนกับฟันล่าง (อย่าใส่นิ้วเข้าไปในปากผู้ป่วย) และระวังอย่าให้ศีรษะหรือหน้ากระแทกกับพื้น ใช้ผ้าหรือหมอนหนุนศีรษะ
3. ป้องกันผู้ป่วยไม่ให้มีอันตรายจากสิ่งกีดขวางต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ หมอนน้ำร้อน ควรเคลื่อนออกไปให้ห่างผู้ป่วยเพื่อกันศีรษะหรือแขนขาไปกระแทก
4. ตรวจสอบกระเปาะของผู้ป่วย ซึ่งอาจมีข้อมูลอะไรที่จะช่วยบอกโรคประจำตัวของผู้ป่วยได้
5. อยู่กับผู้ป่วยตลอดเวลา ถ้าชักนานเกิน 1 - 2 นาที ให้รีบนำส่งโรงพยาบาล
6. เมื่อหยุดชัก จับผู้ป่วยให้อยู่ในท่าพักฟื้น ถ้าผู้ป่วยหลับเกิน 15 นาที ให้รีบนำส่งโรงพยาบาล

สาเหตุ ของการชักมีได้หลายสาเหตุ เช่น เด็กตัวร้อน ไข้สูง ไข้สมองอักเสบหรือมีความผิดปกติอย่างอื่น หรือได้รับอุบัติเหตุที่สมอง ลมบ้าหมู เป็นต้น เมื่อพบคนชัก ให้การช่วยเหลือ ดังนี้

1. ให้ความช่วยเหลือคล้ายกับผู้ป่วยชักจากลมบ้าหมู
2. ต้องระวังการกัดลิ้นหรือทางเดินหายใจอุดตัน
3. รีบนำส่งโรงพยาบาล



รูปที่ 3.1 วิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้นผู้ป่วยหมดสติ

การปฐมพยาบาลเบื้องต้นผู้ป่วยหมดสติ

การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ผู้ป่วยหมดสติ ภาวะอุณหภูมิร่างกาย Hypothermia เป็นลม

“การหมดสติ” เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการหมดสตินั้นจะสามารถนำไปสู่การเสียชีวิตได้ โดยทั่วไป การหมดสติแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การหมดสติพร้อมกับการหายใจลำบาก (หรืออาจหยุดหายใจ) และการหมดสติแต่ยังมีการหายใจ ซึ่งแบ่งออกเป็นประเภทที่มีอาการชักร่วมด้วย ได้แก่ ลมบ้าหมู ซึ่งเกิดจากภาวะโลหิตเป็นพิษ หรือเป็นการชักที่เกิดจากโรค เช่น โรคฮิสทีเรีย เป็นต้น และประเภทที่ไม่มีอาการชักร่วมด้วย ได้แก่ การช็อค เป็นลม เมารถเมาเหล้า เบาหวาน หรือเส้นโลหิตในสมองแตก เป็นต้น ทั้งนี้ ลักษณะการหมดสติมี 2 ลักษณะ คือ มีอาการซีม มึนงง เวียนศีรษะ จุกเสียดแน่น จุกเสียดแล้วหลับ พูดได้บ้างแต่ฟังไม่ได้ศัพท์ และลักษณะอาการหมดความรู้สึกทุกอย่างเป็นการหมดความรู้สึกอย่างสมบูรณ์



รูปที่ 3.2 ผู้ป่วยหมดสติไม่ทราบสาเหตุ

แม้แต่เขย่าวตัวก็ไม่ฟื้น การปฐมพยาบาลผู้ป่วยหมดสตินั้นผู้ให้การปฐมพยาบาลจะต้องดูว่าผู้ป่วยหายใจหรือไม่ ถ้าหยุดหายใจต้องช่วยให้ผู้ป่วยกลับมาหายใจให้ได้โดยเร็ว ถ้าผู้ป่วยมีเลือดออก ควรจับให้ผู้ป่วยนอนหงาย เอียงหน้าไปด้านใดด้านหนึ่ง เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เลือดตกไปด้านหลังลำคอ ซึ่งจะเป็นการอุดกั้นทางเดินหายใจ และป้องกันไม่ให้อาเจียนไหลเข้าสู่หลอดลม ในส่วนของการจัดท่านอนนั้น ถ้าผู้ป่วยหน้าแดง ควรให้นอนศีรษะสูง ถ้าผู้ป่วยมีสีหน้าซีด ให้นอนราบเหยียดขาและแขน เพราะอาจมีกระดูกหักได้ หากต้องการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ต้องปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง ไม่ให้ตม้น้ำหรือรับประทานยาใด ๆ ตรวจสอบบาดแผล โดยเฉพาะบริเวณศีรษะ หากมีอาการชักให้ม้วนผ้าตามข้อนิ้วเข้าไประหว่างฟันเพื่อป้องกันไม่ให้กัดลิ้นตนเอง รวมถึงให้หาสาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยหมดสติและประวัติการเกิดอุบัติเหตุของผู้ป่วย เพื่อแจ้งให้แพทย์ทราบ

การหมดสติ ไม่ใช่การนอนหลับ แต่การหมดสติ คือ อาการที่ไม่สามารถปลุกให้รู้สึกตัวหรืออาการที่ไม่สามารถรับรู้หรือตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมรอบตัวได้ ข้อแตกต่างระหว่างการหมดสติ และการนอนหลับ ก็คือการนอนหลับสามารถ “ปลุก” ได้ หากมีตัวกระตุ้นที่ดีพอ เช่น การเขย่าวตัวแรง ๆ หรือตะโกนดัง ๆ แต่การหมดสติไม่สามารถปลุกได้ ทั้งนี้ การหมดสติอาจเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ เช่น จากการเจ็บป่วยบาดเจ็บ หรือการตื่นตกใจที่รุนแรงก็ได้

ระดับการหมดสติ

การหมดสติ แบ่งออกเป็น

1. การหมดสติแบบระยะสั้น เช่น หน้ามืด วิงเวียนศีรษะ เป็นลม
2. การหมดสติแบบระยะยาว ผู้ป่วยจะสามารถตอบสนองต่อการกระตุ้นได้บ้าง หรือเป็นครั้งคราวเท่านั้น
3. การหมดสติแบบระยะยาวมาก ผู้ป่วยจะไม่รู้สึกตัวอย่างสิ้นเชิง ร่างกายไม่มีการเคลื่อนไหว และไม่สามารถรับรู้ถึงสิ่งแวดล้อมรอบตัวเป็นระยะเวลานานมาก

สาเหตุของการหมดสติ

1. ได้รับสารคาร์บอนมอนอกไซด์เข้าสู่ร่างกาย
2. ภาวะอุณหภูมิร่างกายต่ำ (Hypothermia) คือ ภาวะที่อุณหภูมิร่างกายลดต่ำลงซึ่งเกิดจากการที่อยู่ในสภาพแวดล้อมหรือในน้ำที่มีความเย็นมากหรือเป็นเวลานาน
3. เป็นลม
4. ภาวะช็อค

5. โรคลมบ้าหมู (Epilepsy)
6. หน้ามืด หรือร่างกายอ่อนเพลีย
7. หมดสติอันมีสาเหตุจากโรคเบาหวาน
8. เลือดออกมาก
9. ตึ่มแอลกอฮอล์ (เมา)
10. ใซ้ยาเกินขนาด
11. ใ้รับสารพิษต่าง ๆ
12. ศีรษะใ้รับบาดเจ็บหรือกระทบกระเทือน
13. ปริมาณน้ำตาลในเลือดต่ำ
14. อัตราการเต้นของหัวใจช้าหรือเร็วผิดปกติ
15. ภาวะหัวใจวาย
16. ผลข้างเคียงจากการใซ้ยา
17. โรคลึ้นหัวใจรั่ว

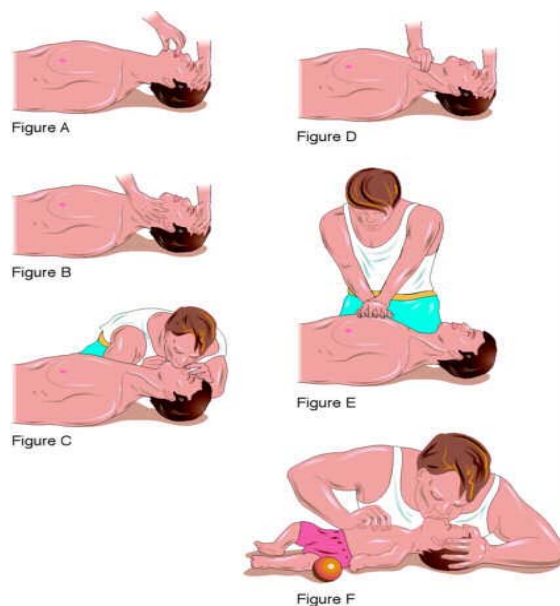


รูปที่ 3.3 ผู้ป่วยหมดสติภาวะช็อค

เมื่อพบผู้ทีหมดสติ ให้หาว่าผู้ป่วยได้เก็บบันทึกรายละเอียดอาการป่วยของตนเองไว้ทีใดในร่างกายบ้างหรือไม่ เช่น ตรวจสอบบริเวณกำไลข้อมือ สร้อยคอ ในกระเป๋าเงิน บนบัตรต่าง ๆ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะระบุข้อมูลทีเป็นประโยชน์เพื่อใช้ในการปฐมพยาบาลผู้ป่วยหมดสติได้อย่างถูกต้อง

การปฐมพยาบาลผู้ป่วยหมดสติ

1. เมื่อผู้ป่วยหยุดหายใจ และชีพจรหยุดเต้น ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทันที จากนั้นให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยการช่วยหายใจ โดยวิธี CPR (Cardiopulmonary Resuscitation) ด้วยการปั๊มหัวใจและผายปอด (Mouth-to-Mouth) ให้แก่ผู้บาดเจ็บ ซึ่งจะช่วยให้เลือดได้รับออกซิเจนเพิ่มมากขึ้นและมีการไหลเวียนเข้าสู่สมองและอวัยวะสำคัญอื่น ๆ ก่อนทีจะถึงมือแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ทั้งนี้ ในกรณีที่ศีรษะ ลำคอ หรือหลังของผู้บาดเจ็บได้รับการบาดเจ็บด้วย ผู้ให้การปฐมพยาบาลจะต้องระมัดระวังไม่ให้ศีรษะ ลำคอ หรือหลังของผู้บาดเจ็บมีการเคลื่อนไหว ซึ่งทำได้โดยดึงขากรรไกรล่างหรือคางของผู้บาดเจ็บไปข้างหน้าเพื่อเปิดทางให้อากาศเดินทางเข้าได้สะดวก



รูปที่ 3.4 วิธีปฐมพยาบาลผู้ป่วยหมดสติ

2. เมื่อผู้ป่วยหยุดหายใจ แต่ชีพจรยังคงเต้นอยู่ ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทันที จากนั้นให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยการผายปอดเพื่อช่วยให้ออกซิเจนไหลเข้าไปที่ปอดของผู้บาดเจ็บและให้ปฏิบัติเช่นนี้ไปจนกระทั่งผู้บาดเจ็บสามารถหายใจได้ด้วยตัวเอง หรือจนกว่าแพทย์ผู้เชี่ยวชาญจะเดินทางมาถึง ทั้งนี้ต้องควบคุมศีรษะ ลำคอหรือหลังของผู้บาดเจ็บให้ไม่มีการเคลื่อนไหวเช่นกัน

3. เมื่อผู้ป่วยมีการบาดเจ็บที่ศีรษะ หรือลำคอให้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทันที จากนั้นให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยวิธีการปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บที่ศีรษะ และลำคอ/ หลัง

ข้อควรจำ: ในกรณีที่มั่นใจว่าลำคอหรือหลังของผู้บาดเจ็บได้รับการบาดเจ็บด้วยหรือไม่ ห้ามทำให้ลำคอหรือหลังของผู้บาดเจ็บมีการเคลื่อนไหวอย่างเด็ดขาดจนกว่าแพทย์ผู้เชี่ยวชาญจะเดินทางมาถึง (นอกจากจำเป็นต้องมีการเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บออกจากบริเวณที่มีความเสี่ยงอันตรายเท่านั้น) การเคลื่อนไหวของศีรษะ ลำคอหรือหลังอาจทำให้ผู้บาดเจ็บเป็นอัมพาตหรือเสียชีวิตได้ ในกรณีที่จำเป็นต้องเคลื่อนย้าย ให้ใช้มือทั้งสองข้างจับไปที่ศีรษะทั้งสองข้างของผู้บาดเจ็บ โดยให้ศีรษะ ลำคอหรือหลังของผู้บาดเจ็บมีการเคลื่อนไหวน้อยที่สุด

4. เมื่อผู้ป่วยมีเลือดออกเป็นจำนวนมาก

ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทันทีจากนั้นให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยวิธีการปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บที่มีเลือดออกหรือการห้ามเลือด

5. เมื่อผู้ป่วยมีอาการต่อไปนี้ก่อนการหมดสติ (อาการของปฏิกิริยาตอบสนองต่ออินซูลินหรือปริมาณน้ำตาลในเลือดต่ำ)

- 5.1 ควบคุมร่างกายไม่ได้
- 5.2 โกรธง่าย อารมณ์ฉุนเฉียวตลอดเวลา
- 5.3 สับสน มึนงง
- 5.4 ร่างกายซีดเผือด
- 5.5 เหงื่อออกมาก
- 5.6 ตัวสั่น ใจสั่น
- 5.7 เป็นลม

ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทันที จากนั้นให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยนำน้ำตาลปริมาณหนึ่งวางไว้ใต้ลิ้นของผู้ป่วย จากนั้นตรวจดูว่าในกระเปาะของผู้ป่วยมียาหรือวัตถุให้ความหวานหรือไม่ ซึ่งผู้ป่วยอาจเก็บสำรองไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉิน และถ้ามี ให้นำไปใส่ไว้ใต้ลิ้นของผู้ป่วย จากนั้นทำให้ผู้ป่วยหายใจได้สะดวกมากที่สุด ให้ผู้ป่วยนอนตะแคง และห้ามให้ดื่มน้ำหรือของเหลวใด ๆ ทั้งสิ้น



รูปที่ 3.5 เพลิงไหม้

6. เมื่อผู้ป่วยมีอาการต่อไปนี้ซึ่งเป็นสัญญาณของการหมดสติจากโรคเบาหวาน

6.1 ซึพจรเต้นเร็วหรือช้าผิดปกติ

6.2 หายใจถี่และลึก

6.3 ตัวอุ่น ผิวแห้งและมีสีแดงเรื่อ

6.4 ได้กลิ่นต่าง ๆ คล้ายผลไม้ เช่น น้ำอุนุ่น หรือ คล้ายน้ำยาล้างเล็บ (แอซิโตน)

6.5 ถ้าอาเจียนให้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทันที หรือนำผู้ป่วยส่งโรงพยาบาล

7. เมื่อผู้ป่วยถูกแมลงหรือสัตว์กัดต่อยให้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทันที จากนั้นให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยให้ดูว่าผู้บาดเจ็บได้รับการกัดหรือต่อยโดยแมลงหรือสัตว์ชนิดใด ตลอดจนดูลักษณะของบาดแผลที่เกิดขึ้น โดยวิธีการปฐมพยาบาลผู้บาดเจ็บที่ถูกแมลงกัดหรือต่อย

8. เมื่อเขย่าวตัวผู้ป่วยเป็นเวลา 2 นาทีแล้วผู้ป่วยยังไม่รู้สึกตัวหรือไม่มีการตอบสนองใด ๆ แต่ยังมีอาการหายใจอยู่ และผู้ป่วยไม่ได้บาดเจ็บรุนแรง ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทันที จากนั้นให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยจัดให้ผู้ป่วยอยู่ในท่าที่หายใจได้สะดวกมากที่สุด (Recovery Position)



รูปที่ 3.6 เขย่าวผู้ป่วยหมดสติ

9. เมื่อผู้ป่วยหน้ามืด วิงเวียน เป็นลม ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทันที จากนั้นให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดยวิธีการปฐมพยาบาลผู้ป่วยหน้ามืดหรือเป็นลม

การปฐมพยาบาลอย่างถูกวิธีนั้น เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากสำหรับการบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยทุก ๆ ครั้งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการเจ็บป่วยที่รุนแรงหรือการเจ็บป่วยเพียงเล็กน้อย โดยเฉพาะ “การหมดสติ” นั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะจะสามารถนำไปสู่การเสียชีวิตได้ ดังนั้น ผู้ให้การปฐมพยาบาล จึงต้องปฏิบัติกับผู้ป่วยอย่างถูกวิธีและรวดเร็วทุกครั้งที่มีเหตุการณ์ลักษณะนี้เกิดขึ้น

การปฐมพยาบาลผู้มีอาการชัก

การปฐมพยาบาลผู้มีอาการชักนั้นเป็นปัญหาที่พบบ่อยมาก เพราะผู้ช่วยเหลือส่วนใหญ่จะให้การปฐมพยาบาลผู้มีอาการชักอย่างไม่เหมาะสม เช่น การกดรัดแขน ขา การบีบหน้าอก การงัดปาก ซึ่งทั้งหมดนั้นเป็นการทำให้ผู้มีอาการชักได้รับอันตรายจากการช่วยเหลือที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นเราควรเรียนรู้วิธีการปฐมพยาบาลผู้มีอาการชักที่ถูกต้อง ต่อไปนี้

1. ตั้งสติให้ดี ไม่ตื่นตระหนก ก่อนอื่นต้องดูว่าผู้มีอาการชักนั้นจะมีอันตรายอะไรเกิดขึ้นบ้าง เช่น การสำลักอาหาร อุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากการชัก ดังนั้น ต้องรีบนำผู้มีอาการชักให้ห่างไกลจากอันตราย เช่น จัมนอนลงกับพื้น ให้ห่างจากถนน ของร้อน เตาไฟ สิ่งกีดขวางที่จะทำให้เกิดอันตรายจากการชักเกร็งกระตุกได้ ดูในปากว่ามีเศษอาหารหรือฟันปลอมที่จะทำให้สำลักได้หรือไม่ ถ้ามีก็นำออก

2. จับผู้มีอาการนอนตะแคง หัวศีรษะรองศีรษะ ป้องกันการสำลัก คลายเสื้อผ้าให้หลวม สังเกตอาการชักอย่างละเอียด จับเวลาที่มีอาการผิดปกติ ถ้าสามารถบันทึกภาพได้ด้วยยิ่งดี

3. ห้ามงัดปาก ห้ามกดแขน กดขา ห้ามบีบหน้าอก ยึดแขน ขา ห้ามเอาพริก มะนาวใส่ปากผู้มีอาการชัก ห้ามเอายาให้ทานในขณะที่ไม่รู้สีกตัว ห้ามคนมุงดูด้วย

4. หลังจากหยุดชัก ให้ประเมินอาการว่ามีอันตรายอะไรที่เกิดขึ้นบ้าง คอยดูว่าฟื้นคืนสติหรือยัง ถ้ามีอุบัติเหตุที่รุนแรง หัวแตก แผลขนาดใหญ่ กระดูกหัก ข้อต่อเคลื่อนหลุด หรือไม่หยุดชัก ชักนานกว่าทุกครั้งที่เป็น หรือชักนานกว่า 5 นาที หรือหลังหยุดชัก แต่ก็ยังไม่ฟื้นคืนสติให้นำผู้มีอาการชักส่งโรงพยาบาล

5. โปรดจำไว้ว่าโรคลมชักรักษาหายได้ การช่วยปฐมพยาบาลที่ถูกต้อง คือ การตั้งสติให้ดี ป้องกันไม่ให้เกิดอันตราย ห้ามงัดปาก กดบีบหน้าอก ห้ามกดยึดแขน ขา

การบาดเจ็บกล้ามเนื้อและข้อต่อ

1. ตะคริว (Cramp)

ตะคริวเกิดจากการหดเกร็งตัวชั่วคราวของมัดกล้ามเนื้อนั้น ๆ ทั้งมัด ทำให้เห็นเป็นก้อนหรือเป็นลูกจะมีอาการเจ็บปวดมาก มีอาการเจ็บปวดในบริเวณที่เกิด ไม่สามารถเคลื่อนไหวได้จนกว่าจะได้รับการรักษา และ อาจจะได้บ่อย ๆ และซ้ำที่เดิม หรือเกิดขึ้นกับกล้ามเนื้อหลาย ๆ มัดพร้อมกันได้ สาเหตุเกิดจากกล้ามเนื้อไม่แข็งแรงหรือไม่ได้รับการฝึกอย่างเพียงพอ ใช้งานมากเกินไป ได้รับการกระแทกอย่างรุนแรง จะทำให้เกิดเป็นตะคริวได้ นอกจากนี้การที่ร่างกายขาดเกลือแร่บางชนิด เช่น แคลเซียม หรือ ในสภาพอากาศที่เย็น หรือ การรัดผ้าแน่นเกินไป เลือดมาเลี้ยงกล้ามเนื้อน้อยจะยิ่งก่อให้เกิดตะคริวได้เช่นเดียวกัน

แนวทางการรักษา ในขณะที่กำลังเล่นกีฬาแล้วเกิดเป็นตะคริว ให้หยุดพักทันที จากนั้นให้ยืดเหยียดกล้ามเนื้อมัดนั้นให้เต็มที่ประมาณ 5 - 10 นาที เพื่อให้กล้ามเนื้อมัดนั้นคลายตัว จึงนวดตบด้วยน้ำมันวดที่ร้อนเบาๆ ห้ามจับบีบหรือขยำ เพราะจะทำให้กล้ามเนื้อหดเกร็งเกิดตะคริวได้อีก หลังจากนั้นต้องบริหารกล้ามเนื้อมัดนั้นเป็นพิเศษ เพื่อให้แข็งแรงอยู่เสมอ

2. การบาดเจ็บบริเวณข้อต่อ

2.1 ข้อเคล็ด ข้อแพลง (Sprain)

เกิดจากการฉีกขาดของเอ็นที่ยึดข้อ การฉีกขาดอาจเป็นเพียงบางส่วนหรือฉีกขาดทั้งหมด ถ้ารักษาไม่ดีอาจทำให้เอ็นยึดหรือติดไม่แข็งแรง หรือติดไม่ดี ผลที่ตามมา คือ เจ็บ ทำให้เกิดข้อเสื่อมในภายหลัง และข้อคลอนได้

การบาดเจ็บจากการกีฬาที่พบบ่อย คือ ข้อเท้า ข้อเข่า เอ็นยึดข้อเท้าและข้อเข่ามีอยู่ด้วยกันหลายกลุ่ม แต่ละกลุ่มประกอบด้วยเอ็นหลายเส้นหลายมัด แต่ละมัดหรือเส้นประกอบด้วยเส้นใยเล็ก ๆ เรียงตัวกอดกันแน่นในฝืนหรือมัดตามความยาว เอ็นยึดข้อต่อมีขนาดใหญ่แตกต่างกันไปตามจำนวนเส้นใย เส้นใยดังกล่าวมีคุณสมบัติ คือ สามารถยืดหดได้เล็กน้อย และมีความเหนียวทนต่อแรงดึงและแรงบิดที่จำกัด ถ้าแรงดึงหรือแรงบิดมากจนเกินไป ใยเส้นเอ็นนั้นจะยืดขาดออกจากกันในที่สุด



รูปที่ 3.7 อาการบวมหลังจากข้อเท้าแพลง

ความรุนแรงของข้อเคล็ด ข้อแพลงแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 มีการฉีกขาดของเอ็นเล็กน้อย หรือมีการยึดของเอ็นที่บริเวณข้อต่อนั้น บริเวณที่มีการฉีกขาดจะไม่บวมหรือมีการบวมเล็กน้อย อยู่เฉย ๆ จะไม่เจ็บ มีการเสียวหรือปวดที่ข้อต่อนั้นน้อยมาก และเดินไม่กะเผลก

แนวการรักษา

ให้พักข้อต่อนั้นโดยยกให้สูงและประคบเย็นทันที ประมาณ 5 - 10 นาที โดยใช้ผ้าชุบน้ำเย็นหรือน้ำแข็งหุบละเอียดที่บรรจุในกระเป๋ายาง ถุงพลาสติก หรือห่อผ้า และพันผ้ายึดไว้ประมาณไม่เกิน 3 วัน จะหายเป็นปกติ

ระดับที่ 2 จะมีความรู้สึกเจ็บปวด มีการเสียวที่ข้อต่อนั้นเล็กน้อย เดินกะเผลก สำหรับข้อเข่า นั้นจะทำให้ไม่สามารถเขย่งปลายเท้าหรือยืนบนปลายนิ้วเท้าเวลาเดิน จะมีการบวมเฉพาะที่และถ้าใช้นิ้วกดตรงบริเวณนั้นจะมีอาการเจ็บปวดอย่างมาก ถ้าทำให้มีการเคลื่อนไหวหรือหมุนบิดของข้อนั้น ก็เจ็บปวดมากเช่นกัน อาการบวมจะเกิดขึ้นในทันทีเนื่องจากการฉีกขาดของหลอดเลือดบริเวณนั้น ทำให้มีเลือดคั่งบริเวณใต้ผิวหนัง

แนวการรักษา

สิ่งที่ต้องทำทันที คือ การพักและยกข้อต่อนั้นให้สูงไว้ จากนั้นประคบน้ำเย็นทันทีควรประคบหลาย ๆ ครั้ง ติดต่อกันแต่ละครั้งนานประมาณ 5 - 10 นาที พัก 2 - 3 นาที ระหว่างพักควรเฝ้าดูอาการบวมบริเวณนั้น ถ้ามีอาการบวมคงที่ไม่เพิ่มขึ้นให้หยุดประคบเย็น จากนั้นพันข้อต่อนั้นด้วย พลาสเตอร์หลาย ๆ ชั้น หรือเรียกว่าเฝือกอ่อนเพื่อยึดตรึงหรือล็อกข้อต่อนั้นไว้ เพื่อลดหรือป้องกันการเคลื่อนไหวบริเวณนั้น และให้เอ็นประสานกันและติดกันสนิท จากนั้นพันด้วยผ้ายึด พันไว้ประมาณ 3 สัปดาห์ โดยเปลี่ยนพลาสเตอร์ทุก 1 สัปดาห์ เพราะมันจะยึดและทำให้หวมได้ เมื่อครบ 3 สัปดาห์ เอาเฝือกอ่อนนี้ออกแล้วค่อย ๆ บริหารข้อต่อ

นั้นโดยการเกร็งขยับผิวหนังที่ต่อต้านการเคลื่อนไหว เพื่อให้กล้ามเนื้อแข็งแรงมั่นคงหายเป็นปกติดี สามารถเล่นกีฬาได้อย่างมั่นใจ แต่ถ้าไม่บริหารหลังเอาเฝือกอ่อนออกก่อนไปเล่นกีฬาจะทำให้ข้อต่อนั้นไม่แข็งแรง เกิดมีการพลิกและบาดเจ็บได้ง่าย ทำให้เกิดข้อเคล็ดหรือข้อแพลงได้ซ้ำอีกอยู่บ่อย ๆ

ระดับที่ 3 มักจะมีการฉีกขาดของเยื่อข้อร่วมด้วยเสมอ ทำให้เลือดคั่งในข้อหรือซึมอยู่ใต้ผิวหนัง จะเห็นข้อเท้าหรือข้อเข่านั้นบวมทั้งข้อ มักจะเกิดจากการพลิกอย่างรุนแรงหรือในรายที่ได้รับบาดเจ็บเดิมหรือภายหลังที่ข้อแพลงระดับที่ 2 ไม่ได้รับการรักษาอย่างถูกต้องเพียงพอหรือรีบใช้งานเร็วเกินไป อาการที่เกิดขึ้นจะเจ็บปวดมาก บวมมาก เมื่อตรวจจับข้อเท้าหรือข้อเข่าแยกหรือบิดออกจากกัน จะเห็นว่ามีช่องว่างแอ่อกจากกันไม่มั่นคง อาการบวมนั้นจะเกิดขึ้นทันทีทันใด เนื่องจากเยื่อข้อต่อฉีกขาดทำให้เลือดคั่งอยู่ในข้อต่อ จะเห็นข้อบวมชัดเจน บางรายเห็นเป็นกระเปาะคล้ำดูรู้สึกอุ่น ๆ เลือดที่คั่งอาจเซาะมาใต้ผิวหนังทำให้สีผิวเปลี่ยนแปลงไปโดยวันแรกอาจจะมีสีแดงเรื่อ ๆ หรือเปลี่ยนแปลงไม่ชัดเจน แต่ในวันต่อมาจะมีสีเขียวหรือม่วงคล้ำ จากนั้นค่อย ๆ จางหายไปพร้อมอาการบวม ในประมาณปลายสัปดาห์ที่ 3

ข้อควรระวังและข้อผิดพลาดที่พบบ่อย

1. การรักษาที่ไม่ถูกต้อง คือ ในทันทีที่ได้รับบาดเจ็บ แทนที่จะพัก กลับนวดคลึงหรือข้อบิดหมุนไปมา ทำให้เอ็นยึดข้อต่อที่ยึดอยู่ฉีกขาดมากขึ้น หรือเอ็นยึดข้อที่ฉีกขาดเป็นบางส่วนจะฉีกขาดโดยสมบูรณ์ เนื้อเยื่อที่ชอกช้ำจะได้รับอันตรายเพิ่มขึ้น ข้อที่ไม่บวมหรือบวมเล็กน้อยจะบวมมากขึ้นไปอีก
2. การประคบร้อน ซึ่งโดยปกติควรเริ่มหลังจาก 24-48 ชั่วโมง ผ่านไปแล้วเพราะระยะนี้ความร้อนจะช่วยลดการอักเสบ ถ้าประคบร้อนในรายที่ได้รับบาดเจ็บมาใหม่ ๆ จะทำให้หลอดเลือดขยายตัว เลือดยิ่งออกมาขึ้น การใช้วัสดุร้อน ๆ พอกบนบริเวณที่บวมยังอาจทำให้ผิวหนังนั้นพองและเกิดการอักเสบติดเชื้อหรือภาวะแทรกซ้อนอื่น ๆ ได้
3. การพันผ้ารัดแน่นเกินไป การรัดหรือตามด้วยเฝือกไว้ ถ้าพันผ้าไม่ถูกวิธีหรือแน่นเกินไป เมื่อเกิดอาการบวมจะทำให้ผิวหนังถูกกด แน่น จนบางรายอาจถึงขั้นที่เลือดไม่สามารถไปเลี้ยงส่วนปลายนิ้วเท้า และสุดท้ายทำให้นิ้วเน่าดำและต้องถูกตัดเท้าข้างนั้นทิ้งได้

โรคต้องห้ามสำหรับใช้บริการนวดแผนไทย

1. โรคหัวใจ เพราะอาจจะทำให้ช็อคได้
2. โรคมะเร็ง เพราะจะทำให้เชื้อของมะเร็งแพร่กระจายตามกระแสเลือด
3. โรคเบาหวาน (ระดับน้ำตาลในเลือดขึ้น 180 ขึ้นไป) เพราะจะทำให้กล้ามเนื้อช้าและหายยาก
4. โรคความดันโลหิตสูง 160 ขึ้นไปไม่ควรนวด
5. โรคผิวหนัง เพราะจะทำให้เชื้อแพร่กระจายได้

ข้อห้ามและข้อควรระวังในการนวด

1. เส้นเลือดคอด้านหน้า เพราะทำให้เลือดไม่ไปเลี้ยงสมอง ทำให้สมองตายได้
2. ทัดดอกไม้นื้อใบหู เพราะเป็นจุดที่บอบบางของกระดูกศีรษะ จะแตกหักง่าย
3. ไหล่ปลาร้า เพราะมันอาจจะแตกหักหรือหลุดได้ง่าย
4. ไตรักแร้ เพราะเป็นจุดศูนย์รวมเส้นประสาทและต่อมน้ำเหลืองจะทำให้อักเสบได้
5. มุมหัวไหล่ เพราะจะหลุดง่าย
6. ข้อพับศอก เพราะจะทำให้อักเสบและหลุดได้ง่าย

7. หัวเข่า เพราะจะอักเสบและหลุดได้ง่าย
8. มีไข้ตัวร้อน อุณหภูมิ 38 องศา ขึ้นไป
9. อาการอักเสบบวมแดง เพราะอักเสบอยู่แล้ว ถ้านวดจะทำให้อักเสบมากขึ้น
10. กระดูกแตกหัก เพราะแตกหักอยู่แล้ว ถ้านวดจะอันตราย
11. แผลผ่าตัด จะทำให้แผลฉีกขาดและอักเสบขึ้นมาได้
12. ภายหลังบาดเจ็บ ใน 48 ชั่วโมง เพราะมีการซ้ำและยังอักเสบอยู่
13. แผลเปิดและแผลเรื้อรัง อาจจะทำให้ติดเชื้อ และเป็นมากกว่าเดิมได้
14. เปิดประตูลมไม่เกิน 45 วินาที ถ้าเกินเส้นเลือดจะแตกและเป็นอัมพาตได้
15. ควรรับประทานอาหารมาก่อนนวดไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง
16. ไม่ควรทานยาแก้ปวดมาก่อนนวด เพราะจะทำให้กล้ามเนื้อชา นวดแล้วไม่ได้ผล
17. บริเวณที่เกิดสีดำ เพราะเนื้อตายจากเส้นเลือดอุดตัน เพราะการนวดอาจจะทำให้ก้อนเลือดในเลือดดำเคลื่อนไปอุดตันหลอดเลือดในปอดหรือสมอง
18. ภาวะเลือดออก
19. น้ำร้อนลวก ไฟไหม้พุพอง
20. ฝี เพราะจะทำให้อักเสบมากขึ้น

วิทยากร : อาจารย์นิพนธ์ รัตนคช

วท.บ. (สาธารณสุขชุมชน) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ร.ม. สาขารัฐศาสตร์ (การบริหารรัฐกิจ การเมืองการปกครอง และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประสบการณ์/อดีต/ปัจจุบัน

2540 เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข ระดับ 6
(หัวหน้าสถานีอนามัยบ้านหนองท่อมอำเภอฉวาง)

2548 เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข ระดับ 6
(ผู้ช่วยสาธารณสุขอำเภอฉวาง)

2551 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ระดับ 7
(สาธารณสุขอำเภอชะอวด อำเภอชะอวด)

2558 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ (สาธารณสุขอำเภอชะอวด รักษาการแทนสาธารณสุขอำเภอจุฬาภรณ์)

2560 - ปัจจุบัน อาจารย์ประจำ และหัวหน้าสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
อาจารย์ประจำหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอนสาขาสาธารณสุขชุมชน คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

หัวข้อที่ 4 การเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ

คำอธิบาย

เรียนรู้เกี่ยวกับการเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการ สามารถบอกคุณค่า ประโยชน์ บทบาทสำคัญของสมุนไพร ข้อห้าม ข้อควรระวังในการนำสมุนไพรมาใช้ และวิธีการนำสมุนไพรมาใช้เพื่อออกแบบการบริการ ได้ถูกต้อง ปฏิบัติการ สาธิตวิธีการทำลูกประคบสมุนไพร ยาหม่องสมุนไพร และน้ำสมุนไพรได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ ความเข้าใจ ประโยชน์ ข้อห้าม ข้อควรระวัง และวิธีการนำสมุนไพรมาใช้เพื่อออกแบบการบริการได้
2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะทางด้านปฏิบัติการ การนำสมุนไพรมาใช้เพื่อออกแบบการบริการและนำไปใช้ประกอบอาชีพได้

รูปแบบการฝึกอบรม

1. การบรรยายให้ความรู้โดยวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ
2. การจัดกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนเรียนรู้
3. การลงมือปฏิบัติจริง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกใช้สมุนไพรเพื่อออกแบบการบริการได้
2. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะ ปฏิบัติการ การนำสมุนไพรมาใช้เพื่อออกแบบการบริการ ผลิตภัณฑ์และเพิ่มรายได้

รายละเอียดเนื้อหาการอบรม

สมุนไพรที่ใช้เพื่อออกแบบการบริการ

สมุนไพรที่นำมาใช้ในงานบริการสุขภาพ ส่วนใหญ่นำมาใช้ในการบำบัดและผ่อนคลายเป็นหลัก กล่าวคือ ทำให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายทั้งร่างกายและจิตใจ ในขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการล้างทำความสะอาด การขัด การพอก การอบ การอาบ การแช่ การนวด การเพิ่มความชุ่มชื้น จะเห็นได้ว่าทุกขั้นตอนมีการนำสมุนไพรมาใช้ในขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ดังกล่าว สมุนไพรมีคุณค่า มีประโยชน์ต่อร่างกายและผิวพรรณ เช่น การนำสมุนไพรที่มีสารสกัดจากน้ำมันหอมระเหยมาใช้ในการนวด เพื่อให้เกิดการบำบัดและการผ่อนคลายจากกลิ่นหอมของสมุนไพร หรือการนำสมุนไพรมาใช้ในการขัด พอกผิว เพื่อลดรอยต่างด้า ผิวพรรณเนียนนุ่ม การนำสมุนไพรมาใช้ในการอบกลิ่นหอมจากสมุนไพรจะช่วยกระตุ้นระบบการหายใจให้ดีขึ้น เป็นต้น

ส่วนใหญ่สมุนไพรที่ใช้เพื่อออกแบบการบริการ มักใช้ในรูปของสด หรือชนิดที่ทำให้แห้ง การนำสมุนไพรมาใช้ต้องคำนึง ได้แก่ การศึกษาหาข้อมูลของสมุนไพรชนิดนั้น ๆ ก่อนนำมาใช้ ต้องใช้สมุนไพรให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่จะนำมาใช้ (ให้ถูกโรค ถูกคน) ใช้ให้ถูกต้อง ต้องใช้ตามอายุของพืชสมุนไพร ต้องเตรียมให้ถูกวิธี และต้องคำนึงถึงความสะดวก ทุกขั้นตอน

สมุนไพรที่นำมาใช้ในขั้นตอนการให้บริการสปา

1. การทำความสะอาด การแช่เท้า ได้แก่ มะกรูด มะนาว มะขามเปียก
2. การนวดแบบต่าง ๆ

2.1 นวดเพื่อการบำบัด/ นวดไทยออยล์ (การนวดด้วยยาหม่อง หรือน้ำมันร้อน ๆ อย่างเช่น น้ำมันระกำ น้ำมันเปเปอร์มินต์ เป็นต้น) ได้แก่ น้ำมันไพล น้ำมันชิง ยาหม่อง ลูกประคบ

2.2 นวดอโรมาเธอราปี เช่น น้ำมันหอมระเหยกลิ่นลาเวนเดอร์ กลิ่นส้ม กลิ่นเปเปอร์มินต์ กลิ่นมะลิ กลิ่นกุหลาบ เป็นต้น

2.3 การขัด ได้แก่ ขมิ้น ไพล ว่านนางคำ แดงกวา น้ำผึ้ง

2.4 การพอกตัว ได้แก่ ดินสอพอง ไพล ขมิ้น มะขามเปียก มะนาว งาดำ กาแฟ

2.5 ประคบ ได้แก่ ไพล ขมิ้น ตะไคร้ ใบมะขาม ใบมะกรูด ใบส้มป่อย การบูร พิมเสน

2.6 อบตัว ได้แก่ ตะไคร้ มะกรูด มะลิ พิกุล บุนนาค กุหลาบ ดอกบัวหลวง การบูร

2.7 เพิ่มความขาวใสให้กับผิวหนัง ได้แก่ หม่อน มะขาม มะนาว ชะเอมเทศ ทานาคา พญารากเดียว โคลงหนง

2.8) ชะลอริ้วรอย ได้แก่ ชาเขียว บัวบก

2.9) ทำให้ผิวชุ่มชื้น ได้แก่ งาดำ หลินจือ

2.10) แช่สมุนไพร ได้แก่ ผลมะกรูด ตะไคร้ ใบมะกรูด พิมเสน ใบส้มเสี้ยว ใบมะขาม

2.11 น้ำมันนวด ได้แก่ น้ำมันดอกทานตะวัน ดอกคำฝอย น้ำมันรำดิบ

2.12 น้ำมันหอมระเหยที่ใช้เป็นหลัก เช่น

- กลิ่นสดชื่น ได้แก่ มะลิ กุหลาบ
- กลิ่นผ่อนคลาย ได้แก่ มะลิ โหระพา มะนาว ไพล
- กลิ่นสงบ ได้แก่ กระดังงา
- กลิ่นมีชีวิตชีวา ได้แก่ ชิง ข่า

2.13 อาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพ กระแสนิยมของอาหารและเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้อาจเกิดจากคนเริ่มหันมาสนใจดูแลสุขภาพตัวเองมากขึ้น ดังนั้นจึงมีการจัดเป็นรายการอาหารสำหรับสปาขึ้น ที่ขาดไม่ได้ คือ เครื่องดื่มสมุนไพรที่มีคุณค่าสูง เน้นเครื่องดื่มที่มีสารต้านอนุมูลอิสระสูง มีแคลลอรี่ต่ำ เช่น ชาหม่อน ชามะตูม ชากระเจียบ เป็นต้น

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับลูกประคบ

ความหมายและความสำคัญ

ลูกประคบ หมายถึง การนำสมุนไพรหลากหลายชนิดที่มีสรรพคุณช่วยลดอาการอักเสบของกล้ามเนื้อ เส้นเอ็น บรรเทาอาการปวดกล้ามเนื้อ เคล็ด ขัดยอก ฟกช้ำ โดยนำมาห่อรวมกันด้วยผ้าด้ายดิบให้ได้รูปทรงกลม แล้วนำไปผ่านกระบวนการความร้อนด้วยวิธีการนึ่งด้วยไอน้ำ นำไปประคบหลังจากการนวด

ลูกประคบ มี 2 ชนิด คือ

ลูกประคบสด ข้อดี คือ การใช้สมุนไพรสดในการประคบ สมุนไพรจะมีน้ำอยู่แล้วจึงไม่จำเป็นต้องพรมน้ำก่อนนำไปใช้ ไม่ต้องตากแห้ง ไม่ต้องอบฆ่าเชื้อ แต่ข้อจำกัด คือ เมื่อทำเสร็จแล้วต้องรีบใช้ ไม่สามารถเก็บไว้ในอุณหภูมิปกติได้ ต้องเก็บไว้ในตู้เย็น

ส่วนลูกประคบแห้ง ข้อดี สามารถเก็บไว้ได้นาน สะดวกต่อการนำไปใช้

ประโยชน์ วิธีการใช้ ข้อห้าม ข้อควรระวัง

1. กระตุ้นหรือเพิ่มการไหลเวียนเลือด
2. ลดอาการเกร็งของกล้ามเนื้อ บรรเทาอาการปวดเมื่อย
3. ลดการติดขัดของข้อต่อ เนื้อเยื่อ ฟังผิวยึดออก
4. ลดอาการบวมที่เกิดจากอาการอักเสบของกล้ามเนื้อหรือบริเวณข้อต่อต่าง ๆ หลังจาก

24 - 48 ชั่วโมง ไปแล้ว

วิธีการใช้

1. จัดทำให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการประคบ เช่น ทานั่ง ท่านอนหงาย ท่านอนคว่ำ
2. นำลูกประคบพรมน้ำหรือพรมเหล้าขาว นำไปนึ่งในหม้อน้ำร้อน แล้วนำลูกประคบมารองลงบนผ้าขนหนู เพื่อไม่ให้ร้อนมากแล้วนำไปประคบตรงจุดที่ต้องการ
3. เมื่อลูกประคบคลายความร้อนหมดแล้วให้สลับลูกประคบลูกใหม่มาประคบ โดยระยะเวลาที่ใช้ในการประคบ 30 นาทีต่อครั้ง

ข้อห้าม ข้อควรระวัง

1. ไม่ควรใช้ลูกประคบที่ร้อนเกินไป
2. ระวังระวังการใช้ในผู้ป่วยที่มีโรคประจำตัว เช่น เบาหวาน เพราะระบบประสาทรับความรู้สึกทำงานได้น้อยลง
3. หลังจากประคบสมุนไพรเสร็จใหม่ ๆ ไม่ควรอาบน้ำทันที เพราะจะไปล้างตัวยาที่ผิวหนัง และร่างกายยังไม่สามารถปรับตัวได้ทัน

วัสดุ/ อุปกรณ์การทำลูกประคบและน้ำสมุนไพร

1. เชียง มีด กะละมัง หม้อ เตาแก๊ส จั๊ก แก้ว ถังมือ ผ้าปิดปาก ผ้ากรอง ผ้าด้ายดิบ เชือก ถุง ฉลากติด

2. ตัวยาสมุนไพรที่ใช้ทำลูกประคบ

- 2.1 ไพล สรรพคุณ แก้ปวดเมื่อย ลดอาการอักเสบ
- 2.2 ผิวมะกรูด สรรพคุณ มีน้ำมันหอมระเหย แก้ลมวิงเวียน ขับลม แก้ไข้ใน
- 2.3 ตะไคร้บ้าน สรรพคุณ บรรเทาอาการปวดเมื่อย ลดการอักเสบ แต่งกลิ่น ขับลม ในลำไส้ แก่ระบบทางเดินปัสสาวะ
- 2.4 ใบมะขาม สรรพคุณ แก่อาการคันตามร่างกาย บำรุงผิว ฟอกโลหิตระดู แก้บิด แก้ไอ
- 2.5 ขมิ้นชัน สรรพคุณ ช่วยลดอาการอักเสบ แก้โรคผิวหนัง สมานบาดแผล ขับลม แก้ท้องร่วง

- 2.6 ใบส้มป่อย สรรพคุณ ช่วยบำรุงผิว แก้โรคผิวหนัง ฟอกเลือด
- 2.7 การบูร สรรพคุณ แต่งกลิ่น บำรุงหัวใจ แก้คัน แก้ปวดข้อและเส้นประสาท
- 2.8 เกลือแกง สรรพคุณ ช่วยดูดความร้อนและพาตัวยาสีมน้ำมันผ่านผิวหนังได้ดีขึ้น
- 2.9 พิมเสน สรรพคุณ แต่งกลิ่น แก้พุพอง ผดผื่น บำรุงหัวใจ แก้แผลสด แผลเรื้อรัง

วิธีการและขั้นตอนในการทำลูกประคบ

1. นำหัวไพล ขมิ้นชัน ตะไคร้ ผิวมะกรูด ล้างทำความสะอาด นำมาหั่นแล้วทำให้พอหยาบ ๆ
2. นำใบมะขาม ใบส้มป่อย ลงผสมกับสมุนไพรในข้อ 1 ตามด้วยการใส่เกลือแกง การบูร พิมเสน คลุกเคล้าให้เข้ากัน
3. นำสมุนไพรไปซังให้ได้น้ำหนัก 200 กรัมต่อลูก แล้วนำไปวางลงบนผ้าด้ายดิบที่เตรียมไว้ ห่อเป็นลูกประคบมัดด้วยเชือกให้แน่น
4. นำลูกประคบที่ได้ไปใส่ลงในบรรจุภัณฑ์ที่เตรียมไว้

การเก็บรักษาลูกประคบ

1. ลูกประคบสดสามารถเก็บไว้ในตู้เย็นได้นาน 1 อาทิตย์ ลูกประคบแห้งสามารถเก็บไว้ได้ 1 เดือน
2. ควรผึ่งลูกประคบให้แห้งก่อนเก็บ ไม่ให้อับชื้น ถ้าเก็บไว้ในตู้เย็นควรใส่กล่องที่มีฝาปิดมิดชิด
3. การนำลูกประคบมาใช้งาน ก่อนนี้ควรพรมน้ำหรือเหล้าขาว เพื่อช่วยทำให้ตัวยาออกฤทธิ์ดี
4. เมื่อต้องการนำไปใช้ใหม่ ต้องเปลี่ยนผ้าประคบสมุนไพรผืนใหม่ทุกครั้ง
5. เวลาที่จะเก็บลูกประคบควรเติมเกลือ พิมเสน การบูร อย่างละ 1 ช้อนโต๊ะ

การบรรจุผลิตภัณฑ์ และต้นทุนประกอบการลงทุนการทำลูกประคบและน้ำสมุนไพร

1. การทำลูกประคบ บรรจุภัณฑ์ที่สะดวก เช่น ถุงพลาสติกใสแล้วติดฉลากสติ๊กเกอร์ ลูกประคบ หรือถุงกระดาษ กล่องกระดาษแข็ง เป็นต้น
2. ราคาส่วนใหญ่ต่อลูกอยู่ที่ 50 - 150 บาท ขึ้นอยู่กับขนาดน้ำหนักของลูกประคบ เป็นต้น

ความรู้เกี่ยวกับน้ำสมุนไพร

น้ำสมุนไพร หมายถึง การนำสมุนไพรที่มีในท้องถิ่น นำมาแปรรูปเป็นเครื่องดื่มสมุนไพรที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ สารสำคัญในสมุนไพรจะช่วยเสริมสร้างและปรับสมดุลของระบบการทำงานต่าง ๆ ของร่างกาย

น้ำสมุนไพร

1. ส้มแขก

ส่วนผสม

1. ผลส้มแขกแห้ง 50 กรัม (หรือ 4-5 ชิ้น)
2. น้ำต้มสุก
3. น้ำตาล
4. เกลือ

วิธีทำ

นำผลส้มแขกแห้ง (เป็นชิ้น ๆ) ไปต้มกับน้ำเดือด 10 นาที กรองเอากากออก เติมน้ำตาล และเกลือ ชิมรสตามชอบ (ใส่น้ำตาลน้อย ๆ ไม่เน้นหวาน แคแต่งรส) จะได้ส้มแขกสีน้ำตาลแดง รสเปรี้ยว หวานเค็มเล็กน้อย

ประโยชน์

สัมผัสแกมมาสาร HCA หรือ Hydroxy-citric acid อยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งสาร HCA มีคุณสมบัติในการยับยั้ง การสะสมของไขมันส่วนเกินในร่างกาย และลดความอยากอาหารได้ จึงมีการนำสัมผัสแกมมาใช้ในการควบคุมน้ำหนัก ลดระดับน้ำตาล โดยเฉพาะสกัดทำชาชงสมุนไพร น้ำดื่มสมุนไพรสัมผัสแกมมาจะช่วยระบายท้อง และช่วยลดน้ำหนักได้อีกด้วย

2. อัญชัน

ส่วนผสม

1. ดอกอัญชัน 8-10 ดอก (อย่างน้อย)
2. น้ำสะอาด 1 ลิตร
3. น้ำเชื่อม 4 ช้อนโต๊ะ
4. น้ำผึ้ง 2 ช้อนโต๊ะ
5. มะนาว ครึ่งซีก (ใส่หรือไม่ใส่ก็ได้)

วิธีทำ

1. ล้างดอกอัญชันให้สะอาด แล้วนำไปต้มกับน้ำสะอาดจนเดือด ปิดฝาทิ้งไว้ประมาณ 5 นาที ยกออกจากเตา กรองเอาดอกอัญชันออกเอาเฉพาะน้ำเตรียมไว้
2. ร่อนอุ่น แล้วใส่น้ำเชื่อม น้ำผึ้ง น้ำมะนาวลงไป คนผสมให้เข้ากัน เทใส่แก้วพร้อมเสิร์ฟ

ประโยชน์

ดอกอัญชันมีสารแอนโทไซยานิน ช่วยเพิ่มการไหลเวียนในหลอดเลือดเล็ก ๆ เช่น หลอดเลือดส่วนปลาย ทำให้กลไกที่ทำงานเกี่ยวกับการมองเห็นแข็งแรงขึ้น ทำให้เพิ่มความสามารถในการมองเห็น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของดวงตา เช่น ตาเสื่อมจากโรคเบาหวาน โรคต้อหิน โรคต้อกระจก เป็นต้น

3. ยาหม่องสมุนไพร

ส่วนผสม

- | | | |
|--------------------------|------|---|
| 1. ไชยพาราฟิน | 1.25 | ซีด |
| 2. วาสลีน | 2.5 | ซีด |
| 3. เมนทอล | 1 | ซีด ช่วยทำให้เย็น/ แต่งกลิ่น/ น้ำมันไม่เสียเร็ว |
| 4. พิมเสน | 1 | ซีด ช่วยทำให้เย็น/ แต่งกลิ่น/ น้ำมันไม่เสียเร็ว |
| 5. การบูร | 1 | ซีด ช่วยทำให้เย็น/ แต่งกลิ่น/ น้ำมันไม่เสียเร็ว |
| 6. น้ำมันยูคาลิปตัส | 20 | ซีซี ทำให้ร้อน |
| 7. น้ำมันระกำ | 100 | ซีซี ทำให้ร้อน/ ฆ่าเชื้อโรค มีฤทธิ์เป็นยาชา |
| 8. น้ำมันกานพลู | 10 | ซีซี ฆ่าเชื้อจุลินทรีย์ |
| 9. น้ำมันอบเชย | 10 | ซีซี ฆ่าเชื้อ/ กลิ่นหอม /รสหวาน |
| 10. น้ำมันสะระแหน่ | 50 | ซีซี รสเผ็ดเย็น/ หวานเล็กน้อย |
| 11. น้ำมันสกัดจากสมุนไพร | 150 | ซีซี |

วิธีทำ

1. หลอมไขพาราฟินและวาสลีนด้วยไฟอ่อนจนละลายเป็นเนื้อครีมเดียวกัน
2. นำเมนทอล พิมเสน การบูร น้ำมันยูคาลิปตัส น้ำมันระกำ น้ำมันกานพลู น้ำมันอบเชย น้ำมันสะระแหน่ ใส่ลงไปคนให้เข้ากัน
3. จากนั้นนำน้ำมันสกัดจากสมุนไพรใส่ลงไปคนให้เข้ากันอีกครั้ง
4. ให้นำไปบรรจุใส่ภาชนะในขณะที่ยังร้อน ก่อนที่ไขพาราฟินจะแข็งตัว

วิทยากร: อาจารย์ณัฐมน เตังนุ้ย

วท.บ. การแพทย์แผนไทยประยุกต์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
งานด้านการแพทย์ไทยประยุกต์และแพทย์ทางเลือก

1. ใบประกอบโรคศิลป์ สาขาการแพทย์แผนไทยประยุกต์ บป.303
2. ใบรับรองเป็นผู้ดำเนินการสปา จากกระทรวงสาธารณสุข
3. ใบรับรองด้านสุขภาพและความงาม

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างสมุนไพรที่ใช้ในขั้นตอนการให้บริการสุขภาพ

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
1.	กระเจี๊ยบแดง	Jamaican Sorrel, Rosella	<i>Hibiscus sabdariffa</i> Linn.	- ดอกกระเจี๊ยบสด 1 กำมือ ปีบพอชุ่ม ต้มกับน้ำ 1 ลิตร เคี่ยวให้เหลือ 600 ซีซี กรองเอาแต่น้ำ ดื่มตลอดวัน สรรพคุณ เป็นสมุนไพรเรียกกำลังขึ้นดี ช่วยแก้โรคหัวใจในไตรระยะแรก บำรุงสุขภาพผิว ละลายไขมันในเส้นเลือด ทำให้สดชื่น ขับปัสสาวะ แก้ไอ แก้กระหายน้ำ
2.	กะเพรา	Sacred Basil, Holy Basil	<i>Ocimum sanctum</i> Linn.	- ใช้ใบและยอด 1 กำมือ (4 กรัม) ต้มน้ำดื่ม สรรพคุณ แก้อาการแน่นท้อง อาหารไม่ย่อย ท้องอืด ท้องเฟ้อ - ใช้ใบสด 1 กำมือ ตำจนละเอียด กวาดคอ สรรพคุณ กวาดคอเพื่อฆ่าเชื้อ ช่วยแก้โรคคออักเสบ แก้เจ็บคอ ขับเสมหะ
3.	กระชาย	Galingale	<i>Boesenbergia rotunda</i> (L.) Mansf	- นำเหง้าและรากครึ่งกำมือต้มน้ำพอท่วม ดื่มครั้งละ 1 แก้ว สรรพคุณ แก้อาการปวดมวนท้อง ท้องอืดเฟ้อ - เหง้ากระชายสด ตากแดดให้แห้งแล้วบดเป็นผง ชงกับน้ำอุ่น 1 ช้อนชา ดื่มเป็นประจำ สรรพคุณ บำรุงกำลัง ช่วยให้เจริญอาหาร
4.	กานพลู	Clove	<i>Syzygium aromaticum</i> (L.) Merr.&Perry	- ใบกานพลูแก่จัด 1-2 ใบ โขลกละเอียดใช้จุดที่ปวดฟัน สรรพคุณ แก้อาการปวดฟัน ท้องอืดท้องเฟ้อ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
5.	การบูร	Camphor , Laurel Camphor , Gum Camphor , Formosan Camphor	<i>Cinnamomum camphora Th Fries, Cinnamomum camphora Nees ex Eberm.</i>	- เปลือก และราก นำมากลั่นด้วยไอน้ำ ได้การบูรดิบ สรรพคุณ ขับเสมหะ บำรุงธาตุ แก้ปวดข้อ แก้ปวดเส้นประสาท แก้ออยผิวน้ำแตก เป็นยาชา แก้โรคผิวน้ำร้อน
6.	กุหลาบ	Rose	<i>Rosa spp.and hybrid</i>	- ดอกสด นำมากลั่น ได้น้ำมันดอกกุหลาบ ดอกแห้งนำไปเข้าตำรับยาหอม สรรพคุณ บำรุงหัวใจ แก้อ่อนเพลีย - นำกลีบกุหลาบ 1 กำมือ ผึ่งลมให้แห้งสนิท บดเป็นผงนำไปชงกับน้ำอุ่น 2-3 กรัม สรรพคุณ บำรุงหัวใจ ช่วยให้หัวใจเต้นสม่ำเสมอ บำรุงกำลัง
7.	ขมิ้นอ้อย	Zedoary, Luya-Luyahan	<i>Curcuma zedoaria</i> Rose.	- นำเหง้าสด ตำพอกบริเวณที่มีอาการ - สรรพคุณ แก้ฟกบวม แก้อักเสบ สมานบาดแผล
8.	ขมิ้นชัน	Turmeric ,Curcuma	<i>Curcuma longa</i> Linn.	- นำเหง้าขมิ้นขนาดนิ้วก้อย ฝนกับน้ำร้อน 1 ช้อนแกง นำมาทาบริเวณที่กัดต่อย สรรพคุณ ช่วยลดการระคายเคือง ลดการอักเสบ และละลายเลือดที่คั่งอยู่ใต้ผิวหนัง - เหง้าขมิ้น 1 เหง้า หั่นเป็นแว่นบาง ๆ ตากแดดให้แห้ง บดเป็นผงผสมน้ำผึ้งเล็กน้อยปั้นเป็นยาเม็ด ลูกกลอน กินครั้งละ 2-3 เม็ด ก่อนอาหาร 3 มื้อ สรรพคุณ ช่วยบรรเทาอาการท้องเฟ้อหลังอาหารได้ดี

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
9.	ขิง	Ginger	<i>Zingiber officinale Roscoe.</i>	- หั่นขิงออกเป็นแว่นบาง ๆ แล้วนำไปตากแดด นำมาบดเป็นผง ใช้ 1 ช้อนชา ชงกับน้ำร้อน ผสมน้ำผึ้งเล็กน้อย สรรพคุณ แก้ไอ ขับเสมหะ
10.	ขี้เหล็ก	Siamese Cassia	<i>Cassia siamea Lamk.</i>	- นำดอกขี้เหล็ก 15-20 ดอก ตำจนละเอียด ต้มกับน้ำ 2 ถ้วยกาแฟ เคี่ยวจนเหลือครึ่งเดียว กรองเอาแต่น้ำ ต้มก่อนนอน 15-30 นาที สรรพคุณ ช่วยบำรุงระบบประสาทช่วยให้ นอนหลับดีขึ้น บรรเทาอาการ หอบหืด กระจายเลือด บำรุงธาตุ - ใช้ทุกส่วนต้มน้ำ 1 ลิตร เคี่ยวให้เหลือ 600 ซีซี กรองเอาแต่น้ำดื่มครั้งละ 1 ถ้วยกาแฟ ก่อนนอนเป็นประจำ สรรพคุณ ช่วยบำรุงน้ำดี บำรุงเส้นเอ็น แก้กษัย แก้ไข้
11.	คำฝอย	Safflower, American Saffron	<i>Carthamus tinctorius Linn.</i>	- นำดอกคำฝอย 1 กำมือ ต้มกับน้ำ 1 ลิตร เคี่ยวให้เหลือ 600 ซีซี กรองเอาแต่น้ำ ต้มต่างน้ำตลอดวัน สรรพคุณ ช่วยทำความสะอาดเลือด ละลายลิ่มเลือด บำรุงระบบประสาท บำรุงหัวใจ - เมล็ดคำฝอย 10 กรัม ทบเอาน้ำมัน สรรพคุณ น้ำมันนำมาทาถูนิ้วกดกล้ามเนื้อเพื่อแก้กล้ามเนื้อตึงตัวตามข้อ ข้อบวม บรรเทาอาการอักเสบ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
12.	ชะเอมเทศ	Spanish licorice, Russian licorice, Chinese licorice	<i>Glycyrrhiza glabra</i> Linn.	- นำเปลือกกราก มาบดเป็นผงผสมในผงสมุนไพร ขัดผิว พอกผิว สรรพคุณ ช่วยให้ผิวเนียนใสขึ้น ทำให้ ผิวพรรณชุ่มชื้น
13.	ชุมเห็ดเทศ	Ringworm Bush, Candelabra Bush, Seven Golden Candle- stick.	<i>Cassia alata</i> Linn.	- นำดอก ใช้ 1 ช่อ ต้มน้ำ สรรพคุณ ช่วยระบาย ทำให้ผิวพรรณดี มีสี มีใย
14.	ดินสอพอง		-	- ใช้ดินสอพองเผาไฟแล้วผสมกับพิมเสน และกำยาน กะลาบดโรยแก้แผลลามโรค หรือแผลเรื้อรังทั่ว ๆ ไป สรรพคุณ แก้ผดผื่นคัน ลดเหงื่อ แก้แผลเรื้อรัง ดับพิษร้อน
15.	ตะไคร้	Lemon Grass, Lapine	<i>Cymbopogon citratus</i> (Dc.ex Ness) Stapf	- นำต้นสด ทูบให้แหลก นำไปต้มน้ำดื่ม และนำมา เข้ายาลูกประคบสมุนไพร สรรพคุณ ขับปัสสาวะ ขับเหงื่อ ท้องอืดท้องเฟ้อ ขับลม
16.	ตะไคร้หอม	Citronella Grass	<i>Cymbopogon nardus</i> (Linn.) Rendle	- นำต้นและใบ มาตำหรือทุบเพื่อให้เกิดน้ำมัน นำไป ใส่ไว้ในหม้อต้มหรือในรถยนต์ สรรพคุณ ไล่ยุงและ แมลง ช่วยขจัดกลิ่น ดับกลิ่น
17.	เตยหอม	Pandanus Palm, Fragrant Pandanus, Pandom wangi-	<i>Pandanus amaryllifolius</i> Roxb	- ใช้ทั้งต้น หรือราก 1 กำมือ ต้มน้ำดื่ม หรือใช้ใบ ต้มน้ำ สรรพคุณ ช่วยขับปัสสาวะ แก้เบาหวาน บำรุง หัวใจ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
18.	แตงกวา	Cucumber	<i>Cucumis sativas</i> Linn.	- นำแตงกวาสด ผ่าเป็นชิ้นบาง ๆ วางบนใบหน้า หรือนำไปปั่นแล้วคั้นเอาน้ำมาทาหน้า สรรพคุณ บำรุงผิวหน้า ช่วยเพิ่มความชุ่มชื้น กระชับรูขุมขน ลดการเกิดสิว รอยแผลเป็น
19.	ตำลึง	Ivy Gourd	<i>Coccinia indica</i> Wight & Arn	- นำใบมาตำหรือขยี้ มาพอกตรงรอยผื่นคัน และเกาตามหาน้ำดื่ม แก้เวียนศีรษะ สรรพคุณ ดับพิษร้อน ถอนพิษไข้ แก้ปวดแสบปวดร้อน ผื่นคัน - ใบแก่ 1 กำมือ กับเถาตำลึงเด็ดเป็นท่อนขนาดเท่านิ้วก้อย 1 กำมือ โขลกรวมกันเป็นเนื้อเดียว ใช้ผ้าขาวบางคั้นเอาน้ำผสมน้ำอุ่น 1 ถ้วยกาแฟ ก่อนอาหาร สรรพคุณ ทำให้ช่วยย่อยอาหาร
20.	เถาวัลย์เปรียง	Jewel Vine	<i>Derris scandens</i> Benth.	- นำเถามาต้มน้ำดื่มหรือคั่วให้หอม ชงกินแทนน้ำชา แก้เส้นเอ็นพิการ สรรพคุณ บำรุงเส้นเอ็นให้แข็งแรง แก้ชัดยอก ทำให้กล้ามเนื้อคลายตัว จิตใจชุ่มชื้น
21.	เถาเมื่อย	-	<i>Gnetum montanum</i> Markgr.	- นำเถามาต้มน้ำดื่ม หรือคั่วให้หอม ชงกินแทนน้ำชา ส่วนใบนำมาต้มน้ำดื่มหรือนำมาตำทำเป็นลูกประคบ สรรพคุณ ทำให้เส้นเอ็นหย่อน แก้เมื่อย ทำให้จิตใจชุ่มชื้น แข็งแรง ส่วนน้ำที่ได้จากจากต้มใบนำมาใช้ชะล้างแผลสด แผลอักเสบ ฝี หนอง และตุ่มได้
22.	เถาเอ็นอ่อน	-	<i>Cryptolepis buchanani</i> Roem. & Schult.	- นำเถา ใบมาต้มน้ำดื่ม และใบนำมาทำลูกประคบ สรรพคุณ ทำให้จิตใจชุ่มชื้น บำรุงเส้นเอ็น รักษาอาการเมื่อย เส้นเอ็นพิการ ทำให้คลายความตึงตัว

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
23.	เบญจกานี	Nutgall	<i>Quercus infectoria</i> G.Olivier	- นำลูก 6-15 กรัม ต้มน้ำดื่ม หรือนำไปบดเป็นผงใช้ทาภายนอก สรรพคุณ แก้ท้องเสีย แก้บิดปวดเบ่ง แก้อาเจียน ใช้ภายนอก ผงทาบนบาดแผล ห้ามเลือด ตกเลือด สมานแผลสด
24.	เบญจมาศดอกขาว	Chrysanthemum	<i>Chrysanthemum morifolium</i> Ramat.	- นำดอกไปตากแดดให้แห้ง แล้วนำมาชงเป็นชาดื่ม สรรพคุณ ทำให้สดชื่น บำรุงกำลัง ร้อนในกระหายน้ำ
25.	บัวหลวง	Sacred Lotus, Egyptian Lotus	<i>Nelumbo nucifera</i> Gaertn.	- นำเกสรบัวหลวงไปตากแดดให้แห้ง นำมาต้ม บำรุงกำลัง สรรพคุณ บำรุงกำลัง ทำให้ชื่นใจ แก้ไข้มีพิษ
26.	บุณนาค	Iron Wood, Indian Rose Chestnut	<i>Mesua ferrea</i> Linn.	- นำดอก เกสรไปเป็นส่วนผสมในการช้ำยาอบสมุนไพรและยาหอมบำรุงหัวใจ สรรพคุณ บำรุงดวงจิตให้ชุ่มชื่น แก้ร้อนใน หน้ามืดตาลาย ชูกำลัง บำรุงโลหิต
27.	บอระเพ็ด	Heart – Leaved Moonseed	<i>Tinospora tubercuta</i> Beumee	- นำเถาสดยาว 2 คืบครึ่ง (30-40กรัม) ต้มคั้นเอาน้ำดื่ม สรรพคุณ แก้ไข้ ขับเหงื่อ แก้กระหายน้ำ แก้ร้อนใน
28.	บัวบก	Asiatic Pennywort	<i>Centella asiatica</i> (Linn.) Urban	- ใช้ใบ นำมาช้ำ พอก หรือทาตรงที่มีอาการ สรรพคุณ แก้แมลงกัดต่อย หรือนำมาคั้นเอาแต่น้ำทาบริเวณแผลสด ช่วยฆ่าเชื้อโรค ช่วยให้แผลสมานตัวได้เร็วขึ้น - บัวบก 1 กำมือ บดละเอียด คั้นเอาแต่น้ำผสมน้ำครึ่งลิตร ต้มจนเดือด ต้มอุ่น ๆ 3 เวลา สรรพคุณ เป็นยาแก้ช้ำใน แก้ฟกช้ำ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
29.	ประคำดีควาย	Soap Nut Tree	<i>Sapindus rarak</i> A.DC.	- ใช้ผลแห้ง 3-5 ผล ทูบให้แตก ต้มกับน้ำ 2 ถ้วย กาแฟ เคี้ยวให้เหลือครึ่งเดียว กรองเอาแต่น้ำ ทิ้งให้เย็นแล้วชโลมให้ทั่วศีรษะ แล้วล้างออกด้วยน้ำสะอาด สรรพคุณ แก้รังแค แก้คันตุ
30.	ฝาง	Sappan	<i>Caesalpinia sappan</i> Linn.	- นำแก่นฝางมาต้มน้ำ ต้มเป็นน้ำสมุนไพร สรรพคุณ แก้ร้อนใน กระหายน้ำ ขับเสมหะ บำรุงโลหิต แก้เลือดกำเดาออก
31.	พริกไทย	Peper, Black Peper	<i>Piper nigrum</i> Linn.	- ใช้ผลและเมล็ดแห้ง นำไปต้มน้ำกินหรือทำเป็นยาเม็ด ยาผง ใช้ภายนอกนำไปใช้ในการทำเป็นครีม น้ำมันนวด สรรพคุณ แก้ลมอัมพฤกษ์ แก้ลมลันในท้อง บำรุงธาตุ แก้ท้องอืดเฟ้อ - เถาพริกไทย 1 คืบ หั่นเป็นท่อนเล็ก ๆ ทูบให้พอแตก ต้มกับน้ำ 1 ถ้วย เคี้ยวให้เหลือครึ่งเดียว รินต้มแต่น้ำ สรรพคุณ ช่วยแก้อาการปวดเมื่อย ปวดหลัง ปวดเอว ช่วยให้นอนหลับดีขึ้น
32.	พลับพลึง	Crinum lily, Cape lily	<i>Crinum asiaticum</i> Linn. <i>Crinum amabile</i> Don.	- ใช้ใบสด 1-2 ใบ นำมาโขลกให้ละเอียดผสมเหล้าเล็กน้อย ทาและพอก หรือใช้ใบย่างไฟ นำมาประคบ สรรพคุณ รักษาฝี ประคบแก้อาการปวดเมื่อย เคล็ดขัดยอก ฟกช้ำ บวม เขียว ถอนพิษ
33.	พิกุล	Bullet Wood	<i>Mimusops elengi</i> Linn.	- นำเปลือกไปต้ม เอาน้ำอมบ้วนปาก สรรพคุณ รักษาเหงือกอักเสบ แก้ลม บำรุงโลหิต

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
34.	พิมเสนต้น	Patchouli, Patchoulli, Patchouly	<i>Pogostemon cablin</i> (Blanco) Benth	- ใบสด นำมาต้มกับน้ำดื่ม สรรพคุณ แก้ปวดประจำเดือน ขับประจำเดือน
35.	ไพล	Phlai, Cassumunar ginger, Bengal root	<i>Zingiber cassumunar</i> Roxb.	- หัวไพล นำมาฝนแล้วทาบริเวณที่มีอาการฟกช้ำ บวม สรรพคุณ แก้อาการเคล็ด ชัดยอก ฟกช้ำบวม ข้อเท้าแพลง - ใบสด 2-3 ใบ ซอยละเอียดต้มน้ำ 1 ลิตร เคี่ยวให้เหลือ 600 ซีซี กรองเอาแต่น้ำ แบ่งดื่มตลอดวัน สรรพคุณ ช่วยกระจายเลือด แก้อาการไข้ใน แก้ปวดเมื่อย คลายเส้น
36.	ฟ้าทะลายโจร	The Creat, Creyat Root, Halviva, Kariyat, Kreat	<i>Andrographis paniculata</i> (Burm) Wall.ex Ness.	- นำใบและกิ่ง 1 กำมือ (25 กรัม) ต้มน้ำดื่มก่อนอาหาร เช้า-เย็น หรือทั้งต้น นำมาผึ่งให้แห้งแล้วหั่นเป็นชิ้นเล็ก ๆ 1 กำมือ (3-9 กรัม) ต้มน้ำดื่ม สรรพคุณ แก้ไข้ ไข้หวัด ท้องเสีย ระวังอาการอักเสบ เช่น ไข้อี็บคอ คออักเสบ ต่อมทอนซิล หลอดลมอักเสบ
37.	มะกรูด	Leech Lime, Kaffir Lime, Porcupine orange	<i>Citrus hystrix</i> DC.	- นำลูกมะกรูดทั้งลูกไปเผาไฟ แล้วนำมาคั้นเอาน้ำไปสระผม น้ำในผลมะกรูดนำมาทำเป็นยาตอง สรรพคุณ แก้รังแค อาการคันหนังศีรษะ ทำให้ผมดกดำ น้ำที่ได้จากการตองช่วยฟอกเลือด บำรุงโลหิตสตรี
38.	มะขาม	Tamarind	<i>Tamarindus indica</i> Linn.	- นำใบมาต้มเอาน้ำอาบโกรกศีรษะเด็กในตอนเช้า แก้หวัดลงจมูก สรรพคุณ ช่วยในการขับเสมหะ ฟอกโลหิต ขับลม และเลือดในลำไส้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
39.	มะตูม	Bengal Quinee	<i>Aegle marmelos</i> Corr.	- นำมาตากแดดให้แห้ง บดเป็นผงหรือนำมาต้มเป็นน้ำสมุนไพร สรรพคุณ แก้เสมหะ บำรุงไพธาตุ ช่วยย่อยอาหาร บำรุงกำลัง
40.	มะนาว	Lime	<i>Citrus aurantifolia</i> (Christm.&Panz.)	- นำรากมาฝนสุรา แก้ปวดฝี แก้พิษอักเสบ - เมล็ดมาคั่ว แล้วมาต้มน้ำดื่ม สรรพคุณ ราก แก้ไข้ ถอนพิษ แก้ไข้กลับซ้ำ เมล็ด แก้ซาง ขับเสมหะ บำรุงน้ำดี
41.	มะลิ	Arabian Jasmine, Kampopot, Jasmine	<i>Jasminum sambac</i> Ait.	- ใบมาตำพอกทา ลบรอยแผลเป็น หรือนำดอกมะลิมาใส่ในน้ำ ต้ม ทำให้สดชื่น สรรพคุณ ใบแก้แผลพุพอง ลดรอยแผลเป็น ดอก บำรุงหัวใจ ดับพิษร้อน แก้ร้อนในกระหายน้ำ
42.	มะขามป้อม	Emblic Myrabolan, Malacca Tree, Indian Gooseberry	<i>Phyllanthus emblica</i> Linn.	- ผลสด รับประทาน สรรพคุณ แก้กระหายน้ำ แก้หวัด แก้ไอ ละลายเสมหะ รักษาเลือดออกตามไรฟัน
43.	ส้มป่อย	Som Poy	<i>Acacia concinna</i> (Willd) DC.	- ใช้ใบ ตำประคบ ยอดอ่อนต้มน้ำผสมน้ำผึ้ง ดื่มกิน สรรพคุณ ช่วยทำให้เส้นเอ็นอ่อน แก่เส้นเอ็นอักเสบ พิการ แก้อาการขัดยอก น้ำจากยอดอ่อนดื่มกินเป็นยาระบาย ขับปัสสาวะ - ฝักส้มป่อยมีรสเปรี้ยว ใช้สระบำรุงผม ช่วยขจัดรังแค บำรุงเลือด เป็นยาขับเสมหะ แก้ไอ รักษาโรคผิวหนัง

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
44.	ส้มแขก	Garcinia, Gambooge, Brindle berry, Assam fruit	<i>Garcinia atroviridis</i> <i>Griff.ExT.Anderson.</i> <i>Garcinia cambogia Desr.</i>	- ใช้ผลแห้ง นำมาทำเป็นน้ำสมุนไพร สรรพคุณ แก้ไอ ขับเสมหะ ลดความดัน เบาหวาน ฟอกโลหิต แก้อาการท้องผูก ลดความอยากอาหาร เร่งกระบวนการเผาผลาญอาหาร ดักจับไขมัน
45.	ห้วปลี กล้วยน้ำหว่า	Banana	<i>Musa ABB group</i> (triploid)cv.Namwaa	- ใช้ห้วปลีนำมาปรุงเป็นอาหาร สรรพคุณ แก้โรคลำไส้ โรคโลหิตจาง ลดน้ำตาลในเลือด แก้อ่อนในช่วยสร้างน้ำนมในหญิงมีครรภ์
46.	ว่านหางจระเข้	Star cactus, Aloe, Aloin, Jafferabad, Barbados	<i>Aloe harbadensis Mill</i>	- นำวุ้นจากใบผสมปูนแดงปิดขมับ หรือใช้ทาแก้แผลไฟไหม้ น้ำร้อนลวก สรรพคุณ แก้อาการปวดศีรษะ แผลอักเสบ ไฟไหม้ น้ำร้อนลวก
47.	กระเจี๊ยบมอญ	Lady's Finger, Okra	<i>Abelmoschus esculentus (L.) Moench</i>	- นำผลแห้งมาตำบดเป็นผงละเอียด ชงกับน้ำร้อนดื่ม สรรพคุณ แก้โรคแผลในกระเพาะอาหาร ช่วยต้านอนุมูลอิสระและป้องกันการเกิดมะเร็ง แก้อาการท้องผูก
48.	กระถิน	Lead Tree, Tender tops	<i>Leucaena leucocephala (Lam.) de Wit</i>	- ยอดอ่อน เมล็ดอ่อน และฝักอ่อน นำมากินเป็นผัก เหนาะขนมจีนหรือข้าวยา สรรพคุณ ยอดและฝักอ่อน มีวิตามินเอสูง ช่วยบำรุงสายตา มีเส้นใยมาก ช่วยแก้ท้องผูก บำรุงร่างกาย
49.	ขนุน	Jackfruit	<i>Artocarpus heterophyllus Lam.</i>	- ใช้ราก ฝนกับน้ำ สรรพคุณ ใช้เป็นยาแก้ท้องร่วง แก้ไข้ บำรุงเลือด ส่วนเมล็ดขนุน ช่วยขับน้ำนมในหญิงหลังคลอด บำรุงร่างกาย

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
50.	ชะพลู	Wild Betel Leafbush	<i>Piper sarmentosum Roxb.</i>	- นำรากและผล นำมาตำคั้นเอาน้ำนำมาทาที่ท้องเด็ก สรรพคุณ ช่วยขับลม ท้องอืดเฟ้อในเด็ก
51.	ดอกแค	Cork Wood, Vegetable Humming Bird, Sesban	<i>Sesbania grandiflora Pers.</i>	- นำยอดอ่อน ใบอ่อน ฝักอ่อน และดอก ลวกเป็นผักจิ้ม สรรพคุณ มีวิตามินเอสูง ช่วยบำรุงสายตา แก้ไข้หวัด แก้ปวดศีรษะ เป็นยาระบาย
52.	ถั่วพู	Goa Beans, Manila Pea, Four-angled Bean, Winged Bean	<i>Psophocarpus tetragonolobus (L.) DC.</i>	- นำส่วนหัวหรือราก เอามาเผา สรรพคุณ บำรุงร่างกาย แก้ร้อนใน แก้ปวดท้อง - ฝักอ่อน นำมากินสด บำรุงร่างกาย สายตา รักษาผิวพรรณ
53.	ผักกูด	Fern, Brinjai, Aubergine	<i>Diplazium esculentum Sw.</i>	- นำทั้งต้น มาต้มน้ำอาบ สรรพคุณ แก้ผดผื่นคัน - ใบอ่อน ยอดอ่อน นำมาลวกกิน สรรพคุณ บำรุงสายตา แก้ท้องผูก
54.	ผักโขม	Amaranth	<i>Amaranthus viridis Linn.</i>	- นำใบสด มาตำพอก สรรพคุณ รักษาผิวหนังพุพอง - นำรากมาต้มดื่ม สรรพคุณ แก้ไข้ ขับปัสสาวะ นิ่วในไต
55.	ผักบุ้งไทย	Woolly Morning-Glory	<i>Ipomoea aquatic Forssk.</i>	- นำทั้งต้น มากินสด สรรพคุณ แก้ปวดศีรษะ รักษาเบาหวาน แก้กลากเกลื้อน ถอนพิษ - ดอกตูม นำมาตำพอก สรรพคุณ แก้โรคกลากเกลื้อน รักษาแผลไฟไหม้ น้ำร้อนลวก แก้ปวดบวมอักเสบ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
56.	ผักหวาน	Pak warn	<i>Sauropus androgynous (L.) Merr.</i>	- ยอดและใบอ่อน นำมาลวกจิ้มน้ำพริก ทำแกงเลียง สรรพคุณ ช่วยบำรุงกระดูกและฟัน บำรุงสายตา - ลำต้น นำมาฝนใช้รักษาแผลในปาก
57.	ผักเสี้ยน	-	<i>Cleome gynandra L.</i>	- นำใบ มาตำพอก สรรพคุณ แก้อาการปวดหู รักษา ฝี - ทั้งต้น นำมาต้มกิน สรรพคุณ แก้ประจำเดือนมาไม่ ปกติ แก้ปวดหลัง ลดอาการระคายเคือง
58.	เพกา	Indian Trumpet Flower	<i>Oroxylum indicum (L.) Kurz</i>	- นำเมล็ด 1 กำมือ ต้มในน้ำจนเดือด ต้มวันละ 3 เวลา สรรพคุณ ช่วยระบาย แก้ไอ ขับเสมหะ
59.	มะดัน	Garcinia	<i>Garcinia schomburgkiana Pierre</i>	- นำมาใช้ในการเพิ่มรสเปรี้ยวในอาหาร สรรพคุณ แก้ หวัด ขับเสมหะ ระบายท้อง ขับประจำเดือน แก้ ท้องผูก
60.	มะระขี้นก	Bitter Gourd, Bitter Cucuber	<i>Momordica charantia L.</i>	- นำผลมาตำพอก สรรพคุณ แก้ฝีหนอง อักเสบวม - น้ำคั้นผลมะระ ช่วยเจริญอาหาร ลดระดับน้ำตาลใน เลือด ดับร้อน แก้กระหาย ลดไข้
61.	มะรุม	Horseradish	<i>Moringa oleifera Lam.</i>	- นำเมล็ด ย่างไฟ บดเป็นผง ปรุงยา สรรพคุณ แก้ไข้ แก้บวม แก้ปวดตามข้อ - ผักอ่อน ตำพอกแก้แผลอักเสบ
62.	แมงลัก	Hairy Basil, Hoary Basil, Sweet Basil	<i>Ocimum americanum L.</i>	- นำใบไปตำคั้นเอาน้ำดื่ม สรรพคุณ ช่วยขับเหงื่อ ขับลมในลำไส้ อมบ้วนปากแก้เจ็บคอ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
63.	ย่านาง	Ya-nang	<i>Tiliacora triandra (Colebr.) Diels</i>	- ใช้ราก มาต้มน้ำดื่ม วันละ 3 ครั้ง ก่อนอาหาร สรรพคุณ แก้พิษ แก้ไข้ทุกชนิด เช่น ไข้หวัด ไข้สวกอีเส ไข้เชื่องซึม
64.	สะเดา	Neem Tree, Margosa, Nim	<i>Azadirachta indica. Juss. Var. siamensis Vailent</i>	- นำใบอ่อน ยอดอ่อน ดอกอ่อน มาลวกเป็นผักจิ้ม สรรพคุณ ช่วยเจริญอาหาร นอนหลับดี แก้ฝีหนอง แก้ไข้ บำรุงสายตา
65.	สะตอ	Twisted Cluster Bean	<i>Parkia speciose Hassk.</i>	- นำเมล็ดมาทำเป็นอาหารหรือกินสด สรรพคุณ ช่วย ขับปัสสาวะ ลดน้ำตาลในเลือด บำรุงสายตา
66.	สาระแหน่	Mint Leaves, Kitchen Mint, Marsh mint, Peppermint	<i>Mentha cordifolia Opiz</i>	- ใช้ใบสด ตำ พอกฝี สรรพคุณ แก้ปวดศีรษะ แก้คัน ขับลมในท้อง ช่วยย่อยอาหาร
67.	โสน	Sesbania flower	<i>Sesbania javavca Miq.</i>	- นำต้นมาเผาไฟให้เกรียม ชงเอาน้ำดื่ม สรรพคุณ ช่วยขับปัสสาวะ
68.	กล้วย	Banana	<i>Musa sapientum Linn.</i>	- นำผลดิบ ทั้งเปลือก หั่นตากแห้งบดเป็นผง ชงน้ำ ร้อนดื่ม สรรพคุณ รักษาแผลในกระเพาะอาหาร แก้ ท้องเสียเรื้อรัง ผงใช้โรยแผลเรื้อรังแผลเน่าเปื่อย ติดเชื้อต่าง ๆ
69.	กระดังงา	Perfume Tree, Llang-Llang, Ylang Ylang, Kenanga	<i>Cananga odorata (Lam.) Hooker f. & Thoms.</i>	- นำดอกตากแห้ง มาเข้ายาหอม สรรพคุณ บำรุง โลหิต บำรุงธาตุ บำรุงหัวใจ - นำดอกบิบพอชุ่ม อังไฟให้หอม ใช้สูดดมแก้หน้ามืด วิงเวียน แก้ปวดศีรษะ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
70.	กระเทียม	Garlic	<i>Allium sativum</i> Linn.	- นำหัวมาตำคั้นผสมน้ำอุ่นและเกลือเล็กน้อย อมบ้วนปาก ฆ่าเชื้อโรคในปาก แก้ปากเหม็น - รับประทานสด 5-7 กลีบ แก้ท้องอืดเฟ้อ แน่นจุก เสียด
71.	กระป๋อเจ็ดตัว	-	<i>Excoecaria cochinchensis</i> Lour.	- ใช้ใบตำผสมเหล้าขาว คั้นเอาน้ำดื่ม สรรพคุณ ขับโลหิต ขับน้ำคาวปลาหลังการคลอด แก้อักเสบ บริเวณมดลูก
72.	กระวาน	Camphor Seeds, Round Siam Cardamon, Best Cardamon, Clustered Cardamon	<i>Amomum krervanh</i> Pierre, <i>A cardamomum</i> Linn.	- นำลูกกระวานมาเข้าตำรียาผสมสมุนไพร สรรพคุณ ช่วยขับเสมหะ ขับโลหิต ขับลม บำรุงธาตุ กระเจาย เลือดลมให้ชาน ป้องกันไม่ให้จุกเสียดใช้ท้อง
73.	กะทกรก	Stinking Passion Flower	<i>Passiflora foetida</i> Linn.	- นำใบมาตำพอก สรรพคุณ ฆ่าเชื้อบาดแผล แก้โรค ผิวหนัง หิด - ทั้งต้น นำมาต้มน้ำดื่ม สรรพคุณ ขับปัสสาวะ ขับเสมหะ แก้ไอ แก้บวม
74.	แก้ว	China Box Tree, Orange Jessamine, Adaman Satinwood	<i>Murraya paniculata</i> (Linn.) <i>Jack, exotica</i> Linn.	- นำรากมาฝน สรรพคุณ แก้อาการผื่นคัน แก้ฝีฝักบัว ที่เต้านม ฝีในมดลูก แก้แผลคัน แผลงัดต้อย - ใบสด นำมาเคี้ยว สรรพคุณ เป็นยาชา แก้อาการ ปวดฟัน
75.	โกฐหัวบัว	Selinum	<i>Conioselinum univittatum</i> <i>Turczaninow</i>	- นำเหง้า มาเข้าสู่ตำรายาผสมสมุนไพร สรรพคุณ แก้ลม ในกองริดสีดวง กระเจายลมทั้งปวง ขับลมในลำไส้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
76.	ขลุ้	Indian Marsh Fleabane	<i>Pluchea indica (Linn.) Less.</i>	- นำใบ มาต้มน้ำดื่ม สรรพคุณ แก้ริดสีดวงทวาร แก้กษัย ขับนิ่ว ขับปัสสาวะ เป็นยาอายุวัฒนะ สมานแผลภายนอกและภายใน แก้ไข้ ขับเหื้อ
77.	จันทน์เทศ	Nutmeg Tree, Myristica	<i>Myristica fragrans Linn.</i>	- นำลูกตากแห้ง เข้ายาต้มสมุนไพร สรรพคุณ แก้ธาตุพิการ จุกเสียด แก้กาเดา แก้ก้อนใน กระจายน้ำ ขับลม - รกหุ้มเมล็ดหรือดอกจันทน์ เข้ายาต้มสมุนไพร สรรพคุณ บำรุงโลหิต บำรุงธาตุ ขับลม
78.	ดาวเรือง	African Marigold	<i>Tagetes erecta Linn.</i>	- นำดอกมาตำคั้นเอาน้ำทา สรรพคุณ แก้ตาเจ็บ ขับเสมหะและลม พอกเลือด ขับพิษร้อน แก้เวียนศีรษะ แก้ไอกรน ไหว้หัว แก้เต้านมอักเสบ คางทูม ทาเรียกเนื้อให้แผลหายเร็ว
79.	ถั่วฝักยาว	Cow Pea	<i>Vigna sinensis Savi.ex</i>	- นำเปลือกฝัก มาตำ พอกแผล สรรพคุณ รักษาแผลที่เต้านม น้ำคั้น ต้มกับขมิ้นน้ำ แก้ปวดเอว ระบายปวด
80.	ทานตะวัน	Sunflower	<i>Helianthus annus Linn.</i>	- ใช้น้ำมันจากเมล็ดในการนวด หรือเข้านวดสมุนไพร สรรพคุณ ลดไขมันในเส้นเลือด
81.	ทุเรียน	Durion	<i>Durion zibethinus Linn.</i>	- นำเปลือกทุเรียนไปเผา เอาเอ้าละลายน้ำมันมะพร้าว นำมาทา สรรพคุณ แก้โรคคางทูม สมานแผล แก้น้ำเหลืองเสีย พุพอง คุมธาตุ เพาเอาควันไต้ยุงและแมลง
82.	เทียนกิ่ง	Henna Tree, Mignonette Tree	<i>Lawsonis inermis Linn.</i>	- นำใบมาตำพอกผิวหรือคั้นเอาน้ำทาผิว สรรพคุณ สมานบาดแผล แก้เล็บถอด

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
83.	น้อยหน่า	Sugar Apple, Sreet Sop, Custard Apple	<i>Annona squamosa</i> Linn.	- นำเมล็ดมาตำผสมน้ำมันมะพร้าว ทา สรรพคุณ ฆ่าพยาธิผิวหนัง หิด เหา - ใบ ตำพอก แก้ฟกบวม - เปลือกผลดิบ ฝนกับสุรา ทาแผล แก้งูกัด
84.	ประดู่/ ประดู่ป่า	Burmese Padauk	<i>Pterocarpus macrocarpus</i> Kurz.	- นำใบ มาตำ สรรพคุณ พอกฝีให้สุกเร็วขึ้น พอก บาดแผล แก้ผดผื่นคัน
85.	ฝรั่ง	Guava	<i>Psidium guajava</i> Linn.	- นำใบสด มาเคี้ยว สรรพคุณ ช่วยดับกลิ่นปาก - ยอด นำมาปิ้งไฟชงน้ำดื่ม สรรพคุณ แก้บิดปวดเบ่ง แก้ท้องร่วง เสมหะพิการ
86.	พริกชี้ฟ้า	Chili Spur Pepper	<i>Capsicum annuum</i> Linn.	- นำผลมาบดผสมวาสลีน ใช้ทาถูขนาด สรรพคุณ แก้เคล็ดขัดยอก ฟกช้ำดำเขียว แก้ปวดตามข้อ ทำให้ การไหลเวียนของเลือดดีขึ้น
87.	เพชรสังฆาต	Edible - Stemed Vine.	<i>Cissus quadrangularis</i> Linn.	- นำเถา มาคั้นเอาน้ำดื่ม สรรพคุณ แก้โรค ลักปิดลักเปิด แก้ประจำเดือนมาไม่ปกติ แก้ริดสีดวง ทวาร แก้กระตุกแตกหักชั้น ขับลมในลำไส้ แก้ ริดสีดวงทวารหนัก
88.	แพงพวย	Madagascar Periwinkle	<i>Catharanthus roseus</i> G.Don	- นำทั้งต้นมาต้มน้ำดื่ม สรรพคุณ แก้โรคเบาหวาน ลดความดันโลหิต
89.	มะขามแขก	Alexandria Senna, Alexandrian Senna Indian Senna.	<i>Cassia acutifolia</i> Vahl. <i>Senna alexandrina</i> P. Miller.	- นำใบและฝักตากแห้ง ชงน้ำร้อนดื่ม สรรพคุณ ช่วย ระบายท้อง ถ่ายพยาธิ แก้ริดสีดวงทวาร ขับลมใน ลำไส้ แก้อาการท้องผูก

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
90.	มะพร้าว	Coconut	<i>Cocos nucifera</i> Linn.	- น้ำมันมะพร้าวอ่อน มาต้ม สรรพคุณ แก้พิษต่าง ๆ เช่น ต้มแก้พิษสลด แก้พิษยาเมา ยารม ที่ทำให้ง่วงหรือสลด - น้ำมันมะพร้าว นำมาใช้ในการทา สรรพคุณ สมานบาดแผล ทาผมรักษาเส้นผม ผสมน้ำปูนใสทาแก้ น้ำร้อนลวก ไฟไหม้
91.	มะม่วงหิมพานต์	Cashew Nut	<i>Anacardium occidentale</i> Linn.	- ใช้เมล็ดรับประทาน สรรพคุณ แก้กลากเกลื้อน โรคผิวหนัง แก้ผิวเนื่อขาในโรคเรื้อน ทำลายเนื้องอก - ยาง นำมาต้มน้ำแก้หัวหูดและตาปลา
92.	มังคุด	Mangosteen	<i>Garcinia mangostana</i> Linn.	- นำเปลือกผล มาบดเป็นผง ชงหรือต้มรับประทาน สรรพคุณ แก้ท้องร่วง แก้บิดมูกเลือด แก้ไข้ท้องเสีย ผงกับน้ำปูนใส ทาแผลเน่าเปื่อยพุพอง แผลมีหนอง สมานแผลสด
93.	ไมยราบ	Sensitive Plant	<i>Mimosa pudica</i> Linn.	- นำใบ มาตำพอก สรรพคุณ แก้ปวดบวม แผลฝีหนอง แผลเรื้อรังต่าง ๆ หรือนำมาต้ม/ ชงดื่มแก้บิด บำรุงร่างกาย - ทั้งต้น นำมาต้ม เอาน้ำดื่ม สรรพคุณ แก้ไข้ นอนไม่หลับ แก้ตาบวม แก้กระเพาะอาหารและลำไส้อักเสบ แก้หัด ผื่นคันตามตัว บำรุงน้ำนม ขับน้ำนม ขับปัสสาวะ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
94.	ยอ	Indian Mulberry, Great Morinda, Tahitian Noni	<i>Morinda citrifolia</i> Linn.	- นำใบสด มาคั้นเอาน้ำ สรรพคุณ น้ำคั้นนำมาสระผม ฆ่าเหา ทาแก้ปวดข้อนิ้วมือนิ้วเท้า - ใบสดย่างไฟหรือปิ้งยาประคบ สรรพคุณ แก้ปวด บวมอักเสบ แก้โรคเกาต์
95.	ยูคาลิปตัส	Blue Gum	<i>Eucalyptus globulus</i> Labill.	- นำส่วนใบมาขยี้เพื่อสูดดมหรือนำไปต้มน้ำดื่ม สรรพคุณ แก้หวัดคัดจมูก น้ำต้มจากใบยูคาลิปตัส ช่วยขับลม ขับเสมหะ แก้ไข้ หรือนำใบมาตำพอก ทาถูนิ้วแก้ปวด แก้ฟกช้ำบวม
96.	รางจืด	Babbler's Bill Leaf	<i>Thunbergia laurifolia</i> Linn.	- นำใบ ราก และเถา มาตำคั้นเอาน้ำหรือนำไปต้มน้ำดื่ม น้ำดื่ม สรรพคุณ ถอนพิษ แก้ไข้ ถอนพิษยาเบื่อเมา แก้ร้อนในกระหายน้ำ แก้ประจำเดือนไม่ปกติ แก้ปวด หู ตำพอกแก้ปวดบวม
97.	ว่านชักมดลูก	Wan Chak Mot Luk	<i>Curcuma xanthorrhiza</i> Roxb.	- นำเหง้า ฝานเป็นชิ้นบาง ๆ ไปตากแดด นำมาบด เป็นผงผสมน้ำผึ้งปั้นเป็นเม็ดรับประทาน สรรพคุณ ทำให้มดลูกเข้าอู่ แก้มดลูกพิการ แก้ปวดมดลูก แก้ ประจำเดือนมาไม่ปกติ
98.	ว่านนางคำ	Wild Turmeric	<i>Curcuma aromatic</i> Salisb.	- นำเหง้ามาฝนทา พอก ต้มหรือบด สรรพคุณ แก้ผด ผื่นคัน แก้ฟกช้ำปวดบวม ขับลมในลำไส้ แก้ปวดท้อง แก้ท้องอืด แก้โรคแผลในกระเพาะอาหาร แก้มะเร็ง และฝีภายในต่าง ๆ
99.	ว่านน้ำ	Sweet Flag, Calamus Root	<i>Acorus calamus</i> Linn.	- นำใบมาตำ ทำเป็นยาถูประคบ สรรพคุณ แก้ปวด กล้ามเนื้อ แวดตามข้อ ปวดศีรษะ

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
100.	ว่านสากเหล็ก	-	<i>Curculigo latifolia Dryand.</i>	- นำรากมาดองกับสุราหรือบดรับประทาน สรรพคุณ ชักมดลูกให้เข้าอยู่ แก้มดลูกอักเสบ บำรุงกำลัง ประโยชน์ผิว แก้สิ่วฝี จุดต่างดำ
101.	สั้มกบ	Creeping lady's sorrel, Yellow wood sorrel	<i>Oxalis corniculata</i>	- นำเถามาต้มน้ำดื่ม สรรพคุณ ช่วยกัดเสมหะ แก้ไอ ล้างเมือกมันในลำไส้ ฟอกและขับโลหิตระดู
102.	สั้มซ่า	Bouquetier, Sour orange, Bitter orange	<i>Citrus aurantium Linn.</i>	- ใช้เปลือกลูกตากแดดให้แห้ง ทำเป็นยาหอมหรือยา ตมสมุนไพร สรรพคุณ แก้ลมวิงเวียน หน้ามืดตาลาย แก้ท้องขึ้น อืดเฟ้อ
103.	สั้มโอ	Pomelo	<i>Citrus maxima Merr.</i>	- ใช้ผิวเปลือกตากแห้ง บดเป็นผงทำเป็นยาหอม สรรพคุณ แก้ลมวิงเวียน หน้ามืดตาลาย แก้จุกเสียด แน่นเฟ้อ
104.	สั้มประด	Pineapple	<i>Ananas comosus (L.) Merr.</i>	- ใช้ผลนำมารับประทาน สรรพคุณ แก้อักเสบ แก้ บวม ทำให้แผลหายเร็ว กัดเสมหะ แก้ลักปิดลักเปิด ช่วยย่อยอาหาร ประโยชน์ทำให้เนื้อนุ่ม
105.	เสลดพังพอนตัวผู้	Hop Headed, Barleria	<i>Barleria lupulina Lindl.</i>	- นำใบและรากมาตำกับสุราคั้นเอาน้ำดื่ม เอากาก ฟอก สรรพคุณ แก้พิษงู แก้ไฟลามทุ่ง แก้พิษแมลง สัตว์กัดต่อย
106.	เสลดพังพอนตัวเมีย	Snake Plant	<i>Clinacanthus nutans Burm.</i>	- นำรากมาฝน สรรพคุณ แก้พิษงู ตะขาบ แมงป่อง
107.	หญ้าถอดปล้อง	Horsetail	<i>Equisetum debile Roxb.</i>	- นำทั้งต้น มาต้มน้ำดื่ม สรรพคุณ ขับปัสสาวะ ขับน้ำ บำรุงไต ขับระดูขาว ตำหรือฟอก สรรพคุณ รักษา บาดแผล แก้ปวดตามข้อ แก้ปวดกระดูกหักหรือร้าว

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
108.	โหระพา	Sweet Basil	<i>Ocimum basilicum</i> Linn.	- นำใบมาตำ ต้ม สรรพคุณ แก้อาการท้องอืดเพื่อ แก้ลมวิงเวียน ช่วยย่อยอาหาร ขับลมในลำไส้ ขับเสมหะ ตำ พอกหรือประคบ สรรพคุณ แก้ไขข้อ อักเสบ แก้แผลอักเสบ ยอดอ่อนตำปิดแผลงูกัด
109.	อบเชยไทย	Cinnamom	<i>Cinnamomum iners</i> Blume.	- นำรากและใบมาต้มน้ำดื่ม สรรพคุณ แก้ไข้จากการ อักเสบหลังคลอด ขับลม บำรุงธาตุ แก้ท้องอืดเพื่อ - เปลือกต้น นำมาบดเป็นผงทำเป็นยาหอม สรรพคุณ บำรุงหัวใจ แก้อ่อนเพลีย ทำให้มีกำลัง ใช้ปรุงเป็นยา น้ำดื่มแก้ปวดศีรษะ
110.	อบเชยเทศ	Ceylon Cinnamon, The Cinnamon	<i>Cinnamomum zeylanicum</i> Nees.	- นำเปลือกต้น 10 กรัม ฝนละเอียดกับน้ำอุ่น 1 ถ้วย กาแฟ ต้ม สรรพคุณ บำรุงกำลัง ขับลม กล่อมจิตใจ ให้สุขุมเยือกเย็น ต้มเพื่อให้ชุ่มคอ เรียกความสดชื่น กระชุ่มกระชวย - ใบบดเป็นผง ชงน้ำดื่ม สรรพคุณ แก้อาการหน้ามืด วิงเวียน คลื่นเหียนอาเจียน บรรเทาอาการปวดศีรษะ
111.	อ้อยแดง	Sugar Cane	<i>Saccharum officinarum</i> Linn.	- ใช้รากอ้อย 10-15 กรัม ฝนละเอียดกับน้ำปูนใส กรองเอาแต่น้ำกิน สรรพคุณ กัดเสมหะ แก้ไอเรื้อรัง - ลำต้น 100กรัม สับละเอียดต้มน้ำ 1 ลิตร เคี่ยว ให้เหลือ 600 ซีซี กรองเอาแต่น้ำแบ่งดื่มตลอดทั้งวัน สรรพคุณ ขับปัสสาวะ แก้ปัสสาวะขัด แก้อาการตัว บวม น้ำ ขับนิ่ว แก้โรคไต

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อสมุนไพร	ชื่อสามัญ	ชื่อวิทยาศาสตร์	วิธีการใช้/สรรพคุณ
112.	อัญชัน	Butterfly Pea	<i>Clitoria ternatea</i> Linn.	- นำดอกอัญชันตากแห้งมาต้มกับน้ำ ทำเป็นน้ำดื่มสมุนไพร สรรพคุณ ช่วยต้านอนุมูลอิสระ ป้องกันมะเร็ง ช่วยลดปริมาณน้ำตาลในเส้นเลือด บำรุงสายตา - ดอกอัญชันสด 1 กำมือ นำมาคั้นเอาแต่น้ำแล้วชโลมให้ทั่วศีรษะเป็นประจำ สรรพคุณ ทำให้ผมดกดำ รากผมแข็งแรง

บรรณานุกรม

- นิตยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการและการบริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชิดชนก ชมพุกฤษ. (2548). *ผักพื้นบ้าน สมุนไพรต้านโรค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไพลิน.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549). *การตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2549). *รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชีคกอซิม บิน มุหัมมัด อาล-ซานียี มหาวิทยาลัยอิสลามยะลา
- ชูโฮมิน เจ๊ะมะลี. (ม.ป.ป.). เอกสารประกอบการสอนรายวิชาพืชสมุนไพร. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- นัยนา อภิวัฒน์พร. (2551). เอกสารความรู้ผู้ดำเนินการสปาเพื่อสุขภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 3. สำนักงานส่งเสริม
- ธุรกิจบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข นนทบุรี
- พิมลพรรณ อนันต์กิจไพศาล. (2557). 108 สมุนไพรไทยใช้เป็นยาป่วย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
- เก็ท ไอเดีย
- เพ็ญภา ทรัพย์เจริญ. (2548). *การดูแลสุขภาพแบบพึ่งตนเองด้วยยาสมุนไพรในงานสาธารณสุขมูลฐาน*
- ศูนย์พัฒนาตำราการแพทย์แผนไทย มูลนิธิการแพทย์แผนไทยพัฒนา*. นนทบุรี: สามเจริญพาณิชย์
- (กรุงเทพฯ) จำกัด.
- วิทย์ เทียงบุญธรรม. (2542). *พจนานุกรมสมุนไพรไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: อักษรพิทยา.
- วุฒิ วุฒิธรรมเวช. (2540). *ร่วมอนุรักษ์มรดกไทยสารานุกรมสมุนไพร รวมหลักเภสัชกรรมไทย*. กรุงเทพฯ:
- โอ เอส พรินติ้ง เฮาส์.
- ยุคคล จิตสำรว. (2557). *99สมุนไพรไทย*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: นานาสำนักพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร (2554). *ศิลปะการให้บริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร
- สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. (2554). *คู่มือปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน สำหรับชุดปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น*
- พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ
- สถาบันพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยภาคเหนือ. (2556). *คู่มือหลักสูตรภาษาอังกฤษ*
- เพื่อการบริหารในโรงแรม*. งานการพิมพ์สถาบัน กศน.ภาคเหนือ.
- สภาอากาศไทย. (2553). *คู่มือปฐมพยาบาล (First Aids Manual)*. กรุงเทพฯ.
- อุไรวรรณ จิตเป็นธม คิม. (2556). *สมุนไพร 91 ชนิด พืชไร่โรค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อินสปายร์.
- [ออนไลน์]. <http://ppdatacenter.com> (สืบค้นเมื่อวันที่ 2 มกราคม 2561)
- [ออนไลน์]. <https://th.jobsdb.com/th-th/articles> (สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2560)
- [ออนไลน์]. <http://www.callcentermaster.com/Article/Handle-complaint-customer.html>
- (สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2560).
- [ออนไลน์]. http://www.egis.rmutp.ac.th/km_regis/stock/2555/2-55.ppt (สืบค้นเมื่อวันที่
- 30 ธันวาคม 2560)
- [ออนไลน์]. <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/172-do-a-dont.html>
- (สืบค้นเมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2560)
- [ออนไลน์]. <https://denohealth.com> โรค เบาหวาน อาการ สาเหตุ วิธี ป้องกัน ทำอย่างไร. สืบค้น ณ วันที่
- 12 พฤศจิกายน พ.ศ.2560 เวลา 15.15 น.
- [ออนไลน์]. <http://engenjoy.blogspot.com/2014/05/hotel-2.html> สืบค้น ณ วันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ.
- 2560 เวลา 09.30 น.

[ออนไลน์]. <https://nuadthai1.wordpress.com/2012/10/02/ประโยชน์ของการนวด>. สืบค้น ณ วันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ.2560 เวลา 15.15 น.

[ออนไลน์]. <https://sites.google.com/site/thaiwomeninczech/home/phasaenglish-pheux-xachiph-nwd-thiy> สืบค้น ณ วันที่ 14 กรกฎาคม 2560 15.00 น.

[ออนไลน์] www.smpksr.com โรคอัมพฤกษ์ อัมพาต อาการ สาเหตุ วิธีการรักษา-สมุนไพรคุณสมฤทธิ์: Inspired by LnwShop.com. สืบค้น ณ วันที่ 12 พฤศจิกายน พ.ศ.2560 เวลา 15.15 น.

[ออนไลน์]. <http://www.yesspathailand.com/นวดไทย-นวดแผนโบราณ/ประโยชน์ของการนวดแผนโบราณ.html> สืบค้น ณ วันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ.2560 เวลา 12.15 น.

ภาคผนวก

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์ ดร.นิത്യศรี แสงเดือน

ผู้เขียน

ดร.สรรค์นันท์ ตันติอุโฆษกุล อัครวงศ์

ดร.ดำรง โยธารักษ์

ดร.บยาตี ดือรามัน

นายนิพนธ์ รัตนคช

นายคณาสิน ตันสกุล

ว่าที่ร้อยตรีเอกรินทร์ อ่อนเกตุพล

นางสาวสุกัญญา ใจเย็น

นางสาวนฐมณ เต่งน่วย