

TANACHIRA

การบริหารจัดการและควบคุมคุณภาพ

บริษัท ธนจิรา รีเทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการและควบคุมคุณภาพในทุกกระบวนการของการดำเนินธุรกิจ เพื่อส่งมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงสุด ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า และรักษามาตรฐานของแบรนด์ระดับสากลที่บริษัทเป็นผู้ดูแล โดยยึดหลัก “คุณภาพ” เป็นรากฐานสำคัญของความยั่งยืน ทั้งในแง่ของสินค้า บริการ บุคลากร และประสบการณ์ที่ลูกค้าได้รับ

ในระดับองค์กร บริษัทฯ กำหนดแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยเน้น 3 มิติหลัก ได้แก่

1. การควบคุมคุณภาพสินค้า ผ่านการคัดเลือกแบรนด์และผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานระดับสากล พร้อมกระบวนการประเมินคุณภาพ ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และความยั่งยืนของวัตถุดิบ
2. การยกระดับประสบการณ์ลูกค้า ด้วยการออกแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับ lifestyle และความคาดหวังของผู้บริโภคยุคใหม่
3. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ สร้างพื้นที่ให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและนำนวัตกรรมมาพัฒนางาน

จากแนวคิดดังกล่าว การบริหารคุณภาพจึงถูกออกแบบให้ยืดหยุ่นและปรับใช้ให้สอดคล้องตามบริบทของแต่ละกลุ่มธุรกิจ เพื่อให้การดำเนินงานในแต่ละแบรนด์สามารถส่งมอบคุณภาพของสินค้าและบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางเฉพาะที่ชัดเจน ดังนี้

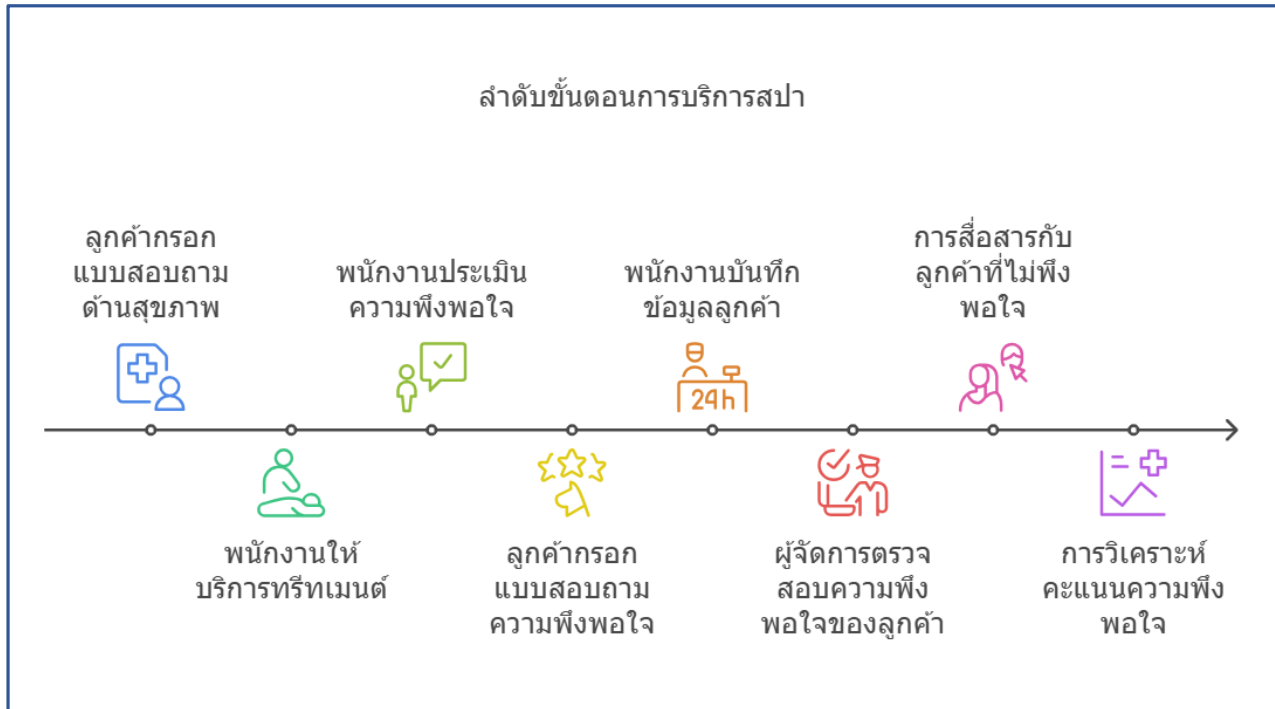
การควบคุมคุณภาพด้านการบริการ HARNN Wellness and Hospitality

การให้บริการด้านสุขภาพและความงามแก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ นอกจากจะต้องตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าแล้ว ยังเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าด้วย เพื่อให้มั่นใจว่าสินค้าและบริการของเรามีคุณภาพได้มาตรฐานตรงตามความคาดหวังของลูกค้า เราจึงมุ่งมั่นในการรักษามาตรฐาน พัฒนา และปรับปรุงการบริการของเราให้ดีขึ้นในทุกๆ มิติ ไม่ว่าจะเป็น ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ ความสะอาดของสถานที่และอุปกรณ์ เทคนิคการทำทรีทเมนต์ ตลอดจนการดูแลเอาใจใส่ของพนักงานทุกคน โดยการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าหลังรับบริการเสร็จสิ้นทุกครั้งผ่านแบบประเมินของทางร้าน จากนั้นจะเก็บบันทึกเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดทำแผนการพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

ขั้นตอนปฏิบัติ

1. ลูกค้าทำแบบสอบถามด้านสุขภาพ (Health Questionnaire) และระบุความต้องการเฉพาะบุคคลเช่น บริเวณที่ต้องการหลีกเลี่ยง น้ำหนักการนวด
2. พนักงานให้บริการทรีทเมนต์ตามที่ระบุในแบบสอบถาม
3. พนักงานสังเกตและสอบถามความพึงพอใจของลูกค้าระหว่างการทำทรีทเมนต์
4. หลังจบทรีทเมนต์ ลูกค้าทำแบบสอบถามความพึงพอใจด้านบริการ
5. พนักงานต้อนรับกรอกข้อมูลลูกค้าลงในระบบ
6. ผู้จัดการสปรูตรวจสอบข้อมูลของแต่ละวัน หากพบลูกค้าที่ไม่พึงพอใจในบริการหรือมีการร้องเรียน จะมีการติดต่อลูกค้ากลับเพื่อสอบถามเพิ่มเติมในวันถัดไป
7. ในแต่ละเดือนผู้จัดการสปรูสรุปผลคะแนนความพึงพอใจ เพื่อนำมาวิเคราะห์และนำเสนอแผนปรับปรุงพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

TANACHIRA



หัวข้อในการประเมินความพึงพอใจ เพื่อรักษาคุณภาพด้านบริการ

1. Arrival Journey การต้อนรับ

- 1.1 Warm Welcome ได้รับการต้อนรับอย่างเป็นมิตรและอบอุ่นจากพนักงาน
- 1.2 Informative Consultation ได้รับคำแนะนำที่ถูกต้อง เหมาะสม และตรงกับความต้องการ

2. Treatment Journey ระหว่างการบริการ

- 2.1 Therapist techniques เธรapistมีความรู้ความชำนาญในการทำทรีทเมนต์
- 2.2 Care & Attention ได้รับการเอาใจใส่ในทุกรายละเอียด
- 2.3 Product Quality ผลิตภัณฑ์ที่ใช้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

3. Departure Journey หลังรับบริการ

- 3.1 Result/Outcome as expected ได้ผลลัพธ์เป็นที่พอใจและตรงตามความคาดหวัง
- 3.2 Value of Money ได้รับบริการที่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป

4. Facility อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในสปา

- 4.1 Facility & Hygiene อุปกรณ์อยู่ในสภาพดีสะอาดถูกสุขอนามัย
- 4.2 Ambience & Design บรรยากาศและการตกแต่งให้ความรู้สึกผ่อนคลาย

5. Overall Experience ประสบการณ์โดยรวม

เกณฑ์การให้คะแนน

มีคะแนน 4 ระดับด้วยกัน จาก 1 ถึง 4

- | | | |
|---|---|---------------------------------|
| 1 | = | ไม่เห็นด้วย/ไม่พอใจ |
| 2 | = | เฉยๆ |
| 3 | = | เห็นด้วย/พอใจ |
| 4 | = | เห็นด้วยอย่างยิ่ง/พอใจอย่างยิ่ง |

TANACHIRA

การบันทึกข้อมูล

คะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม จะถูกบันทึกลงในรูปแบบไฟล์ Excel เมื่อสิ้นสุดแต่ละวันทำการ เพื่อให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน สามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ลดปัญหาการร้องเรียนหรือความไม่พอใจของลูกค้าอย่างทันท่วงที

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่บันทึกในไฟล์ Excel จะถูกนำมาคำนวณเป็นค่าเฉลี่ยของแต่ละหัวข้อการประเมินเป็นรายเดือน แยกตามสาขา เพื่อให้เห็นภาพรวมของคุณภาพด้านบริการ และนำไปวิเคราะห์เพื่อทำแผนปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

การตรวจสอบและติดตามผล

บริษัทฯ ติดตามผลการดำเนินงานโดยการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าด้วยแบบสอบถามออนไลน์ หรือแบบสอบถาม ณ หน้าร้าน หลังจากนั้นจะมีการประชุมกับผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกเดือนเพื่อประเมินผลการดำเนินงานและวางแผนทางสำหรับพัฒนากระบวนการการทำงานและการบริการต่างๆ ตามข้อมูลที่ได้รับมา รวมถึงออกแบบวิธีการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

เป้าหมายและการวัดผล

KPI สำหรับการวัดผลงานด้านบริการจากความพึงพอใจของลูกค้า คือ

- ☐ คะแนนเฉลี่ยในแต่ละหัวข้อการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.80
- ☐ ลดข้อร้องเรียนด้านบริการของลูกค้าให้เป็นศูนย์

ผลการประเมินจากลูกค้าในปี 2024

1. Arrival Journey การต้อนรับ	3.88
1.1 Warm Welcome ได้รับการต้อนรับอย่างเป็นมิตรและอบอุ่นจากพนักงาน	
3.89	
1.2 Informative Consultation ได้รับคำแนะนำที่ถูกต้อง เหมาะสม และตรงกับความต้องการ	3.87
2.Treatment Journey ระหว่างการบริการ	3.86
2.1 Therapist techniques เทรานซ์มีมีความรู้ความชำนาญในการทำรีทเม้นต์	3.85
2.2 Care & Attention ได้รับการเอาใจใส่ในทุกรายละเอียด	3.88
2.3 Product Quality ผลิตภัณฑ์ที่ใช้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ	3.86
3. Departure Journey หลังรับบริการ	3.79
3.1 Result/Outcome as expected ได้ผลลัพธ์เป็นที่พอใจและตรงตามความคาดหวัง	
3.80	
3.2 Value of Money ได้รับบริการที่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป	
3.79	
4. Facility อุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในสปา	3.84
4.1 Facility & Hygiene อุปกรณ์อยู่ในสภาพดีสะอาดถูกสุขอนามัย	3.83
4.2 Ambience & Design บรรยากาศและการตกแต่งให้ความรู้สึกผ่อนคลาย	3.84

TANACHIRA

5. Overall Experience ประสบการณ์โดยรวม

3.84

จากผลคะแนนในปี 2024 พบว่าหัวข้อที่รับคะแนนประเมินต่ำกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้คือ “การให้บริการที่คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป” จึงได้ทำการตรวจสอบจากแบบสอบถามเพิ่มเติมในช่องคำแนะนำ (Comments) ซึ่งสามารถสรุปประเด็นที่ลูกค้ารู้สึกว่ามีค่าได้ดังนี้

หัวข้อ	การปรับปรุงแก้ไข
1. คุณภาพของผ้าขนหนูและเสื่อคลุมอาบน้ำ	1. ทำการตรวจสอบลักษณะของผ้าขนหนูและเสื่อคลุมอาบน้ำทุกสาขา เพื่อคัดแยกผ้าขนหนูและเสื่อคลุมอาบน้ำที่มีลักษณะไม่ตรงตามมาตรฐานการบริการออก 2. ดำเนินการจัดซื้อผ้าขนหนูและเสื่อคลุมอาบน้ำใหม่เพื่อทดแทนของเดิม 3. จัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพการทำความสะอาดกับลูกค้าที่รับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน 4. กำหนดวิธีปฏิบัติให้กับพนักงานประจำสาขา โดยหากพบมีผ้าขนหนูหรือเสื่อคลุมอาบน้ำที่มีลักษณะไม่ได้มาตรฐาน ให้คัดออกทันที
2. ระยะเวลาการให้บริการลดลงเนื่องจากลูกค้าเดินทางมาถึงล่าช้ากว่าเวลานัดหมาย	1. กำหนดวิธีปฏิบัติในการลงตารางสำหรับการเข้ารับบริการของลูกค้า เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าสามารถได้รับบริการตามเวลาที่กำหนดไว้โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้ - พนักงานต้อนรับแจ้งให้ลูกค้าทราบทุกครั้งเมื่อทำการลงเวลาเข้ารับบริการของลูกค้าว่า ขอให้ลูกค้ามาก่อนเวลาอย่างน้อย 15-20 นาที เพื่อมีเวลาสำหรับเตรียมตัวก่อนเข้ารับบริการ - ปรับตารางการลงเวลาเข้ารับบริการให้มีระยะห่างอย่างน้อย 30 นาที ระหว่างการเข้ารับบริการของลูกค้าแต่ละท่าน 2. เพิ่มการสื่อสารเรื่องนโยบายการให้บริการทั้งในเว็บไซต์ รายการ การแจ้งทางโทรศัพท์ หรืออีเมล เพื่อให้ลูกค้ารับทราบเงื่อนไขการเข้ารับบริการโดยละเอียดก่อนเข้ารับบริการ 3. ฝึกอบรมให้พนักงานต้อนรับและเชอร์พิส เกี่ยวกับทักษะที่จำเป็น เพื่อให้สามารถจัดการกับข้อร้องเรียนต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวางแผนปรับปรุงและพัฒนาด้านบริการ

เพื่อพัฒนามาตรฐานบริการให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน จึงจัดให้มีแผนดำเนินการดังต่อไปนี้

1. มีการตรวจสอบคุณภาพการบริการ (Brand Standard's Audit) โดยทีม Spa Equity & Training เป็นรายไตรมาสเป็นประจำทุกปี เพื่อให้แน่ใจว่าสปาทุกสาขาดำเนินงานอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานของแบรนด์

TANACHIRA

2. ดูแลตรวจสอบอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆให้อยู่ในสภาพดีและปลอดภัยต่อการใช้งานอยู่เสมอ
3. มีหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านเทคนิคการทำทรีทเมนต์ การบริการ รวมถึงเสริมสร้างความรู้ด้านการดูแลสุขภาพและเวเลนเนส
4. แจ้งให้ทราบถึงแนวโน้มและเทรนด์ต่างๆที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นประจำและสม่ำเสมอ เช่น พฤติกรรมผู้บริโภค เทรนด์การดูแลสุขภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไปได้
อย่างเหมาะสม

TANACHIRA

เอกสารอ้างอิง

แบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่เข้ารับบริการ



SPA CONSULTATION CARD 水疗咨询卡

GUEST QUESTIONNAIRE 顾客问卷

Date 日期

General Information 一般信息	First Name 姓名 Last Name 姓 Room No 按摩室 Telephone No 电话号码 Date of Birth 出生日期 / / E-mail 电子邮件
Health 健康	Please indicate if any of the following conditions apply to you. 请指出以下任何情况是否适用于您。 ☐ Asthma 哮喘 ☐ Menstruation 月经 ☐ Skin Rash/Eczema 皮疹/湿疹 ☐ Allergies 过敏 ☐ High/Low Blood Pressure 高血压/低血压 ☐ Pregnant 怀孕 ☐ Diabetes 糖尿病 ☐ Injury/Surgery 损伤/手术 ☐ Heart Condition 心脏病 ☐ Back Problem 背部问题 ☐ Others 其他
Body Treatment 身体按摩	Circle the body parts that you would like to focus (o). 请圈出您想关注的身体部位 (o) and cross out those you would like to avoid (x). 划掉您想避免的身体部位 (x).  What is your massage pressure preference? 您喜欢按摩的力度? ☐ Light 轻柔 ☐ Medium 中等 ☐ Firm 按摩
Facial Treatment 美容护理	What is your skin type? 您的肤质是? ☐ Dry 干性 ☐ Normal 中性 ☐ Combination 混合性 ☐ Oily 油性 ☐ Sensitive skin 敏感性 Please specify area you would like to avoid? 请说明您想避免的部位。
Treatment Detail 治疗详情	Therapist Room Receptionist Treatment/Package Essential Oil

I confirm that the information I have provided are accurate and I have not omitted any relevant information related to my spa treatment. 我确认我提供的信息是准确的, 并且我没有遗漏任何与我水疗治疗相关的重要信息。

I acknowledge full responsibility for my decisions regarding spa services and facilities. I will not hold the spa or its employees liable for any adverse reactions, losses, or damages to myself or my property resulting from any treatments or facilities associated with the spa and its affiliates. 我承认对涉及水疗服务和设施所产生的任何不良后果、损失或财产损害, 担责或承担责任, 与水疗中心及其员工无关。

I consent that my health information is collecting for the purpose of ensuring safe spa services, sending exclusive promotions, discounts and personalized recommendations related to spa services. 我同意收集我的健康信息, 以便提供更安全的水疗服务, 并为您提供专属的促销活动、折扣和个性化水疗建议。

By signing this form, I confirm that I have read and understood the above statements and agree to the spa's data usage policies. 我确认我已仔细阅读并理解上述声明, 同意水疗中心的数据使用政策。

Guest Signature 嘉宾签名 Date 日期

Therapist 治疗师 Room 按摩室 Receptionist 接待员 Treatment/Package 治疗/套餐 Essential Oil 宾客姓名	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>Poor 差 1</th> <th>Fair 一般 2</th> <th>Good 好 3</th> <th>Excellent 优秀 4</th> </tr> <tr> <td colspan="4">Arrival/Reception 到达/接待</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Treatment/Therapist 治疗/治疗师</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Departure/Reception 出发/接待</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Facilities 设施</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Overall Experience 总体体验</td> </tr> <tr> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> <td>☐</td> </tr> <tr> <td colspan="4">Comments 评论</td> </tr> <tr> <td colspan="4">.....</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> Would you like to receive news/promotions by e-mail? 您希望通过电子邮件接收新闻和促销信息吗? ☐ Yes 是 ☐ No 否 Would you like to return for your next visit? 您下次还想再来吗? ☐ Yes 是 ☐ No 否 </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> How do you know about us? 您怎么知道我们的? ☐ Spa Menu & Advertisement 水疗菜单和广告 ☐ Recommendation 推荐 ☐ Hotel Staff 酒店工作人员 ☐ Magazine/Guidebook 杂志/指南 ☐ Tour Guide/Agent 导游/旅行社 ☐ Website 网站 ☐ Facebook/Instagram 脸书/Instagram ☐ Others 其他的 </td> </tr> <tr> <td colspan="4"> Guest Signature 嘉宾签名 Date 日期 </td> </tr> </table>	Poor 差 1	Fair 一般 2	Good 好 3	Excellent 优秀 4	Arrival/Reception 到达/接待				☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Treatment/Therapist 治疗/治疗师				☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Departure/Reception 出发/接待				☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Facilities 设施				☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	Overall Experience 总体体验				☐	☐	☐	☐	Comments 评论								Would you like to receive news/promotions by e-mail? 您希望通过电子邮件接收新闻和促销信息吗? ☐ Yes 是 ☐ No 否 Would you like to return for your next visit? 您下次还想再来吗? ☐ Yes 是 ☐ No 否				How do you know about us? 您怎么知道我们的? ☐ Spa Menu & Advertisement 水疗菜单和广告 ☐ Recommendation 推荐 ☐ Hotel Staff 酒店工作人员 ☐ Magazine/Guidebook 杂志/指南 ☐ Tour Guide/Agent 导游/旅行社 ☐ Website 网站 ☐ Facebook/Instagram 脸书/Instagram ☐ Others 其他的				Guest Signature 嘉宾签名 Date 日期			
Poor 差 1	Fair 一般 2	Good 好 3	Excellent 优秀 4																																																																																						
Arrival/Reception 到达/接待																																																																																									
☐	☐	☐	☐																																																																																						
☐	☐	☐	☐																																																																																						
Treatment/Therapist 治疗/治疗师																																																																																									
☐	☐	☐	☐																																																																																						
☐	☐	☐	☐																																																																																						
☐	☐	☐	☐																																																																																						
Departure/Reception 出发/接待																																																																																									
☐	☐	☐	☐																																																																																						
☐	☐	☐	☐																																																																																						
Facilities 设施																																																																																									
☐	☐	☐	☐																																																																																						
☐	☐	☐	☐																																																																																						
☐	☐	☐	☐																																																																																						
Overall Experience 总体体验																																																																																									
☐	☐	☐	☐																																																																																						
Comments 评论																																																																																									
.....																																																																																									
Would you like to receive news/promotions by e-mail? 您希望通过电子邮件接收新闻和促销信息吗? ☐ Yes 是 ☐ No 否 Would you like to return for your next visit? 您下次还想再来吗? ☐ Yes 是 ☐ No 否																																																																																									
How do you know about us? 您怎么知道我们的? ☐ Spa Menu & Advertisement 水疗菜单和广告 ☐ Recommendation 推荐 ☐ Hotel Staff 酒店工作人员 ☐ Magazine/Guidebook 杂志/指南 ☐ Tour Guide/Agent 导游/旅行社 ☐ Website 网站 ☐ Facebook/Instagram 脸书/Instagram ☐ Others 其他的																																																																																									
Guest Signature 嘉宾签名 Date 日期																																																																																									

TANACHIRA

การบริหารคุณภาพการให้บริการ HARNN Wellness and Hospitality

การบริหารคุณภาพการให้บริการเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างคุณค่าอย่างยั่งยืนในการดำเนินงานด้านสปาเพื่อสุขภาพ เพื่อรักษามาตรฐานด้านคุณภาพให้เป็นไปตามหลักของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, มาตรฐานการให้บริการสปาระดับสากล International Spa Association (ISPA) และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของแบรนด์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจให้เกิดประสิทธิภาพ มีการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพที่เหมาะสม สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมองค์กร มีเป้าหมายที่ชัดเจน ตลอดจนมีการวางแผนและการนำไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อไป

ขั้นตอนปฏิบัติในการบริหารคุณภาพการให้บริการ

1. กำหนดรายชื่อสถานประกอบการที่อยู่ภายใต้การควบคุมคุณภาพขององค์กร ทั้งในและต่างประเทศ
2. จัดทำแผนการตรวจสอบคุณภาพประจำปี โดยกำหนดความถี่ในการเข้าตรวจสอบดังนี้
 - a. สถานประกอบการที่ดำเนินธุรกิจโดย HARNN Global ที่อยู่ในประเทศไทย ตรวจสอบไตรมาสละ 1 ครั้ง รวม 4 ครั้งต่อปี
 - b. สถานประกอบการที่เป็นแฟรนไชส์ทั้งในและต่างประเทศ ตรวจสอบทุก ๆ 6 เดือน รวมปีละ 2 ครั้ง
3. ผู้ตรวจสอบเข้าตรวจสอบตามกำหนดการที่วางไว้
4. จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ เพื่อรายงานต่อผู้บริหารขององค์กร และผู้บริหารของสถานประกอบการที่เป็นแฟรนไชส์ทราบ หลังการตรวจสอบไม่เกิน 2 สัปดาห์นับจากวันตรวจสอบ
5. จัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการโดยวิเคราะห์จากผลสรุปที่ได้ เพื่อให้สถานประกอบการนั้นๆนำไปปฏิบัติเพื่อรักษาหรือยกระดับมาตรฐานการให้บริการต่อไป

ขั้นตอนการควบคุมคุณภาพบริการ



หัวข้อในการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ

1. Spa Minimum Standard มาตรฐานสปาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วยความพร้อมด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ การจัดสรรพื้นที่ในการให้บริการ และการดูแลด้านความปลอดภัยในสปา
2. Spa Operations การดำเนินงานภายในสปา

TANACHIRA

การมีขั้นตอนปฏิบัติงานที่ชัดเจน จำนวนพนักงานเพียงพอและเหมาะสมต่อการให้บริการ มีระบบจัดการด้านการขายและบริการ รวมถึงระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้าตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

3. Spa Facilities อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในสปา

ความพร้อมของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน สะอาดถูกสุขอนามัยและปลอดภัยทั้งต่อพนักงาน ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด

3.1 Reception Area มีการจัดวางอย่างเหมาะสม สะอาด มีแสงสว่างเพียงพอ และมีบรรยากาศผ่อนคลาย

3.2 Treatment Room จัดเตรียมห้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของแบรนด์

3.3 Sink อ่างล้างมืออยู่ในสภาพดี สะอาด และมีผลิตภัณฑ์จัดวางไว้ตามที่กำหนด

3.4 Lavatory มีห้องน้ำอยู่ภายในสปา หรือบริเวณใกล้เคียงที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย

3.5 Shower มีห้องอาบน้ำสำหรับให้บริการภายในห้องทรีทเมนต์ พร้อมผลิตภัณฑ์ตามที่กำหนด

4. Spa Treatment คุณภาพของสปาทรีทเมนต์

4.1 Reservation มีระบบการจองที่มีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย

4.2 Arrival การต้อนรับเมื่อลูกค้ามาถึง การให้คำแนะนำก่อนเข้าสู่การทำทรีทเมนต์

4.3 Treatment การทำทรีทเมนต์ถูกต้องตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของแบรนด์ การดูแลลูกค้า และการให้บริการที่สร้างผลลัพธ์ได้ตามความต้องการของลูกค้า

4.4 The Employee พนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน มีความสุภาพ อ่อนน้อม และใส่ใจในการให้บริการ

เกณฑ์การให้คะแนน

ประเมินคะแนนใน 3 ระดับคือ

Meet ได้มาตรฐาน มีระดับคะแนน = 1

Below ต่ำกว่ามาตรฐาน มีระดับคะแนน = 0

N/A ไม่สามารถประเมินได้ ไม่นำมาคำนวณคะแนน

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลคะแนนในแต่ละหัวข้อมาเปรียบเทียบกับคะแนนจากการตรวจสอบครั้งก่อนหน้า เพื่อดูแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จากนั้นนำผลที่ได้มาสรุปหัวข้อที่ไม่ได้ตามมาตรฐานและต้องปรับปรุง โดยจัดทำเป็นรายงานฉบับสมบูรณ์เพื่อนำส่งผู้บริหารของสถานประกอบการนั้นๆ สำหรับจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

TANACHIRA

SUMMARY

CATEGORIES	SCORE	LAST AUDIT SCORE
SPA MINIMUM STANDARDS		
SPA OPERATIONS		
SPA FACILITIES		
SPA TREATMENT		
TOTAL:		

เป้าหมายและการวัดผล

บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายสำหรับการควบคุมมาตรฐานการให้บริการ โดย

- ☐ คะแนนของแต่ละหัวข้อไม่ต่ำกว่า 80%
- ☐ คะแนนรวมของทุกหัวข้อเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 80%

ตัวอย่างผลการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการ

ผลการตรวจสอบมาตรฐานการให้บริการสปาที่ SCape by HARNN สาขา Central Pinklao ประจำปีไตรมาสที่ 3 ปี 2024 คะแนนที่ได้ในแต่ละหัวข้อเป็นดังนี้

- Spa Minimum Standard ได้คะแนน 90%
- Spa Operations ได้คะแนน 82%
- Spa Facilities ได้คะแนน 80%

หัวข้อ	แผนการดำเนิน
1. พนักงานเรอราฟิสไม่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนการนัดใน SOP	☐ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคล เพื่อออกแบบแผนการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นในส่วนที่ต้องการปรับปรุง ☐ จัดให้มีการฝึกอบรมการทำทรีทเมนต์ให้สอดคล้องและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดใน SOP โดยทีม Master Trainer

TANACHIRA

2. พนักงานเรอราฟิสไม่สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการให้กับลูกค้าได้	☐ จัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) ☐ จัดทำคู่มือรายละเอียดผลิตภัณฑ์เพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงที่สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ไว้ในสปา ☐ มีการทดสอบความรู้ด้านผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ
--	---

4. Spa Treatment

ได้คะแนน 79%

คะแนนรวมเฉลี่ยคือ 82.75 เปอร์เซนต์ ซึ่งถือว่าสามารถรักษามาตรฐานการให้บริการได้ดี แต่หัวข้อที่ต้องนำมาวิเคราะห์และจัดทำแผนการพัฒนาปรับปรุงต่อไปคือ Spa Treatment ตามรายละเอียดดังนี้

การวางแผนปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริหารการให้บริการ

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสร้างผลลัพธ์ที่ยั่งยืน จึงจัดให้มีแผนดำเนินการดังต่อไปนี้

1. มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการให้บริการของสปา ประกอบด้วย มาตรฐานการดำเนินงาน (Spa Operations Procedure) และมาตรฐานการให้บริการทรีทเมนต์ (Spa Treatment Protocol) โดยมีการตรวจสอบและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
2. ประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของการให้บริการ รวบรวมข้อมูลจากลูกค้าและพนักงานเพื่อระบุปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. มีการสื่อสารกับพนักงานและลูกค้า เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย
4. สร้างระบบการตรวจสอบคุณภาพที่เป็นมาตรฐานสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับสถานประกอบการทั้งในและต่างประเทศ

TANACHIRA

การบริหารและควบคุมคุณภาพการให้บริการสำหรับร้านอาหาร Gordon Ramsay Restaurants

การบริหารและควบคุมคุณภาพวัตถุดิบสำหรับร้านอาหารมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากเกี่ยวพันถึงสุขภาพและความปลอดภัยของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร มากไปกว่านั้น การบริการที่มีคุณภาพถือเป็นการส่งมอบประสบการณ์ที่ดี สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และเป็นความได้เปรียบสำหรับการแข่งขันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ บริษัทฯ มุ่งมั่นและให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุดคล้อยตามมาตรฐานสากล รวมถึงมีกระบวนการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อความต่อเนื่องในการพัฒนาคุณภาพของอาหารและการบริการ โดยมีระบบการปฏิบัติงาน (SOP: Standard Operating Procedures) ที่ดีและการใช้เครื่องมือในการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) รวมถึงรายการตรวจสอบ (Checklist) เพื่อตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการให้เป็นไปตามมาตรฐานเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า

กระบวนการการให้บริการ (SOP: Standard Operating Procedures)

SOP หรือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน คือคู่มือการดำเนินงานที่กำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ ดังนี้:

1 ขั้นตอนการต้อนรับลูกค้า

- ☐ การยินดีต้อนรับ: พนักงานจะต้องยิ้มและทักทายลูกค้าอย่างเป็นมิตรเมื่อเข้ามาถึงร้าน
- ☐ การสอบถามและแนะนำเมนู: พนักงานต้องสอบถามลูกค้าเกี่ยวกับความต้องการหรือข้อกำหนดพิเศษ เช่น การทานอาหารแบบพิเศษ (มังสวิรัต, ไม่มีเนื้อสัตว์, ฯลฯ)
- ☐ การพาลูกค้านั่งที่โต๊ะ: พนักงานจะพาลูกค้าไปยังโต๊ะที่เหมาะสมและเสนอตัวเลือกต่าง ๆ หากมีโต๊ะพิเศษหรือพื้นที่สำหรับกลุ่มลูกค้า
- ☐ การเสนอเครื่องดื่ม: หลังจากนั่งลงแล้ว พนักงานควรเสนอบริการเครื่องดื่มก่อนส่งอาหาร

2 ขั้นตอนการเสิร์ฟอาหาร

- ☐ การเตรียมอาหาร: ผู้ช่วยครัวต้องตรวจสอบการเตรียมอาหารก่อนส่งไปยังโต๊ะให้ตรงตามคำสั่งและลำดับความสำคัญ
- ☐ การตรวจสอบคุณภาพอาหาร: ก่อนนำอาหารไปเสิร์ฟ พนักงานต้องตรวจสอบคุณภาพของอาหาร เช่น ความสุกของอาหาร, การตกแต่งจาน, และความถูกต้องของเมนู
- ☐ การเสิร์ฟอาหาร: พนักงานต้องเสิร์ฟอาหารตามลำดับที่สั่ง และต้องอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงส่วนประกอบของอาหาร
- ☐ การถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ: หลังจากเสิร์ฟอาหารแล้ว พนักงานควรถามลูกค้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในอาหารและการบริการ

3 ขั้นตอนการเก็บเงินและการอำลา

- ☐ การตรวจสอบการชำระเงิน: พนักงานต้องตรวจสอบและยืนยันยอดค่าอาหารที่ลูกค้าสั่งก่อนที่จะเสนอวิธีการชำระเงิน
- ☐ การขอบคุณและอำลา: เมื่อชำระเงินเสร็จ พนักงานจะต้องขอบคุณลูกค้าด้วยมิตรไมตรีและเชิญให้กลับมาใช้บริการอีก

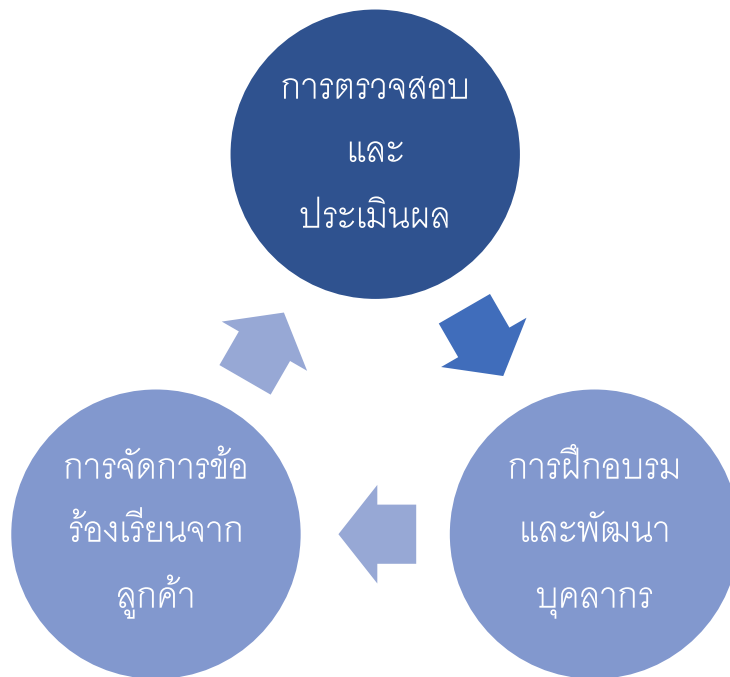
การควบคุมและตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ

TANACHIRA

บริษัทฯ ออกแบบและพัฒนารายการตรวจสอบ (checklist) เพื่อให้สามารถตรวจสอบและควบคุมคุณภาพการให้บริการในทุกขั้นตอนของการบริการลูกค้าตั้งแต่การต้อนรับ การเสิร์ฟอาหาร การชำระเงินและกล่าวอำลาเพื่อให้แน่ใจว่า ลูกค้าจะได้รับประสบการณ์ที่ดีที่สุดจากการบริการ

การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)

บริษัทฯ มีกระบวนการประกันคุณภาพในการให้บริการซึ่งเป็นกระบวนการที่ทำให้ร้านอาหารสามารถรักษามาตรฐานการบริการที่ดีและสม่ำเสมอ ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ และการรับข้อเสนอแนะจากลูกค้า โดยมีขั้นตอนสำคัญ ดังนี้



การวางแผนปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริหารการให้บริการ

การประเมินผลการบริการปัจจุบัน

บริษัทฯ ประเมินผลการบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของการบริการในร้านอาหารว่า มีปัญหาหรือการทำงานส่วนใดที่ยังต้องปรับปรุงด้วยวิธีการ (1) ประเมินผลจากการตรวจสอบภายใน ผ่านรายการตรวจสอบ หัวข้อและหลักเกณฑ์สำหรับการประเมินที่บริษัทได้ออกแบบและพัฒนาไว้ (2) การสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้า และ (3) การรวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงาน

การกำหนดเป้าหมายการพัฒนา

บริษัทฯ ตั้งเป้าหมายสำหรับปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ อาทิ ความรวดเร็วในการเสิร์ฟอาหาร ความถี่ในการอบรมและพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน รวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่ระดับ 90%

การพัฒนาทักษะของพนักงาน

บริษัทฯ เพิ่มขีดความสามารถในการบริการของพนักงานให้มีทักษะการให้บริการที่มีคุณภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้นผ่านกิจกรรมสำหรับการพัฒนาทักษะต่างๆ อาทิ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

TANACHIRA

ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการให้บริการภายในร้านอาหาร เช่น การทักทายลูกค้า การแนะนำเมนู การจัดการข้อร้องเรียน เป็นต้น การสร้างทีมงานที่มีความเป็นเอกภาพ การส่งเสริมการเรียนรู้จากข้อผิดพลาด เป็นต้น

การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

เพื่อให้กระบวนการทำงานภายในร้านมีประสิทธิภาพสูงขึ้นและลดความผิดพลาดในการบริการ บริษัทมีแนวทางปรับปรุงกระบวนการทำงานโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน อาทิ การใช้เทคโนโลยีสำหรับการบริหารด้านการบริการ เช่น การใช้แอปพลิเคชันสำหรับการสั่งอาหาร การจัดการคลังสินค้าและวัตถุดิบเพื่อตรวจสอบสินค้าคงคลังและลดของเสีย รวมถึงการใช้เทคโนโลยีสำหรับอำนวยความสะดวกในการเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น

การตรวจสอบและติดตามผล

บริษัทฯ ติดตามผลการดำเนินงานโดยการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าด้วยแบบสอบถามออนไลน์ หรือแบบสอบถาม ณ หน้าร้าน หลังจากนั้นจะมีการประชุมกับผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกเดือนเพื่อประเมินผลการดำเนินงานและวางแนวทางสำหรับพัฒนากระบวนการการทำงานและการบริการต่างๆ ตามข้อมูลที่ได้รับมา รวมถึงออกแบบวิธีการรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น