

กลยุทธ์องค์กร

3.1 โครงสร้างกลุ่มผู้บริหาร

3.1.1 กลยุทธ์ระดับธุรกิจ

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกของตลาดสปา รวมทั้งปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จของธุรกิจ ทางบริษัทพบว่ากลยุทธ์ทางการตลาดที่สำคัญและต้องนำมาใช้ คือ การวางตำแหน่งธุรกิจที่เหมาะสม มีการสร้างจุดขายเฉพาะตัวที่มีความแตกต่างจากคู่แข่ง ในเรื่องของการให้บริการที่สามารถเพิ่มคุณค่า สร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคและเพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันที่นับวันจะมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น

ในช่วงระยะแรกของการเข้าตลาด The Exclusive Spa จะเน้นการลงทุนในด้านการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้รู้จักและรับรู้ข่าวสารการเปิดกิจการสินค้าและบริการที่มีไว้บริการ นอกจากนี้ยังให้ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของการมาใช้บริการในสปาและมีกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดการทดลองใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีการมุ่งเน้นกลยุทธ์สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดี โดยทาง The Exclusive Spa มองว่าเป็นกลยุทธ์ในระยะยาว ซึ่งจะช่วยให้สามารถรักษาลูกค้าเดิมและยังเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าใหม่โดยการบอกกล่าวจากลูกค้าเดิมอีกด้วย

นอกจากนั้น ได้วางแผนในการสำรวจและวิจัยพฤติกรรมของผู้บริโภคและมุ่งเน้นการพัฒนา ควบคุมการบริการของบุคลากร และรูปแบบการให้บริการในบริษัทอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ทันต่อความต้องการอย่างสม่ำเสมอ และรักษามาตรฐานการให้บริการให้ตรงตามพันธกิจที่ตั้งไว้

ภาพที่ 3.1
แบบจำลองธุรกิจ



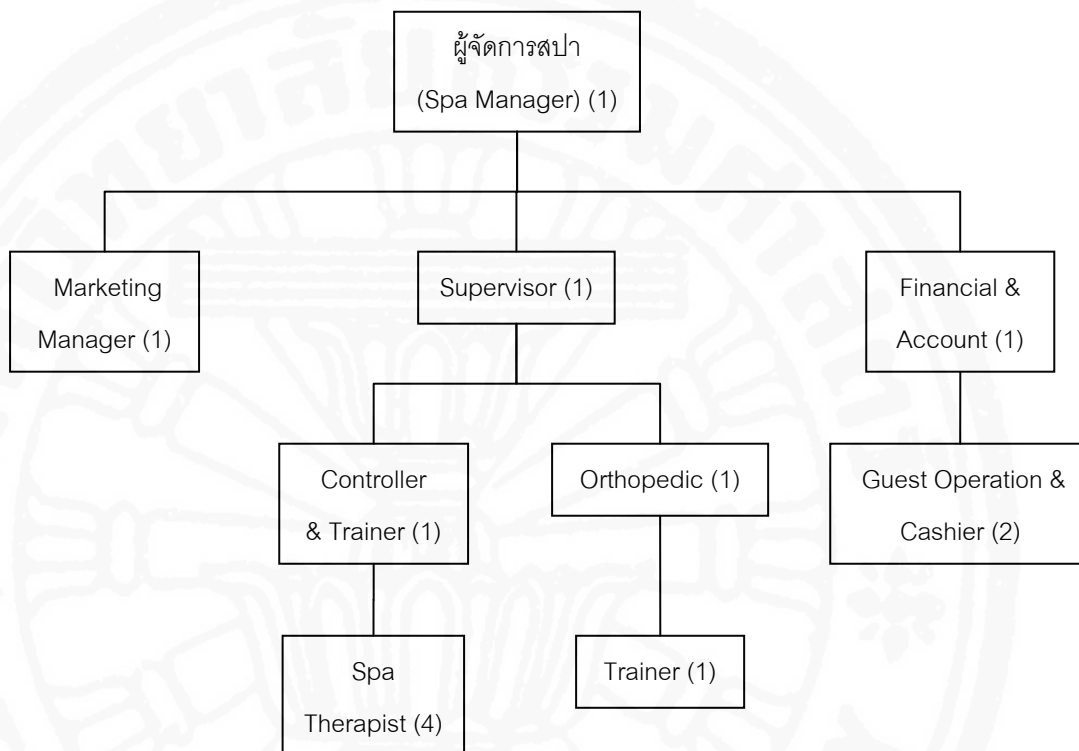
ที่มา : พัฒนา อิงประเสริฐภากร และคณะ, 2549

3.1.2 กลยุทธ์ระดับหน่วยงาน

แนวคิดในการทำตลาดและสร้างธุรกิจ คือ การมุ่งเน้นที่การสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่เข้ามาใช้บริการเป็นหลัก เนื่องจากธุรกิจสปาเป็นธุรกิจที่ต้องเน้นให้บริการถึงตัวผู้บริโภคหรือลูกค้าโดยตรง ดังนั้นต้องนำเอาความต้องการของผู้บริโภคมาใช้เป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ The Exclusive Spa มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก เพื่อให้แนวความคิดและการวางแผนการตลาดเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งให้กับตราสินค้าหรือบริการ

ภาพที่ 3.2

ผู้บริหารและโครงสร้างองค์กร The Exclusive Spa



ผู้จัดการสปา (Spa Manager): ผู้บริหารและดูแลทุกอย่างแทนเจ้าของกิจการ มีหน้าที่ต้องคอยดูแล และกำหนดนโยบายหลักๆ วิสัยทัศน์ของ Spa อีกทั้งยังต้องควบคุมคุณภาพมาตรฐานของ Spa อีกด้วย โดย Spa Manager จะต้องผ่านการสอบเพื่อขึ้นทะเบียนกับกระทรวงสาธารณสุขก่อน จึงจะทำหน้าที่นี้ได้

โดยผู้จัดการสปาจะมีหน้าที่หลักๆดังนี้

- 1.คัดเลือกพนักงาน จัดจ้างบริหารงานในสปา ดูแลกิจการโดยรวม
- 2.จัดเตรียมรายการทางการเงินต่างๆจัดทำบัญชี คุมงบประมาณประจำปี บริหารการเงิน
- 3.ดูแลนโยบายของกิจการ
- 4.สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน
- 5.วางแผนงาน และประชาสัมพันธ์กิจการ

หัวหน้าควบคุมดูแล (Supervisor): ทำหน้าที่ควบคุม ดูแลในส่วนของการให้บริการ ทั้งการให้บริการสปาและเรื่องโภชนาการ โดยควบคุมดูแลหัวหน้าผู้ฝึกสอนและฝึกสอน และ

หัวหน้าพ่อครัวจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และแก้ไขปัญหาในการบริการต่างๆ ควรมีความรู้เรื่องการโรงแรม

หัวหน้าควบคุมและฝึกสอน (Controller & Trainer): ทำหน้าที่วางแผนและจัดหาผลิตภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ ดูแลรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง คอยควบคุมการเบิกของและอุปกรณ์ไปใช้ในการทำทรีตเมนต์ และยังมีหน้าที่ตรวจสอบดูแลความพร้อมของอุปกรณ์สำคัญหลักๆ ในร้านสปา อาทิเช่น Geothermal Pool, เครื่องทำความร้อน, เครื่องทำความเย็น, ระบบไฟต่างๆ พร้อมทั้งควบคุมดูแลนักบำบัดและแม่บ้าน รวมไปถึงการจัดฝึกอบรมพนักงานทั้งในและนอกสถานที่

นักบำบัด (Spa Therapist): ทำหน้าที่จัดเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม และให้บริการ Treatment ลูกค้า

หมอกระดูก (Orthopedic): ทำหน้าที่ตรวจสอบสุขภาพให้คำแนะนำและปรึกษาในเรื่องทางกายภาพเกี่ยวกับกระดูกและสรีระของลูกค้า ว่าควรจะต้องได้รับการกายภาพบำบัด การนวด และการออกกำลังกายในสระแร่ธาตุแรงดันสูง

ครูฝึกสอน (Trainer): ทำหน้าที่เป็นครูฝึกสอนลูกค้า การฝึกโยคะ การออกกำลังกายโดยการเคลื่อนไหวในน้ำ

บริกร (Waitress): คอยดูแลให้บริการลูกค้าในเรื่องการเสิร์ฟอาหาร ดูแลจัดเตรียมความพร้อมในส่วนของเครื่องดื่ม และดูแลความสะดวกในส่วน of ร้านอาหาร

ผู้จัดการการตลาด (Marketing Manager): ทำหน้าที่ดูแล วางแผน และดำเนินกิจกรรมทางการตลาดทั้งหมด

พนักงานต้อนรับและเก็บเงิน (Guest Operation & Cashier): เป็นหน้าด่านสำคัญในการดูแล ต้อนรับ ให้ข้อมูล คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องSpa ของเรา รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และบุคคลภายนอกอื่นๆ และเก็บค่าบริการ

บัญชีและการเงิน (Financial & Account): มีหน้าที่ดูแล วางแผน จัดทำงบประมาณทางการเงินต่างๆ ดูแลทางด้านบัญชี และจัดทำรายงานทางการเงินทั้งหมด

3.2 แนวทางการจัดการธุรกิจ

3.2.1 การวางแผนการดำเนินงาน

The Exclusive Spa เป็นศูนย์สปาที่เน้นเรื่องการบริการ และการสร้างสรรค์ประสบการณ์สปารูปแบบใหม่ รวมถึงสินค้า วัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพในระดับที่มีคุณภาพสูง การดำเนินงานเริ่มต้น โดยทำการสำรวจพฤติกรรมผู้บริโภคและทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์เพื่อนำมาวางแผนกลยุทธ์ต่างๆ หลังจากนั้นจัดหาสถานที่เปิดศูนย์บริการสปาให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก และสังเกตสถานที่ตั้งได้ง่าย วางแผนการก่อสร้างและตกแต่งให้มีความเหมาะสมกับระดับที่มีคุณภาพสูง และอยู่ในงบประมาณที่เหมาะสม จัดทำแผนการขอเงินกู้ หลังจากนั้นจึงดำเนินการก่อสร้างและตกแต่งสถานที่ ระหว่างที่รอกตกแต่งสถานที่ทางบริษัทควรทำการจัดหา คัดสรรพนักงานและดำเนินการฝึกอบรมบุคลากรที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ ให้มีคุณภาพมาตรฐานในระดับเดียวกัน และการเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ ผลิตภัณฑ์ที่นำมาให้บริการกับลูกค้า นั้น ต้องผ่านการเลือกเฟ้นอย่างพิถีพิถันมาเป็นอย่างดี ผ่านการตรวจสอบก่อนที่จะมาใช้งานหรือให้บริการก่อนทุกครั้ง เพื่อคงความมีคุณภาพ และเป็นการรักษามาตรฐานของศูนย์สปา หลังจากนั้นจึงทำการจดทะเบียนบริษัท โดยใช้เวลาทั้งหมดก่อนเปิดกิจการประมาณ 9 เดือน และเปิดกิจการภายในเดือนที่ 10 ให้ได้

The Exclusive Spa มีนโยบายในการดำเนินงานทางการเงิน เพื่อให้เป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดการโครงสร้างเงินทุนให้เหมาะสมกับธุรกิจที่ดำเนินกิจการอยู่ บริหารสินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เน้นสภาพคล่องของกระแสเงินสดให้มีเข้ามาเร็วที่สุด เพื่อทำให้เกิดสภาพคล่องมากที่สุด (รายละเอียดของการดำเนินการจะกล่าวไว้ในบทต่อไป)

ตารางที่ 3.1

แผนการดำเนินงานในช่วงเริ่มต้นกิจการ

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
สำรวจพฤติกรรมผู้บริโภค และทำการวิจัยเพื่อวิเคราะห์ผล										
จัดหาสถานที่ที่เปิดกิจการ										
วางแผนการก่อสร้างและตกแต่ง										
จัดทำแผนขอกู้เงิน										
ดำเนินงานก่อสร้าง										
ตกแต่งสถานที่										
คัดเลือกพนักงาน										
จัดหาอุปกรณ์										
จดทะเบียนบริษัท										
ฝึกอบรมพนักงาน										
เปิดดำเนินการ										

3.2.2 การสร้างระบบการจัดการธุรกิจ

คำทักทายอย่างเป็นมิตร คำขอบคุณ และการกล่าวคำอำลาแก่ลูกค้าก่อนกลับนั้น เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการผูกใจลูกค้า แต่ก็ยังไม่ใช้ทั้งหมด ถึงศูนย์บริการสเปาจะมีการบริการลูกค้าที่ดี แต่ถ้าขาดระบบที่ดีพอที่จะบริหารจัดการให้การดำเนินงานในแต่ละวันเป็นไปอย่างราบรื่น ก็คงไม่แตกต่างอะไรกับการไล่ลูกค้าทางอารมณ์ บางทีการยุ่งทั้งวันก็ไม่ได้แปลว่า ศูนย์บริการสเปามีประสิทธิภาพในการทำงาน สิ่งหนึ่งที่ผู้ประกอบการมักมองข้ามไปก็คือ การจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินงานกิจกรรมเล็กๆ น้อยๆ ออกมาเพื่อให้ธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่น อย่างเช่น ขั้นตอนการเปิดร้าน การรับของเข้าร้าน การสั่งซื้อสินค้า และอื่นๆ ถ้าระบบการดำเนินงานไม่เป็นระเบียบ ในแต่ละวันก็จะต้องวุ่นวายกับการแก้ปัญหาหรือการดูแลรายละเอียดปลีกย่อยเหล่านี้ ทำให้ไม่มีเวลามาใส่ใจในการให้บริการลูกค้าและสิ่งนี้คือเหตุผลว่า ทำไมจึงต้องมีระบบและขั้นตอนการทำงานที่เป็นที่รู้และเข้าใจโดยทั่วกัน ระหว่างพนักงานทุกคนและบุคคล

ภายนอก ระบบที่เอื้อต่อการทำงานนั้นนอกจากจะเป็นประโยชน์ต่อศูนย์บริการสปา พนักงาน และลูกค้าแล้ว ยังจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

หัวใจของการบริหารธุรกิจคือระบบ ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่ล้วนมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน ทำตามได้ง่ายไม่ซับซ้อน โดยการจัดเตรียมขั้นตอนการทำงานต่างๆขึ้นมาเพื่อให้สามารถทำซ้ำๆ ได้เป็นประจำโดยไม่ติดขัด ระบบที่ดีคือระบบที่ง่ายที่สุด ทั้งง่ายต่อการเข้าใจและง่ายต่อการปฏิบัติตาม ถ้าระบบดีจริง พนักงานใหม่เข้ามาไม่กี่วัน ก็ต้องสามารถทำงานตามปกติได้ โดยการทำตามขั้นตอนของงานที่มีการวางแผนการดำเนินงานมาเป็นอย่างดีแล้ว ระบบช่วยให้ทุกอย่างง่ายขึ้นและที่สำคัญก็คือ เจ้าของศูนย์บริการสปาหรือผู้จัดการสปาก็จะทำงานได้สบายขึ้น ไม่ต้องคอยนั่งจับตามองอยู่ตลอดเวลา หรือหวั่นระแวงว่าพนักงานจะทำงานไม่ได้ถ้าไม่มีคนคุม หรือเมื่อเวลามีอะไรผิดพลาดเกิดขึ้นก็สามารถตรวจสอบ หาสาเหตุและแก้ไขได้ง่ายสะดวกรวดเร็วขึ้น ดังนั้นการสร้างระบบขึ้นมาควรทำตามดังนี้

3.2.2.1 ทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย: ระบบ คือ การหาวิธีทำอะไรยากๆให้ง่ายลงและสร้างความสม่ำเสมอขึ้น เมื่อทำเป็นประจำก็จะเกิดความชำนาญ ซึ่งทำให้ได้ผลงานเพิ่มขึ้นแต่ใช้เวลาน้อยลง โดยเริ่มจากการแบ่งงานออกเป็นกิจกรรมก่อน เช่น พิจารณาวาระบบการให้บริการลูกค้ามีขั้นตอนอะไรบ้าง โดยการลำดับเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

ภาพที่ 3.3

ขั้นตอนการให้บริการลูกค้าในแต่ละกิจกรรม



3.2.2.2 ระบบต้องมี flow: จากแผนภาพข้างบน จะเห็นว่า flow คือทิศทางการไหลของงานจาก A ไป B ไป C เป็นการเขียนแผนภาพขั้นตอนการทำงานให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้เข้าใจได้ง่าย สะดวกต่อการสื่อสารระหว่างกัน และง่ายต่อการดูแล ตรวจสอบและวางแผน

3.2.2.3 ระบบที่ดีต้องควบคุมและวัดผลได้: คุณค่าที่แท้จริงของระบบ คือสามารถรู้ได้ว่าจุดผิดพลาดน่าจะมาจากตรงไหน และในงานเดียวกัน พนักงานคนไหนน่าจะเหมาะกับงานนั้นๆ มากกว่ากัน และแต่ละคนมีความสามารถด้านไหน อะไร อย่างไร เมื่อแบ่งงานออกเป็นกิจกรรมๆ และกำหนดทิศทางของงานได้แล้ว ก็จะสามารถควบคุมและวัดผลแต่ละกิจกรรมได้โดยใช้หลักง่ายๆ ดังนี้

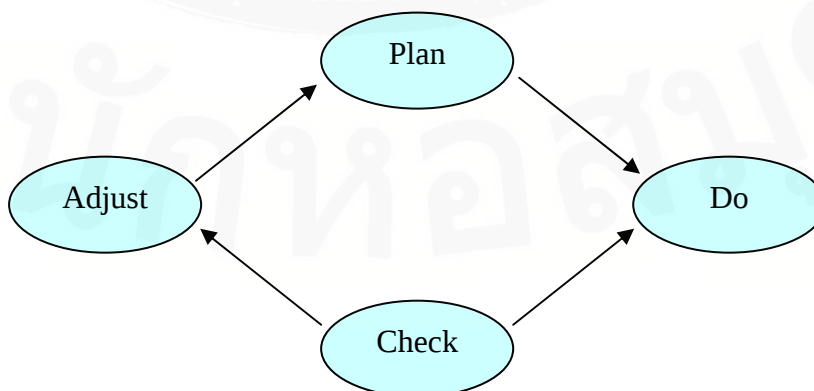
ขั้นตอนที่1 วิเคราะห์: พอเริ่มดำเนินงาน ให้นำผลงานของแต่ละคนในแต่ละวันมาเปรียบเทียบในเรื่องของคุณภาพ และปริมาณของงานที่ได้รับ

ขั้นตอนที่2 กำหนดมาตรฐาน: ในการกำหนดมาตรฐานนั้น จะต้องรู้ถึงมาตรฐานการให้บริการสปาที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้ โดยจะต้องนำมาตรฐานเหล่านั้นมาใช้ร่วมกับมาตรฐานส่วนตัวที่ทางบริษัทต้องการ การกำหนดมาตรฐานของสปานั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน คือ มาตรฐานด้านสถานที่ มาตรฐานด้านบุคลากร มาตรฐานด้านการให้บริการ และมาตรฐานด้านอุปกรณ์+เครื่องมือที่ใช้+ผลิตภัณฑ์ในการให้บริการ ในแต่ละหัวข้อ ก็ต้องดูว่ามีรายละเอียดอะไรบ้างที่มีกฎหมายหรือมีระเบียบข้อบังคับตรวจสอบ และต้องพัฒนาให้ได้มาตรฐานตามนั้น

ขั้นตอนที่3 ติดตามผลและประเมินผลการดำเนินงาน: ในการประเมินผลงานหรือประสิทธิภาพของแต่ละกิจกรรมนั้น สามารถประเมินผลและติดตามอย่างใกล้ชิดโดยใช้หลัก PDCA (Plan, do, check, adjust) ดังนี้

ภาพที่ 3.4

หลัก PDCA (Plan,Do,Check,Adjust)



หลัก 4 อย่างนี้จะช่วยให้สามารถดูแล จัดการ แก้ไข หรือปรับปรุงได้ทันที หากพบว่าตรงไหนมีอะไรควรแก้ไข หากผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่หวังไว้ อาจจะเป็นเพราะเป้าที่ตั้งไว้ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง หรือไม่ก็ยังมีปัจจัยอะไรที่เกี่ยวข้องที่หลงลืมไป ให้ลองทบทวนดูอีกครั้ง โดยนำ Flow chart ที่ทำไว้มาทบทวนให้รอบคอบอีกครั้ง

ส่วนในเรื่องของการประเมินผล ควรให้น้ำหนักความสำคัญของแต่ละเรื่องออกมาเป็นเปอร์เซ็นต์ และวัดผลจากผลรวมที่ได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.2

ตัวอย่างใบของการประเมินผลศูนย์บริการสปา

สิ่งที่ต้องประเมิน	Weight %
สถานที่	20
บุคลากร	25
การให้บริการ	35
สินค้า	5
อุปกรณ์	15
รวม	100

ที่มา: จรินทร์ ตันติกิจศิริวงศ์, สปา ไอ ดู, กรุงเทพมหานคร 2547

ตารางที่ 3.3

ตัวอย่างการจัดลำดับช่วงคะแนนในการวัดผลศูนย์บริการสปา

น้อยกว่า 50	50-70	70 ขึ้นไป
ไม่ผ่าน	ต้องปรับปรุง	ผ่าน

ที่มา: จรินทร์ ตันติกิจศิริวงศ์, สปา ไอ ดู, กรุงเทพมหานคร 2547

ผลลัพธ์ที่ได้ จะเป็นตัวบอกว่าควรปรับปรุงในด้านไหนบ้าง จะพัฒนาปรับปรุงในเรื่องไหนได้อีก นอกจากนี้ จะต้องไม่ลืมว่าสิ่งสำคัญที่บริการแตกต่างจากสินค้าคือ บริการต้องการคุณภาพมากกว่าปริมาณ การได้รับบริการในปริมาณมากก็ไม่จำเป็นว่าลูกค้าพอใจกับบริการนั้น

เสมอไป ดังนั้น ในการวัดคุณภาพของการบริการนั้น ต้องดูจากความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ จึงจำเป็นที่จะต้องมีการประเมินผลการบริการเข้ามาช่วยบอกถึงความพอใจของลูกค้าด้วย โดยมากการกำหนดแนวทางในการประเมินผลการบริการนั้นต้องทำ 2 แบบ คือ ประเมินทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ การประเมินผลเชิงปริมาณ คือการเก็บข้อมูลสถิติการให้บริการแล้วนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ส่วนการประเมินในเชิงคุณภาพก็คือ การหาข้อมูลด้วยการสอบถามความพอใจของผู้ใช้บริการ โดยออกเป็นแบบสอบถามหรือแบบสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ซึ่งจะต้องกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผล โดยในการกำหนดประสิทธิภาพของการบริการ รวมทั้งต้องให้สอดคล้องและสามารถเปรียบเทียบกับมาตรฐานของการบริการที่กำหนดไว้

การประเมินผลการบริการควรมีลักษณะเป็นการประเมินเชิงเปรียบเทียบ ซึ่งจะกำหนดวิธีประเมินโดยการให้คะแนนตามตาราง 3.3 คือ จะต้องแปลงลักษณะของคุณภาพการบริการให้เป็นตัวเลข แล้วนำมาวิเคราะห์ อีกวิธีหนึ่งที่ยอมรับใช้ คือ การเปรียบเทียบผล โดยนำผลการบริการที่เกิดขึ้นไปเปรียบเทียบกับมาตรฐานของการบริการที่กำหนดไว้ และวัดผลเป็นระดับ ซึ่งในการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาใช้ประเมินนั้น ซึ่งอาจพิจารณาจากเรื่องต่างๆ ไป แล้วค่อยมาพิจารณาในรายละเอียดเฉพาะ เช่น สิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า สิ่งที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ การบริการของคุณคู่แข่ง และสิ่งที่ถือว่าการให้บริการในระดับโลก แล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานเดิมที่มีอยู่ เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปใช้พัฒนาบริการของบริษัท และตั้งเป็นเป้าหมายในการปรับปรุงต่อไป

โดยหลังจากที่ได้ผลการประเมินแล้ว อาจจะต้องมีการปรับปรุงโดยดูจากกระบวนการทำงานทั้งหมด และกลับมามองว่าจะหาวิธีการในการลดเวลาในการทำงานแต่ละขั้นตอนให้เร็วขึ้นได้อย่างไร ซึ่งนอกจากจะต้องปรับปรุงทำให้การบริการมีความรวดเร็วขึ้นแล้ว ยังต้องสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในแต่ละส่วนและทำให้ต้นทุนรวมลดลงด้วย หรืออาจจะต้องมีการเปลี่ยนโครงสร้างการบริการ เพื่อปรับปรุงให้การบริการมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากขึ้น โดยในส่วนของการประเมินมาตรฐานการให้บริการในสปีนั้น ต้องดูในด้านต่างๆดังนี้

ตารางที่ 3.4

ปัจจัยที่ใช้ในการตรวจสอบวัดระดับคุณภาพการบริการ

หัวข้อ	สิ่งที่ต้องดูแล	วิธีและการตรวจสอบ	คะแนน
สถานที่	- ตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข - ตามที่ประกาศในเทศบัญญัติ - ตามที่ระบุไว้ในหัวข้อการจัดการ สุขาภิบาล/สิ่งแวดล้อม	- ทำ Room Check-List ของแต่ละพื้นที่ เพื่อใช้ในการตรวจเช็คและบันทึกในแต่ละวัน - ทำการสุ่มตรวจบางพื้นที่ในช่วงเวลาต่าง ๆ กัน - ตรวจสอบการปิดน้ำ ปิดไฟ ก่อนปิดทำการทุกวัน - ตรวจสอบระบบความปลอดภัย เช่น ทางหนีไฟ เครื่องดับเพลิง สม่่าเสมอ	
บุคลากร	- แต่งกายถูกระเบียบ - ความสะอาด อนามัยส่วนบุคคล ผสม/เล็บ - มาตรฐานวิชาชีพ มีทะเบียนหรือมีใบอนุญาตทำงานหรือไม่ - ปฏิบัติตามสุขวิทยาส่วนบุคคล	- จัดให้มีการประชุมพนักงานทุกเข้าก่อนเปิดสภาระงพนักงาน เช่น เสื้อผ้า ผสม โรคติดต่อ และสุขภาพของนักบำบัด - ทำแบบฟอร์มการร้องเรียนของผู้ใช้บริการ - ตรวจสอบและสอบสวนการร้องเรียน - ทดสอบฝีมือนักบำบัดเดือนละครั้ง - ตรวจใบอนุญาตทำงาน - จัดให้มีผ้าปิดปากทุกคน	

การให้บริการ	- ไม่หายใจรอผู้รับบริการ - ไม่รบกวนเวลาพักผ่อนของผู้รับบริการ ขณะที่ให้บริการอยู่ - ไม่เรียกร้องเงินรางวัลจากผู้รับบริการ - ห้ามคำประเวณี หรือประพฤติผิดจรรยาบรรณของผู้เชี่ยวชาญ - บริการตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในคู่มือปฏิบัติงานของสปา - มี Service Mind ใส่ใจในการให้บริการ- ให้คำแนะนำผู้ให้บริการก่อน / ระหว่าง / หลังการให้บริการ รักษา มารยาทในการให้บริการ ไม่เพีร่กับลูกค้า ควรสัมผัสผู้รับบริการอย่างละมุน ละม่อม ยกย่องให้เกียรติ ไม่กล่าววิจารณ์หรือเปิดเผยเรื่องส่วนตัวของผู้ใช้บริการลับหลัง	- ดูจากใบร้องเรียนของผู้ใช้บริการ - ดูจากผลที่ปรากฏแก่ผู้ให้บริการว่าพึงพอใจหรือไม่ มีอาการผิดปกติหรือไม่ - ทำ Satisfaction index วิเคราะห์ Writing Time - จัดให้มี Spa Check เป็นครั้งคราว	
อุปกรณ์พื้นฐาน - อ่างจากุซซี่ - อ่างไฮโดร - Hydro Tub - ตู้อบไอน้ำ - สระว่ายน้ำแร่ธาตุ	- หากอยู่ในหมวดที่ต้องขึ้นทะเบียนต้องผ่านการรับรองจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง - หากไม่จัดอยู่ในหมวดที่	- จัดเก็บเครื่องมือให้เป็นระเบียบ - จัดแสดงทำป้ายแสดงวิธีให้ชัดเจน - จัดให้มี Check List ใน	

แรงงาน - ตู้ฆ่าเชื้อ - ตู้ผ้าร้อน - หม้อนึ่ง	ต้องขึ้นทะเบียน ต้องมี ข้อมูลแหล่งผลิตที่ชัดเจน และมีคู่มือแสดงวัตถุ ประสงค์ วิธีใช้ ตลอดจนการ บำรุงรักษา ข้อห้าม ข้อระวัง โดยละเอียด - เลือกใช้อุปกรณ์ที่มี ใบรับรอง ส.ม.อ. (สินค้า มาตรฐานอุตสาหกรรม) - เลือกใช้ของที่ดูแลรักษา ง่ายไม่ยุ่งยาก	การตรวจสอบ เครื่องมือ นั้นๆ สม่ำเสมอ - เก็บหลักฐานใบรับประกัน คู่มือวิธีใช้ และหมายเลข โทรศัพท์ติดต่อผู้ขายให้ เรียบร้อย คำนวณง่าย - จัดให้มีการฝึกอบรมผู้ให้ บริการที่จะต้องใช้อุปกรณ์ นั้นสม่ำเสมอและต้อง ทดสอบฝีมือเป็นระยะ	
ผลิตภัณฑ์ทั่วไปที่ใช้ ในสปา	- ใช้ส่วนผสมที่ผลิตจาก ธรรมชาติ - ไม่มีส่วนผสมของ แอลกอฮอล์	- ทดสอบดูกับตัวเองว่าใช้ ง่าย ชีบซับดี หรือไม่	
ผลิตภัณฑ์หน้า - Cleansing - For eyes and face - Toner - Scrub or Peeling - Massage Cream or Massage Oil - Mask - Moisturizing	- นุ่มนวลสำหรับผิวพรรณ - ไม่มีส่วนผสมทำลายผิว เช่น กรดผลไม้เข้มข้นเกิน ปริมาณที่ควรใช้กับผิว - หากจะให้บริการ บริการ ประเภทหน้าก็ต้องใช้ ผลิตภัณฑ์เฉพาะกับผิวหน้า เท่านั้น เพราะโครงสร้างของ ผิวหน้ามีความละเอียดอ่อน กว่าผิวกายมาก	- นุ่มนวลผิวพรรณหรือไม่ - กลิ่นรุนแรง ชุนหรือไม่ - หากเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ ล้างหน้า ต้องดูว่าล้างทำ ความสะอาดง่ายหรือไม่ - ใช้แล้วผิวนุ่มนวลหรือไม่ ระคายผิวหรือไม่ - ได้ผลตามที่ระบุไว้หรือไม่	
ผลิตภัณฑ์ตัว - Body Exfoliation - Scrub	- กลิ่นหอมบางเบา เป็น ธรรมชาติ	- ให้ตรวจดูว่ามีใบอนุญาต ผ่านการตรวจสอบจาก	

- Body Mud/Wrap - Aroma Massage Oil - Body Massage Cream	- หลีกเลียงงดเว้นการใช้สาร สกัดเคราะห์เลียนแบบ เช่น การใช้น้ำมันระเหยต้อง ระวังของปลอม หรือ ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีมาตรฐาน	หน่วยงาน อ.ย. หรือ สถาบันวิจัยทดสอบที่เชื่อถือ หรือไม่ - มีรายละเอียดวิธีใช้ ข้อ ห้าม ข้อปฏิบัติ การจัดเก็บ	
- Body Massage Oil	เพราะการใช้น้ำมันหอม ต้องควบคุมปริมาณการใช้ ส่วนผสมแต่ละชนิด เพื่อให้ ได้ผลดีตามที่ระบุไว้ และไม่ เป็นอันตรายกับผู้ให้บริการ ในระยะยาว	วันเดือนปีที่ผลิตหรือวัน หมดอายุชัดเจนหรือไม่ - บรรจุภัณฑ์อยู่ในสภาพ เรียบร้อยหรือไม่- ตรวจสอบ ดูประวัติขายผู้ผลิตว่ามี ความน่าเชื่อถือหรือไม่ มี ความรู้ความเข้าใจใน ผลิตภัณฑ์หรือไม่ - ผู้ขายมีบริการฝึกอบรม สม่ำเสมอ หรือทดสอบการ ใช้ผลิตภัณฑ์เป็นระยะ หรือไม่ - ดูส่วนผสมที่ระบุไว้ข้าง บรรจุภัณฑ์ว่ามีส่วนผสมที่ ห้ามใส่หรือเป็นอันตราย หรือไม่	

ที่มา: ดร. ไพบุลย์ ปลัณธนโสภา , การควบคุม กำกับ ดูแลสปา 2546

นอกจากนี้ บริษัทสามารถจัดให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการประเมินผลได้ด้วยการจัดทำ
 ใบแสดงความคิดเห็น ดิชม ให้ลูกค้ากรอก โดยอาจแจกให้ลูกค้าช่วยกรอกหลังรับบริการ แบนไป
 พร้อมกับการเสิร์ฟเครื่องดื่มเพื่อสุขภาพหอมกรุ่น หรืออาจวางไว้บนเคาน์เตอร์ต้อนรับ เพื่อขอรับ
 ความคิดเห็นจากลูกค้าก็ได้ เป็นวิธีการประเมินผลที่มีค่ายิ่ง ซึ่งสามารถนำความคิดเห็นเหล่านี้มา
 ปรับปรุงบริการของบริษัทให้ถูกใจลูกค้ามากขึ้นได้