	<b>คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</b>	<b>จัดเตรียมโดย</b> สมาคมไทยล้านนาสปา วันที่: ลงชื่อ:	<b>ถึง</b> ผู้จัดการสปา พนักงานต้อนรับ ผู้ให้บริการ พนักงานทำความสะอาด
<b>มาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Operating Procedure (SOP)</b>		<b>อนุมัติโดย</b> ชื่อ-สกุล: วันที่: ลงชื่อ:	<b>ตรวจสอบโดย</b> ชื่อ-สกุล: วันที่: ลงชื่อ:
<b>เรื่อง : ขั้นตอนการบริการการนวดหน้า</b>			
<b>รหัส : SOP-N-CMU-TLSPA-001</b>	<b>วันที่ :</b> <b>อัปเดต :</b>	<b>หน้า</b> <b>1 of 9</b>	

### 1. นโยบาย

- 1.1. เพื่อสร้างมาตรฐานในการให้บริการนวดหน้าให้กับบุคคลทั่วไป
- 1.2. พนักงานที่เกี่ยวข้องในสปาสามารถนำคู่มือนี้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

### 2. ผู้รับผิดชอบ

ผู้จัดการสปา

### 3. วัตถุประสงค์

- 3.1. เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานทุกตำแหน่งที่เกี่ยวข้องต้องรับทราบขั้นตอนการให้บริการนวดหน้ากับบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการได้
- 3.2. เพื่อให้พนักงานทุกตำแหน่งที่เกี่ยวข้องสามารถประเมินคุณภาพเบื้องต้นเกี่ยวกับผิวหน้า ของบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการนวดหน้า

### 4. ผลลัพธ์

- 4.1. พนักงานทุกตำแหน่งที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการนวดหน้ากับบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง
- 4.2. พนักงานทุกตำแหน่งที่เกี่ยวข้องสามารถประเมินคุณภาพผิวเบื้องต้นของบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง


### รายละเอียด วัสดุ อุปกรณ์ การบริการการนวดหน้าแบบ Nourishing สำหรับกลุ่มบุคคลทั่วไป

ระยะเวลา 120 นาที

**ขั้นตอนการเตรียม: ผลิตภัณฑ์ (ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ Natural Product)**

1. ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดดวงตา และ ปาก (Eye & Lip Make up removal)
2. ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดเครื่องสำอาง สำหรับผิวหน้า (Cleansing Milk)
3. ผลิตภัณฑ์ปรับสภาพผิวหน้า (Toner)
4. ผลิตภัณฑ์ขัดผิวหน้า (Facial Scrub or Peeling)
5. ผลิตภัณฑ์นวดผิวหน้า (Facial Massage Cream)
6. ผลิตภัณฑ์พอกผิวหน้า (Facial Mask Cream)
7. ผลิตภัณฑ์บำรุงผิว (Moisturizer)
8. ผลิตภัณฑ์กันแดด (ถ้าในผลิตภัณฑ์บำรุงผิวมีกันแดด แล้วไม่ต้องใช้ก็ได้) (Sun Protection)

### อุปกรณ์

	<b>คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</b>	<b>จัดเตรียมโดย</b> สมาคมไทยล้ามนาสปา วันที่: ลงชื่อ:	<b>ถึง</b> ผู้จัดการสปา พนักงานต้อนรับ ผู้ให้บริการ พนักงานทำความสะอาด
<b>มาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Operating Procedure (SOP)</b>		<b>อนุมัติโดย</b> ชื่อ-สกุล: วันที่: ลงชื่อ:	<b>ตรวจสอบโดย</b> ชื่อ-สกุล: วันที่: ลงชื่อ:
<b>เรื่อง : ขั้นตอนการบริการการนวดหน้า</b>			
<b>รหัส : SOP-N-CMU-TLSPA-001</b>	<b>วันที่ : อัปเดต :</b>	<b>หน้า 2 of 9</b>	

#### การเตรียมห้อง และอุปกรณ์

1. ใช้มันหอมระเหย ในการจุด Bruner เพื่อให้เกิดความผ่อนคลาย
2. เตียงนวด ขนาดมาตรฐาน 80 x 200 x 75 ซม. 1 เตียง เตรียมเตียงเหมือนการให้บริการทั่วไป ยกเว้นสปาใดที่มีเตียงนวดหน้าเฉพาะ ก็สามารถใช้ได้เลย
3. หมอนรองศีรษะ 1 ใบ
4. ชันน้ำไปใหญ่ 2 ใบ (ใส่น้ำ 600 มิลลิตร สำหรับล้างหน้า)
5. รถเข็นหรือชั้นโตกสำหรับหรับใส่ผลิตภัณฑ์และอุปกรณ์
6. หมอนรองศีรษะ 1 ใบ
7. แก้ว 1 ใบ สำหรับรับ ใส่ อุปกรณ์
8. แปรงพอกหน้า
9. ฟองน้ำ 2 ชิ้น
10. สำลี
11. ทิชชู
12. สำลีก้าน
13. หมอนรองข้อเข่า 1 ใบ
14. เตาเผา น้ำมันหอมระเหย 1 ใบ
15. เทียน 1 ก้อน
16. ไฟแช็ค 1 อัน
17. เครื่องเล่น MP3 สำหรับเปิดเพลง 1 เครื่อง
18. เพลงบรรเลงเพื่อความผ่อนคลาย 1 เพลง
19. ถังขยะ หรือถ้วยสำหรับใส่สำลีที่ใช้แล้ว
20. จานวางสำลี
21. ไม้พายตักผลิตภัณฑ์

#### การเตรียมผ้า

1. ผ้าปูเตียง 1 ผืน
2. ผ้าคลุมตัว 1 ผืน
3. ผ้าขนหนูสำหรับเช็ดมือ 1 ผืน ขนาด 12\*12
1. ผ้าขนหนูสำหรับโปกศีรษะ 1 ผืน ขนาด 15\*30
2. เสื้อคลุม 1 ชุด
3. รองเท้าแตะ 1 คู่

	<b>คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</b>	<b>จัดเตรียมโดย</b> สมาคมไทยล้านนาสปา วันที่: ลงชื่อ:	<b>ถึง</b> ผู้จัดการสปา พนักงานต้อนรับ ผู้ให้บริการ พนักงานทำความสะอาด
		<b>มาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Operating Procedure (SOP)</b> <b>เรื่อง : ขั้นตอนการบริการการนวดหน้า</b>	<b>อนุมัติโดย</b> ชื่อ-สกุล: วันที่: ลงชื่อ:
<b>รหัส : SOP-N-CMU-TLSPA-001</b>	<b>วันที่ :</b> <b>อัปเดต :</b>	<b>หน้า</b> <b>3 of 9</b>	

4. หมวกคลุมผม 1 ชิ้น
5. ผ้าขนหนูสำหรับ ทำผ้าร้อน 2 ผืน ขนาด 12\*12
6. ผ้าสำหรับทำผ้าเย็น 1 ผืน ขนาด 12\*12
7. ชามใส่ผ้าร้อน 1 (ถ้ามีตู้ผ้าร้อน ไม่ต้องใช้)
8. ชามใส่ผ้าเย็น 1 (ถ้ามีตู้ผ้าเย็นไม่ต้องใช้ ถ้าไม่มีใช้น้ำแข็งใส่น้ำแช่)

#### สถานที่

ห้องสำหรับนวดต้องสะอาด สวยงาม เตรียมแช่ฟองน้ำไว้ในอ่างน้ำ และเตรียมสำลีชุบน้ำหมาด วางไว้ในจานให้พร้อมใช้งาน


#### ขั้นตอนการเตรียมห้องบริการ

1. เตรียมห้องสำหรับนวด ให้สะอาดและสวยงาม
2. สร้างกลิ่นเพื่อความผ่อนคลาย โดยการหยดน้ำมันหอมระเหยเตาเผา น้ำมันหอมระเหย
3. เปิดเสียงเพลงเบาๆ
4. เปิดเครื่องปรับอากาศ ตั้งไว้ที่อุณหภูมิ 25°

#### 5. ขั้นตอน

##### 5.1. ขั้นตอนการจัดการของพนักงานต้อนรับ

- 5.1.1. เปิดประตูให้ผู้รับบริการ กล่าวสวัสดี สำหรับคนไทย ใช้ภาษาท้องถิ่นและต้อนรับเข้าสู่สปา  
 “ สวัสดีเจ้า สวัสดีครับ / ยินดีต้อนรับฮู้ฮู้..... เจ้า/ครับ” และภาษาสากลสำหรับชาวต่างชาติ “Sawasdee Jao/krub Welcome to.....”
- 5.1.2. เชิญผู้รับบริการไปยังบริเวณรับรองที่จัดเตรียมไว้
- 5.1.3. สอบถามผู้รับบริการว่า ได้มีการนัดหมายมาไว้หรือยัง ถ้ามี ขอทราบชื่อที่นัดหมายไว้และยืนยันประเภทการบริการและระยะเวลาในการให้บริการเพื่อความถูกต้อง  
 “ไม่ทราบว่าคุณผู้หญิง/คุณผู้ชาย ได้จองไว้แล้วก้อเจ้า/ครับ”  
 “ขอทราบชื่อคุณผู้หญิง/คุณผู้ชาย ที่จองมาได้ก้อเจ้า/ครับ”  
 “คุณผู้หญิง/คุณผู้ชาย ได้จองการบริการนวดหน้า60 นาที ไว้นะเจ้า/ครับ”  
 “Do you have any appointment with us?”  
 “May I have your name, madam/sir?”  
 “May I confirm, today you have booking our Nourishing Facial Treatment 60 minutes, right madam/sir?”

	<b>คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</b>	<b>จัดเตรียมโดย</b> สมาคมไทยล้ามนาสปา วันที่: ลงชื่อ:	<b>ถึง</b> ผู้จัดการสปา พนักงานต้อนรับ ผู้ให้บริการ พนักงานทำความสะอาด
<b>มาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Operating Procedure (SOP)</b>		<b>อนุมัติโดย</b> ชื่อ-สกุล: วันที่: ลงชื่อ:	<b>ตรวจสอบโดย</b> ชื่อ-สกุล: วันที่: ลงชื่อ:
<b>เรื่อง : ขั้นตอนการบริการการนวดหน้า</b>			
<b>รหัส : SOP-N-CMU-TLSPA-001</b>	<b>วันที่ :</b> <b>อัปเดต :</b>	<b>หน้า</b> <b>4 of 9</b>	

5.1.4. ให้บริการเครื่องตีผสมนวดแบบเย็น พร้อมเสิร์ฟผ้าเย็นให้แก่ผู้รับบริการ

5.1.5. ผู้รับบริการต้องกรอกแบบฟอร์มคัดกรองด้านสุขภาพและลงนามรับทราบทุกครั้งก่อนเริ่มการรับบริการ โดยพนักงานต้อนรับจะเป็นผู้อธิบาย

5.1.6. พนักงานต้อนรับตรวจสอบและยืนยันประวัติด้านสุขภาพ

5.1.7. พนักงานต้อนรับแจ้งการบริการ พร้อมประวัติสุขภาพผิว ของผู้รับบริการให้พนักงานผู้ให้บริการทราบ เพื่อจัดเตรียมห้องให้บริการ

“ลูกค้าชื่อคุณ.....นวดหน้าแบบ Nourishing 60 นาที

5.1.8. พนักงานต้อนรับแจ้งค่าบริการและดำเนินการขั้นตอนการชำระเงินจนเสร็จสิ้น

“ขออนุญาตแจ้งค่าบริการคุณผู้หญิง/คุณผู้ชาย เจ้า/ครับ ทั้งหมด .....บาท เจ้า/ครับ ไม่ทราบว่าสะดวกชำระแบบไหนเจ้า/ครับ”

“This is your bill, total amount ..... baht, madam. What kind of payment you prefer, madam?”

5.1.9. นำผู้รับบริการส่งต่อให้ผู้ให้บริการเพื่อไปยังห้องให้บริการ

## 5.2. ขั้นตอนการจัดการของพนักงานผู้ให้บริการ

5.2.1. หลังจากเตรียมห้องเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ให้บริการมารอรับผู้รับบริการ

5.2.2. พนักงานต้อนรับ แนะนำผู้ให้บริการ

“คุณผู้หญิงเจ้า/ครับ นี่.....เจ้า/ครับ จะเป็นผู้ให้บริการคุณผู้หญิงเจ้า/ครับ”

“Her name is..... She is your therapist today”

5.2.3. ผู้ให้บริการกล่าวสวัสดี พร้อมแนะนำตัว และทวนบริการที่จะให้แก่ผู้รับบริการ


“สวัสดีเจ้า ชื่อ.....เจ้า เป็นผู้ให้บริการนวดหน้าแบบ Nourishing 60 นาที ให้แก่คุณผู้หญิงเจ้า/คุณหญิงทางนี้เลยเจ้า” พร้อมทั้งพามือไปในทิศทางที่เดิน โดยเดินนำผู้รับบริการ ระยะห่างไม่เกิน 1 เมตรโดยประมาณ

“Sawasdee kha, My name is ....., I will be your Therapist today for our Nourishing 60 minutes.

5.2.4. เมื่อถึงห้องให้บริการ ผู้ให้บริการแนะนำสิ่งอำนวยความสะดวก เสื้อคลุม รองเท้าและอุปกรณ์อื่นๆ ห้องน้ำให้ผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการรออยู่ด้านนอกห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย

“ตรงนี้เป็นที่เปลี่ยนเสื้อผ้า ตรงนี้คือกล่องเก็บทรัพย์สินมีค่าเจ้า นี่เสื้อคลุม หมวกอาบน้ำ รองเท้าเจ้า ห้องน้ำอยู่ทางด้านนี้เจ้า”

“(ชื่อผู้ให้บริการ) จะไปรอด้านนอก เมื่ออาบน้ำ ใส่เสื้อคลุมเรียบร้อยแล้ว เคาะประตู เอ็น (ชื่อผู้ให้บริการ) ได้เจ้า”

	<b>คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</b>	<b>จัดเตรียมโดย</b> สมาคมไทยล้ามนาสปา วันที่: ลงชื่อ:	<b>ถึง</b> ผู้จัดการสปา พนักงานต้อนรับ ผู้ให้บริการ พนักงานทำความสะอาด
<b>มาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Operating Procedure (SOP)</b>		<b>อนุมัติโดย</b> ชื่อ-สกุล: วันที่: ลงชื่อ:	<b>ตรวจสอบโดย</b> ชื่อ-สกุล: วันที่: ลงชื่อ:
<b>เรื่อง : ขั้นตอนการบริการการนวดหน้า</b>			
<b>รหัส : SOP-N-CMU-TLSPA-001</b>	<b>วันที่ :</b> <b>อัปเดต :</b>	<b>หน้า</b> <b>5 of 9</b>	

“Here is changing area, safety box, bathrobe, shower cap, bath towel, slipper and that is the toilet madam”

“I will be waiting you outside if you are complete please kindly knock to door, madam”

5.2.5 ผู้ให้บริการ นำผู้รับบริการไปยังเตียงนวด แจ้งผู้รับบริการถอดเสื้อคลุมและรองเท้า และนอนหงาย ลงบนเตียงนวด พร้อมให้การช่วยเหลือด้วยความระมัดระวัง โดยจัดให้ผู้รับบริการอยู่ในท่าทางที่เหมาะสมและรู้สึกสบาย คลุมผ้าให้ผู้รับบริการ และถามถึงอุณหภูมิห้อง และเสียงเพลง

“คุณผู้หญิงช่วยถอดเสื้อคลุม แล้วแขวนไว้ที่นิ้วของน้องเจ้า ถอดรองเท้า และนอนคว่ำบนเตียงเลยเจ้า”

“Please take off your bathrobe and hang on my finger, also take off your slipper and lie face up on the treatment bed, madam.

“อากาศเย็นไปก็เจ้าคุณผู้หญิง ต้องการให้ลดหรือเพิ่มอุณหภูมิบอกได้นะเจ้า” “เพลงดังไปก็เจ้า สามารถให้ปรับระดับเสียงได้นะเจ้า”

“Excuse me, Is the room temperature ok for you? I can adjust for your convenience”  
 “Is the music volume ok for you? I can adjust as well, madam”

5.2.6. ผู้ให้บริการ ขออนุญาตลูกค้ำ โปกศีรษะ ลูกค้ำ ตามขั้นตอน  
 May I bow your head madam?”

### 5.3. เริ่มขั้นตอนการบริการ

ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการทำการให้บริการให้ถูกต้องตาม “คู่มือการนวดแบบสปาล้านนา สำหรับบุคคลทั่วไป”

5.3.1 จัดท่าของผู้รับบริการให้ดี พร้อมเตรียมผลิตภัณฑ์ให้พร้อม

5.3.2 ล้างปาก ล้างตา ด้วยผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดดวงตาและ ปาก ใช้ผลิตภัณฑ์ 2 ml.

5.3.3 ใช้ผลิตภัณฑ์ในการทำความสะอาด เครื่องสำอางล้างหน้า 1 ครั้ง และ เช็ดออกด้วยสำลี ชุบน้ำหมาด ๆ


5.3.4. วนน้ำ ด้วยมือ 1 รอบ และ เช็ดออกด้วยฟองน้ำ ชุบน้ำตามขั้นตอน

5.3.5. วนน้ำ อีก 1 รอบ ถ้ายังไม่สะอาด และเช็ดด้วยฟองน้ำ

5.3.6 ใช้สำลี ชุบTonner เช็ดหน้า และ ซับด้วยกระดาษทิชชู ใช้ผลิตภัณฑ์ 1 ml.

5.3.7 ใช้ไม้พาย ตักผลิตภัณฑ์ในการขัดผิว อย่างน้อย 5 ml. ทาลงบนผิวและขัดผิวโดยใช้ ฝ่ามือ และ นิ้วมือในการขัดผิว โดยใช้น้ำเป็นสื่อ ยกเว้น ถ้าเป็น peeling ต้องขัดแห้ง ๆ ขัดประมาณ 3 นาที

5.3.8 เช็ดออกด้วยฟองน้ำ และ วนน้ำ อีก 1 รอบ และ เช็ดออกด้วยฟองน้ำ

	<b>คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</b>	<b>จัดเตรียมโดย</b> สมาคมไทยล้ามนาสปา วันที่: ลงชื่อ:	<b>ถึง</b> ผู้จัดการสปา พนักงานต้อนรับ ผู้ให้บริการ พนักงานทำความสะอาด
<b>มาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Operating Procedure (SOP)</b>		<b>อนุมัติโดย</b> ชื่อ-สกุล: วันที่: ลงชื่อ:	<b>ตรวจสอบโดย</b> ชื่อ-สกุล: วันที่: ลงชื่อ:
<b>เรื่อง : ขั้นตอนการบริการการนวดหน้า</b>			
<b>รหัส : SOP-N-CMU-TLSPA-001</b>	<b>วันที่ :</b> <b>อัปเดต :</b>	<b>หน้า</b> <b>6 of 9</b>	

- 5.3.9 ใช้ผ้าร้อนเช็ดหน้า 1 ครั้ง เพื่อ เปิดผิว (ใช้ผ้าร้อนตามขั้นตอน )
- 5.3.10 ใช้ไม้พายตักผลิตภัณฑ์นวดผิว ประมาณ 5-10 ml. แล้วแต่ขนาดของหน้าลูกค้า
- 5.3.11 นวดหน้าลูกค้า 10 ท่า ท่าละ 6 รอบ ประมาณ 10 นาที
- 5.3.12 ใช้ไม้พายตักผลิตภัณฑ์ ปอกหน้าประมาณ 10 ml. ปอกหน้า เว้นรอบดวงตา ปอกบริเวณคอด้วย เมื่อปอกเสร็จให้ปิดตาลูกค้าด้วย สำลี ทิ้งไว้ 5-7 นาที
- 5.3.13 เมื่อครบเวลา นำสำลีที่ออกจากรอบดวงตา ใช้ฟองน้ำแตะที่ผิวลูกค้าเพื่อช่วยในการเช็ด และวนน้ำด้วยมือ 1 รอบ ตามด้วยการเช็ดด้วยฟองน้ำ จนกว่าจะสะอาด
- 5.3.13 เช็ดด้วย ผ้าร้อน 1 ครั้ง และ ตามด้วย โทนเนอร์
- 5.3.14 เช็ดด้วยผ้าเย็น
- 5.3.15 ทาด้วย Moisturizer
- 5.3.16 ทาผลิตภัณฑ์กันแดด

#### 5.4. ขั้นตอนหลังการให้บริการเสร็จเรียบร้อยโดยผู้ให้บริการ

- 5.4.1. เมื่อจบการบริการ ผู้ให้บริการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบ โดยกล่าวว่า  
 “(ชื่อนวดของคุณผู้หญิง เสร็จเรียบร้อยแล้วเจ้า” และช่วยประคองผู้รับบริการขึ้นนั่ง สวมเสื้อคลุมให้  
 ผู้รับบริการ  
 “Excuse me madam, your treatment is completed now, May I help you to sit up.”
- 5.4.2. ผู้ให้บริการนวดบริเวณต้นคอ บ่า ไหล่ และเชิงลูกค้ำลงจากเตียง
- 5.4.3. ผู้ให้บริการสวมรองเท้าให้ โดยประคองด้วยความระมัดระวัง โดยให้ ผู้รับบริการลงทางเดียวกันกับผู้ให้บริการ
- 5.4.4. ให้บริการนำผู้รับบริการเปลี่ยนเครื่องแต่งกาย และรอผู้รับบริการอยู่ภายนอกห้อง  
 “คุณผู้หญิงเปลี่ยนชุดให้เรียบร้อยแล้วนะเจ้า อย่าลืมของใน Safety box นะเจ้า เมื่อเรียบร้อยแล้ว เคาะประตู  
 เอ็น (ชื่อผู้ให้บริการ) ได้เจ้า”  
 “Madam, please change your clothes and take your belonging in the safety box as well,  
 I will be waiting for you outside, if you are complete please kindly knock the door, madam”
- 5.4.5. ผู้ให้บริการแจ้งเตือนผู้รับบริการตรวจเช็คทรัพย์สินของมีค่าอีกครั้ง  
 “คุณผู้หญิงกรุณาตรวจสอบทรัพย์สินของมีค่าก่อนออกจากห้องอีกครั้งน้อเจ้า”  
 “Madam, don’t you leave anything in the safety box again, right madam?”
- 5.4.6. ผู้ให้บริการส่งต่อผู้รับบริการให้กับพนักงานต้อนรับยังบริเวณพักผ่อนที่จัดเตรียมไว้ แล้วกล่าวคำขอบคุณอีกครั้ง

#### 5.5. ขั้นตอนหลังการให้บริการเสร็จเรียบร้อยโดยพนักงานต้อนรับ

	<b>คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่</b>	<b>จัดเตรียมโดย</b> สมาคมไทยล้านนาสปา วันที่: ลงชื่อ:	<b>ถึง</b> ผู้จัดการสปา พนักงานต้อนรับ ผู้ให้บริการ พนักงานทำความสะอาด
<b>มาตรฐานการปฏิบัติงาน Standard Operating Procedure (SOP)</b>		<b>อนุมัติโดย</b> ชื่อ-สกุล: วันที่: ลงชื่อ:	<b>ตรวจสอบโดย</b> ชื่อ-สกุล: วันที่: ลงชื่อ:
<b>เรื่อง : ขั้นตอนการบริการการนวดหน้า</b>			
<b>รหัส : SOP-N-CMU-TLSPA-001</b>	<b>วันที่ :</b> <b>อัปเดต :</b>	<b>หน้า</b> <b>7 of 9</b>	

- 5.5.1. พนักงานต้อนรับ เชิญผู้รับบริการนั่งบริเวณที่นั่งรับรอง
- 5.5.2. ให้บริการผ้าร้อน เครื่องดื่มสมุนไพรแบบร้อน พร้อมของว่างให้แก่ผู้รับบริการ
- 5.5.3. สอบถามความพึงพอใจหลังการนวด และขอความร่วมมือในการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ พร้อมแนะนำการให้บริการ และเชิญชวนเพื่อการใช้บริการในครั้งต่อไปหากผู้รับบริการมีความพึงพอใจและสนใจที่จะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง
- 5.5.4. ให้ผู้รับบริการพักผ่อนตามอัธยาศัย และเมื่อผู้รับบริการพร้อมจะออกจากสปา พนักงานต้อนรับเดินไปเปิดประตูให้ผู้รับบริการ
- 5.5.5. ไหว้ พร้อมกล่าวขอบคุณ คอวยพรให้ผู้รับบริการเดินทางโดยสวัสดิภาพ  
 “ขอบคุณเจ้า/ครับ โอกาสหน้าเชิญใหม่ นะเจ้า/ครับ เดินทางปลอดภัยเจ้า/ครับ”  
 “Have a great day, I hope to serve you again”
- 5.6. **ขั้นตอนการจัดการห้องให้บริการหลังการให้บริการโดยผู้ให้บริการ /พนักงานทำความสะอาด**
  - 5.6.1. ปิดแอร์
  - 5.6.2. นำผ้าที่ใช้แล้วออกให้หมด
  - 5.6.3. ทำความสะอาดห้อง สุขาให้สะอาดและเช็ดให้แห้งสนิท
  - 5.6.4. ขจัดคราบต่าง ๆ
  - 5.6.5. เก็บขยะในถังขยะทิ้งให้หมด
  - 5.6.6. จัดวางผ้าปูที่สะอาด ให้ได้มาตรฐานที่กำหนด
  - 5.6.7. จัดห้องให้บริการตามการนัดหมายต่อไปที่กำหนด
  - 5.6.8. ดาเนินการเพิ่มเติมตามความเหมาะสมเพื่อความสะอาดและเป็นระเบียบ
  - 5.6.9. ยืนยันว่าพื้นที่พร้อมสำหรับการให้บริการในการนัดหมายถัดไป
  - 5.6.10. ปิดไฟ

## 6. ภาคผนวก

ทำนวดในการให้บริการ 10 ท่า